

Draagvlakonderzoek Blauwe Knop

Tussentijdse rapportage

Customer Revolution voor RDW
14 juli 2021



**CUSTOMER
REVOLUTION** ★

Aanleiding, doelstelling en onderzoeksvragen	3
De Blauwe Knop	3
Doelstelling	3
Onderzoeksvragen	4
Afbakening van het onderzoek en deze rapportage	4
Managementsamenvatting	6
Methode & werkwijze	7
Uiteindelijke keuze: ontwikkelen persona's	7
Vergelijking met onderzoek onder burgers mogelijk door hanteren UTAUT-model	8
Conclusies	10
Bijlagen	25

‘De Blauwe Knop wil de regie op eigen gegevens voor burgers op een makkelijke, betrouwbare en herkenbare manier faciliteren.’

Aanleiding, doelstelling en onderzoeksvragen

Op heel veel verschillende plekken is op veel verschillende manieren veel data beschikbaar. Zo zijn er bijvoorbeeld bij verschillende overheidsorganisaties, persoonlijke gegevens opgeslagen. Deze persoonlijke overheidsgegevens moet iedere burger kunnen inzien, gebruiken en delen met andere partijen. Met andere woorden moet de burger daarover de regie hebben. De Blauwe Knop wil de regie op eigen gegevens voor burgers op een makkelijke, betrouwbare en herkenbare manier faciliteren.

De Blauwe Knop

Met de Blauwe Knop kunnen burgers de persoonlijke gegevens die zijn vastgelegd bij overheidsorganisaties inzien, gebruiken en delen met andere (publieke en private) partijen. Dat zorgt voor meer regie. Tegelijkertijd moet de Blauwe Knop als beeldmerk een vertrouwd gevoel geven: een keurmerk voor veilig inzien en delen van gegevens.

Doelstelling

Er is behoefte aan verdiepend en gedetailleerd inzicht in de mate van draagvlak van de Blauwe Knop onder publieke en private organisaties. De doelstelling van dit onderzoek is dan ook tweeledig. Enerzijds biedt het inzicht in de mate van draagvlak voor De Blauwe Knop onder zowel gegevenshouders als gegevensvragers (zie bijlage voor definitie). Anderzijds biedt het onderzoek inzicht in de gepercipieerde toegevoegde waarde, in de bereidheid om de Blauwe Knop te implementeren en in de randvoorwaarden voor implementatie.

Onderzoeksvragen

De centrale vraagstelling voor dit onderzoek is als volgt te definiëren:

In hoeverre is er draagvlak voor de Blauwe Knop onder publieke en private organisaties?

De deelvragen die we hierbij onderscheiden zijn:

1. In hoeverre is er algemeen draagvlak voor de Blauwe Knop?
2. In hoeverre wordt de toegevoegde waarde van de Blauwe Knop ingezien?
3. Wat is de concrete bereidheid om een Blauwe Knop te implementeren, zowel bij gegevenshouders als bij gegevensvragers ?
4. In hoeverre zijn er voorwaarden te onderscheiden voordat wordt overgegaan op de implementatie van de Blauwe Knop?
5. Welke voorwaarden zijn te onderscheiden voordat wordt overgegaan op de implementatie van de Blauwe Knop?

Afbakening van het onderzoek en deze rapportage

Dit onderzoek levert uiteindelijk rijke, kwalitatieve informatie op over het algemene draagvlak van de Blauwe Knop onder publieke en private organisaties. Met dit rapport heeft u een inventarisatie in handen van de mate van draagvlak en van wat er verder speelt binnen de organisaties als het gaat om (nadenken over) implementatie van de Blauwe Knop. Meer specifiek geeft deze rapportage inzicht in:

- Inhoudelijk draagvlak (hoe staat men t.o.v. het initiatief);
- De (verwachte) aantrekkelijkheid van het werken met/implementeren van De Blauwe Knop;
- (Verwachte) consequenties en bewustzijn van nut en noodzaak;
- Een brede inventarisatie van randvoorwaarden op beleids- en technisch niveau, informatiemanagement en financiering;
- De kritische succes(voor)waarden en belangen die een rol spelen voor implementatie;
- De verwachte voordelen en belemmeringen;
- Concrete bereidheid om de knop te implementeren.

Hierna vertalen en visualiseren we – in aanvulling op deze rapportage van dit onderzoek, waarin vooral conclusies zijn weergegeven – de inzichten rond de thema's die in de interviews werden behandeld in de vorm van persona's. Deze voegen we samen met deze resultaten en geven waar mogelijk nog een aantal concrete handvatten voor uw advies aan het ministerie.

Uiteindelijk levert dit onderzoek een goede indicatie van het draagvlak op. Het geeft bruikbare handvatten om de Blauwe Knop verder te implementeren en het beleid aan te scherpen. Het geeft inzicht in de mate van draagvlak en de onderliggende motivaties en drijfveren. Daarmee kunt u uw advies aanscherpen. Daarnaast geven we aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek, inzicht om met beleid aan de slag te gaan. En antwoord op de vraag in hoeverre en onder welke kaders en voorwaarden organisaties bereid zijn om over te gaan tot implementatie van de Blauwe Knop.

Naast draagvlak voor de Blauwe Knop geeft dit rapport inzicht in de perceptie van de Blauwe Knop. Hoe zien de ondervraagden de Blauwe Knop? Wat is de scope: welke functie heeft de Blauwe Knop, en welke zaken vallen er buiten scope? Daarnaast laat dit onderzoek zien welke betekenis zij geven aan 'regie op gegevens', en wat hun visie is op hoe ver dat moet gaan. Daarbij valt op: zowel de perceptie van de Blauwe Knop als de betekenis die zij aan 'regie op gegevens' toekennen, wijken soms af van de intentie en betekenis die de bedenkers voor ogen hadden.

Dit onderzoek levert echter geen stap voor stap beschrijving op van hoe de drie varianten van De Blauwe Knop Knop (zie bijlage voor definitie) verder te implementeren zijn. Uiteraard komen hier wel adviespunten voor naar voren.

Begrippenlijst

In de bijlage van dit rapport is een begrippenlijst toegevoegd. Hierin wordt de betekenis van verschillende begrippen verklaard. In de tekst wordt hiernaar verwezen met '(zie bijlage voor definitie)'.

Managementsamenvatting

Er is algemeen draagvlak voor de Blauwe Knop onder zowel publieke als private organisaties; de mate van draagvlak is per variant van de Blauwe Knop verschillend. Onder iets meer dan de helft van de participanten (zowel publieke als private organisaties) is er het meeste draagvlak aanwezig voor de Plus variant.

Deze hoofdconclusie wordt onderbouwd met de conclusies die in deze managementsamenvatting worden opgesomd. De verdere motivatie en onderbouwing van deze sub conclusies werken we verder uit op de volgende pagina's.

1. Er heerst een algemene positieve houding ten aanzien van het inzien, downloaden en delen van eigen gegevens; echter is er een verschil in betekenis van 'regie op gegevens' en de visie ten aanzien van de hoeveelheid regie die bij de burger moet liggen.
2. De prioriteit van het onderwerp regie op gegevens wedijvert met andere onderwerpen binnen organisaties. Men verwacht dat bestuurlijke druk de prioriteit van de daadwerkelijke implementatie van de Blauwe Knop verhoogt.
3. Er is een algemene positieve indruk van de Blauwe Knop; de perceptie van de Blauwe Knop als groeimodel zorgt met name voor een positieve indruk. Daarnaast onderscheiden participanten een aantal voordelen en belemmeringen van de Blauwe Knop.
4. De relevantie en toegevoegde waarde van de drie varianten van de Blauwe Knop verschilt. De meeste relevantie en toegevoegde waarde schrijft het grootste deel van de participanten toe aan de Plus variant.
5. De verwachte inspanning om aan de slag te gaan met de Blauwe Knop is afhankelijk van de variant, de aanwezige technische infrastructuur en de aanwezige technische kennis van de participant.
6. De belangrijkste voorwaarde voor implementatie van de Blauwe Knop is landelijke acceptatie en intentie tot implementatie door een grote groep organisaties. Als het niet breed gedragen wordt, heeft het geen zin. Hiernaast zijn er ook andere voorwaarden te onderscheiden.

Methode & werkwijze

Om alle onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zetten we het onderzoek op in twee delen. We zijn gestart met kwalitatief onderzoek (interviews). Na dit eerste deel waren er twee mogelijkheden. Ten eerste: het uitwerken van de kwalitatieve inzichten tot een inzichtelijk rapport en een bruikbare set persona's, die de verschillende houdingen en motivaties rond de Blauwe Knop in de verschillende groepen invoelbaar en begrijpelijk(er) maken. Ten tweede: het toetsen van de kwalitatieve inzichten onder een grotere doelgroep met behulp van een online enquête.

Uiteindelijke keuze: ontwikkelen persona's

De inzichten uit het kwalitatieve onderzoek zijn vertaald in persona's. Customer Revolution adviseerde in eerste instantie, op basis van de verkregen kwalitatieve inzichten, te kiezen voor een enquête, zodat

de inzichten verder gestaafd zouden worden onder een grotere doelgroep. Daarmee kon met meer zekerheid het draagvlak onder organisaties worden vastgesteld. Na gezamenlijk beraad is de keuze gemaakt om de kwalitatieve inzichten te vertalen naar een set persona's. Deze keuze is weloverwogen gemaakt door RDW en VNG Realisatie; met name de praktische haalbaarheid van voldoende respons op de enquête gaf hierin de doorslag. We kwamen samen tot het inzicht dat de respons op korte termijn vermoedelijk laag en daarmee ook onvoldoende representatief zou blijven. Het zou te lang duren om data te verzamelen en uiteindelijk te komen tot valide resultaten. Customer Revolution adviseert wel om verder kwantitatief onderzoek naar het draagvlak voor de Blauwe Knop te overwegen.



Vergelijking met onderzoek onder burgers mogelijk door hanteren UTAUT-model

Om dit onderzoek naar de mate van het draagvlak onder organisaties te kunnen vergelijken met het onderzoek onder burgers, namen we in de kwalitatieve interviews de variabelen van 'draagvlak' mee, zoals die gehanteerd zijn in het onderzoek onder burgers. Deze variabelen zijn gebaseerd op het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology -model (UTAUT)¹. We realiseren ons dat onder de gebruikersintentie voor burgers mogelijk andere motivatoren, drijfveren en beïnvloeders liggen, en dat bij andere doelgroepen überhaupt andere zaken een rol (kunnen) spelen. Toch geeft dit model een kader dat beide onderzoeken hetzelfde fundament geeft – daardoor is vergelijken (deels) mogelijk.

UTAUT is gebaseerd op bestaande theorieën en voegt belangrijke omgevingsfactoren van de gebruiker toe, zoals de sociale omgeving en ondersteunende randvoorwaarden. Het burgeronderzoek naar draagvlak voor de Blauwe

Knop focust op dezelfde vier determinanten in UTAUT als waar wij in dit onderzoek naar draagvlak onder organisaties zoveel mogelijk invulling aan geven:

Verwachte performance (performance expectancy): de mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van ICT zal helpen om verbeteringen te behalen in de werkprestaties.

Verwachte moeite (effort expectancy): de mate van inspanning die geassocieerd wordt met gebruik van het systeem.

Sociale invloed (social influence): de mate waarin een individu ervaart dat relevante anderen vinden dat hij of zij een technologie moet gebruiken.

Ondersteunende randvoorwaarden (facilitating conditions): de mate waarin een individu gelooft dat er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om hem bij het gebruik van het systeem te ondersteunen.

¹ Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://www.jstor.org/stable/30036540>

Opzet

N= 28

Semi-gestructureerde interviews

1-op-1

Gemodereerd

Duur: 60 minuten

Verdeling van de respondenten

Verdeling gegevenshouders/-vragers:

Gegevenshouders: 6

Gegevensvragers: 10

Zowel gegevenshouder als -vrager: 12

Verdeling publiek/privaat:

21 participanten van publieke organisaties

7 participanten van private organisaties

Domein/type organisaties

- Zelfstandig bestuursorganen
- Belangenbehartiger burgers
- Verzekeringen
- Banken
- Innovatie en digitale dienstverlening
- Belastingen
- Overheidsorganisaties zoals water-/hoogheemraadschappen en (onderdelen van) ministeries
- Gemeenten

Ongeveer twee derde van de respondenten is in meer of mindere mate bekend met de Blauwe Knop.

Conclusies

1.

Er heerst een algemene positieve houding ten aanzien van het inzien, downloaden en delen van eigen gegevens; echter is er een verschil in betekenis van ‘regie op gegevens’ en de visie ten aanzien van de hoeveelheid regie die bij de burger moet liggen.

- 1.1 Inzien van eigen gegevens moet altijd kunnen volgens alle participanten; dat is immers ook wettelijk bepaald. Hieruit blijkt ook dat het voor participanten niet altijd duidelijk is, dat er een verschil bestaat tussen een wettelijk (AVG) verzoek om inzage en een meer proactieve benadering van inzage in eigen gegevens. Daarmee is het niet helder of de Blauwe Knop wordt ingezet voor gebruik van eigen gegevens als er geen juridische grondslag aanwezig is of dat de Blauwe Knop in alle gevallen kan worden ingezet.

Een klein deel van de participanten geeft aan, dat bij de inzage het ook mogelijk moet zijn gegevens te corrigeren of het verzoek neer te leggen gegevens te verwijderen. Enkel inzage is in die zin te beperkt.

-
- 1.2 Een klein aantal participanten (met name publieke dienstverleners) is van mening dat regie slechts moet gaan over inzage in en downloaden van eigen gegevens. Zij zijn van mening dat het vaak extra vragen oproept om bij elke uitwisseling van gegevens met andere organisaties toestemming van de burger/klant te vragen. Hiermee wordt de burger/klant extra en onnodig belast. In het geval dat er geen juridische grondslag is en bij uitwisseling met private/commerciële partijen, moet de burger wel altijd akkoord geven.

“Soms maak je het voor de burger moeilijker omdat wij denken dat hij regie moet hebben. Het einddoel moet makkelijk behaald worden.” Een ander deel van de participanten ziet regie (naast inzage) als zeggenschap over welke gegevens met wie worden gedeeld.

Conclusies

- 1.3** Een ander deel van de participanten ziet regie (naast inzage) als zeggenschap over welke gegevens met wie worden gedeeld.

“Als burger moet je vrij kunnen zijn om data op te halen en te kunnen delen met de organisaties waarmee je het wilt delen. Daarin moet je als burger ook kunnen bepalen voor welk doel en welke data er gedeeld wordt.”

- 1.4** Enkelen vinden dat regie op eigen gegevens verder moet gaan dan enkel inzage en akkoord geven met wie het wordt gedeeld. Het beheren van eigen gegevens valt hier ook onder; zij zien de burger als bron en beheerder van zijn eigen gegevens. Bij elk verzoek van het opvragen en gebruiken van zijn gegevens moet de organisatie bij hem aankloppen. Dit was met name bij enkele participanten van private organisaties het standpunt.

Daarnaast geven enkele participanten aan, dat de burger moet bepalen hoe lang gegevens beschikbaar mogen zijn voor een organisatie; er moet een tijdslimiet zijn.

- 1.5** De houding ten aanzien van regie op gegevens wordt mede bepaald door

een gedeelde zorg ten aanzien van inclusie; Mensen uit een precare doelgroep (zie bijlage voor definitie) zijn niet in staat de regie te pakken. In de schuldhulpverlening is dit een breed gedeelde zorg.²

Participanten geven aan dat deze precare doelgroep niet (altijd) in staat is regie op gegevens te begrijpen, het ter uitvoering te brengen of de consequenties te overzien van het wel/niet delen van hun eigen gegevens en de risico's die daarbij komen kijken. Deze groep moet hierin geholpen worden.

“Voor een precare doelgroep in onze samenleving is regie op eigen gegevens een utopie; zij hebben vaak het (doen)vermogen niet om de regie te pakken en zijn zich niet bewust van de consequenties als ze de data niet delen.”

- 1.6** Ongeveer een kwart van de participanten signaleert, op basis van de dagelijkse praktijk, een wantrouwen bij burgers ten aanzien van de overheid; zij stellen vraagtekens bij het feit dat burgers de regie op hun eigen gegevens via de Blauwe Knop willen regelen (want is een tool van de overheid).

Echter signaleerden een aantal ondervraagden ook dat burgers/klanten het wel vertrouwen omdat zij ervan uitgaan dat de overheid haar zaken op orde heeft en goed met gegevens om kan gaan.

² Schuldhulpverlening wordt door participanten vaak genoemd, vermoedelijk doordat dit een als van de meest herkenbare voorbeeldcases diende in eerdere communicatie over de Blauwe Knop.

-
- 1.7** Ongeveer de helft van de participanten (zowel publiek als privaat) geeft aan dat regie op gegevens vooral in dienst van de dienstverlening moet staan; optimalisatie van de dienstverlening moet centraal staan, niet regie op gegevens.

Regie op gegevens is geen doel voor burgers, maar zij zien op basis van hun dagelijkse praktijk, dat burgers/klanten vooral een goede dienstverlening (gebruikersgemak) wensen. Als een oplossing zoals de Blauwe Knop daartoe bijdraagt, zullen ze hier positief tegenover staan.

Een gebrek aan regie op gegevens of probleem daarbij onder burgers speelt in de dagelijkse praktijk van de gesprekspartners zelden of nooit een rol.

“Het gaat de burger niet om het inzien of downloaden van die gegevens, het gaat hem er uiteindelijk om dat hij zijn doel kan bereiken en dienstverlening makkelijker en beter wordt. Blauwe Knop is daarin een middel. Maar geen doel op zich.”

2.

De prioriteit van het onderwerp regie op gegevens wedijvert met andere onderwerpen binnen organisaties. Men verwacht dat bestuurlijke druk de prioriteit van de daadwerkelijke implementatie van de Blauwe Knop verhoogt.

2.1 Over het algemeen ligt de prioriteit van het onderwerp regie op gegevens laag omdat de ervaring is dat de klant/de burger er niet mee bezig is.

2.2 Wel is het optimaliseren van de dienstverlening actueel en krijgt dit doel vaak prioriteit. Het gaat om de uiteindelijke dienstverlening, het doel is niet regie hebben op gegevens.

Een klein deel van de participanten geeft aan, dat bij de inzage het ook mogelijk moet zijn gegevens te corrigeren of het verzoek neer te leggen gegevens te verwijderen. Enkel inzage is in die zin te beperkt.

2.3 Vaak zijn er andere onderwerpen die ook belangrijk zijn en soms belangrijker; er moet altijd gezocht worden naar de juiste balans in prioriteit van onderwerpen.

2.4 Daarnaast geven een aantal overheidsorganisaties aan dat zij prioriteit geven aan het optreden als één overheid; de Blauwe Knop kan daarin een mooie rol spelen. Participanten

Conclusies

geven aan dat het gebruik van één en hetzelfde beeldmerk door alle partijen, eenheid in werkwijze kan uitstralen. Maar het onderwerp regie op gegevens is geen doel op zich.

2.5 Sommige gemeenten geven aan dat 'de burger centraal' prioriteit heeft en regie op gegevens daar goed in past. In die zin heeft regie op gegevens wèl prioriteit voor een aantal gemeenten.

2.6 Ongeveer twee derde van de participanten geeft aan, al bezig te zijn met een oplossing voor inzage in eigen gegevens of dat al hebben gerealiseerd; bijvoorbeeld het inrichten van een Mijn Omgeving.

2.7 Enkelen geven aan dat als de Blauwe Knop de nieuwe standaard wordt en wordt opgelegd vanuit landelijk beleid, de prioriteit dan hoog is en het eerder tot uitvoering komt.

"Als er op landelijk niveau wordt besloten dat we met de Blauwe Knop gaan werken, krijg ik het intern hoger op de agenda."

3.

Er is een algemene positieve indruk van de Blauwe Knop; de perceptie van de Blauwe Knop als groeimodel zorgt met name voor een positieve indruk. Daarnaast onderscheiden participanten een aantal voordelen en belemmeringen van de Blauwe Knop.

3.1 Over het algemeen zien zowel overheids- als private organisaties de Basisvariant als startpunt. Het merendeel van de ondervraagden is van mening dat deze variant slechts een eerste stap is en je als organisatie naar de Centrale variant moet doorgroeien. Een groot deel van de ondervraagden is van mening om zelfs naar de Plus variant te streven als optimale vorm van regie.

3.2 Enkele participanten (met name van private organisaties) geven aan dat de Blauwe Knop een mooi begin is om met regie op gegevens om te gaan en zien groeipotentie naar een nog verder ontwikkelde variant dan de Plus variant. Het starten met de Basis variant en doorgroeien naar de Plus variant duiden participanten als 'groeimodel'.

Enkele participanten (met name private organisaties) zien een variant waarbij toegewerkt wordt naar volledige regie op gegevens waarbij de burger (in een persoonlijke kluis/wallet) zijn eigen gegevens beheert en opslaat; burger als bron van zijn eigen gegevens.

"Idealiter werk je toe naar een verdergaande variant die het netjes ondertekent, alleen die gegevens doorspeelt/downloadt die nodig zijn, uploadt in een eigen wallet, en waarbij de burger zelf kiest met wie en welke gegevens hij deelt."

Conclusies

Voordelen

- 3.3** Het voordeel dat door alle gesprekspartners wordt onderschreven is dat Blauwe Knop Basis en Centraal met name voor de burger/klant tijdwinst oplevert en een bepaalde mate van regie.

De burger/klant heeft direct en snel inzage in zijn gegevens.

Het voordeel van Blauwe Knop Centraal voor de burger wordt met name ingezien in het feit dat er één integraal overzicht is waarbij gegevens vanuit verschillende bronnen worden opgehaald; de burger wordt niet meer belast met het tijdrovende werk om bij elk loket aan te kloppen.

De burger/klant staat zelf aan het roer om de gedownloadte gegevens te delen met de gewenste organisatie.

- 3.4** Het beeldmerk stimuleert het beeld van één overheid.

Een aantal overheidsorganisaties gaven aan dat de Blauwe Knop bijdraagt aan het optrekken als één overheid en dit ook uit te dragen aan de burger.

- 3.5** De Blauwe Knop kan bijdragen aan de bevordering van transparantie van de overheid.

Enkele participanten van overheids- als private organisaties verwachten dat de Blauwe Knop kan zorgen voor meer transparantie binnen de overheid; transparantie in welke gegevens er bekend zijn en met wie ze worden gedeeld bevordert de perceptie van de algehele transparantie van de overheid.

- 3.6** De Blauwe Knop als beeldmerk om bewustwording bij de burger op gang te brengen wordt gewaardeerd.

Een aantal participanten zien een voordeel in het beeldmerk als middel in de bewustwording van het omgaan (inzien, downloaden, delen) met eigen gegevens. De Blauwe Knop zal een goede rol kunnen spelen in het creëren van awareness bij de burger/klant.

- 3.7** Er is een indruk dat de bekendheid van het beeldmerk bijdraagt aan het vertrouwen in het gebruik van de Blauwe Knop en omgaan met eigen gegevens door organisaties.

Ongeveer driekwart van de participanten geeft aan dat door algemene bekendheid, het beeldmerk kan bijdragen in het vertrouwen bij de burger dat er goed wordt omgegaan met zijn gegevens.

Conclusies

Belemmeringen

- 3.8** Meer dan de helft schat in dat de Blauwe Knop niet geschikt is voor mensen uit de precare doelgroep; zij zien dit als een grote belemmering.

Zeker in de schuldhulpverlening is dit een groot thema.

- 3.9** Ongeveer de helft van de participanten geeft aan dat er enige vorm van monitoring moet komen van de manier waarop organisaties omgaan met gegevens, om de betrouwbaarheid naar burgers toe en daarmee de kwaliteit van het beeldmerk te kunnen borgen.

Participanten zien de uitvoering van een vorm van certificering of monitoring nog niet concreet voor zich en verwachten dat dit moeilijk is in te richten.

- 3.10** Het tijdelijke karakter van een gedownload overzicht wordt gezien als risico door een klein deel van de ondervraagden.

Zij geven aan dat bij het downloaden er per definitie sprake is van veroudering van de gegevens. Zij zien een mogelijke oplossing in een realtime koppeling om de actualiteitsgraad hoog te houden.

- 3.11** Bijna alle participanten twijfelen of hebben de indruk dat dataminimalisatie bij het downloaden van gegevens niet mogelijk is. Zij geven aan dat het belangrijk is om aan te kunnen geven welke gegevens burgers in hun gedownloade overzicht nodig hebben om vervolgens te gebruiken voor een bepaalde dienst of product. Daarnaast twijfelt het grootste deel van de participanten of hebben zij de indruk dat ook bij het delen van gegevens, dataminimalisatie niet per se wordt nagestreefd. Dit zien zij als belemmering.

Het algemene uitgangspunt van de participanten is dat de burger/klant in staat moet zijn enkel die gegevens te downloaden en te delen die voor de gewenste dienst of het gewenste product noodzakelijk zijn.

- 3.12** Om de Blauwe Knop goed te laten werken is technische standaardisering in gegevensuitwisseling nodig en overeenstemming in definities; men verwacht dat dit heel wat voeten in aarde heeft voordat hierover consensus wordt bereikt.

“Iedereen moet dezelfde taal spreken in de gegevensuitwisseling en het ophalen van gegevens. Wat is bijvoorbeeld loon? Netto, bruto, inclusief of exclusief vakantiegeld? Daarnaast moet er ook op dezelfde manier gegevens worden opgehaald en uitgewisseld, volgens dezelfde technische standaarden.”

4.

De relevantie en toegevoegde waarde van de drie varianten van de Blauwe Knop verschilt. De meeste relevantie en toegevoegde waarde schrijft het grootste deel van de participanten toe aan de Plus variant.

4.1 Over het algemeen ziet de meerderheid toegevoegde waarde in het idee van de Blauwe Knop:

Het feit dat de Blauwe Knop er is als tool om de burger meer regie te geven is voor veel organisaties relevant.

- Men is op zoek naar geschikte manieren om beleid handen en voeten te geven in het kader van 'burger centraal'
- Het is een wettelijke richtlijn, de Blauwe Knop geeft daar nu een manier voor om er invulling aan te geven.

Men ziet de toegevoegde waarde van een gewaarmerkte set van gegevens; voor zowel de burger als voor organisaties heeft dit toegevoegde waarde en is zeer relevant in het delen van gegevens door de burger. Zo weet de burger en de organisaties waarmee hij de gegevens deelt, dat de data correct en actueel zijn.

De versnelling van het proces waarmee er informatie wordt verkregen door de burger (Basis en Centraal) en waarmee hij het kan delen (Plus) is relevant en heeft toegevoegde waarde. Participanten verwachten door gebruik van de Blauwe Knop, sneller over de benodigde gegevens te beschikken, dan wanneer de burger op verschillende plekken de gegevens zelf per mail of telefonisch moet gaan opvragen. Zij verwachten sneller hun dienst of product te kunnen leveren door gebruik van de Blauwe Knop.

Conclusies

“Doordat de burger, gegevens aanreikt die met de Blauwe Knop zijn gedownload weet je als organisatie dat deze gegevens kloppen. Je kan erop vertrouwen.”

- 4.2** Het overgrote deel van de participanten (zowel gegevensvragers als -houders, publieke en private organisaties) ziet bij de Blauwe Knop Plus een hoge relevantie en toegevoegde waarde; de basis of centrale variant hebben voor hen minder toegevoegde waarde of soms geen.

Men ziet toegevoegde waarde in de Plus variant in verbetering van werkprocessen door de Blauwe Knop Plus. Met name in het feit dat men niet meer volledig afhankelijk is van de burger in het aanleveren van gegevens. Dit zorgt voor een snellere manier van werken.

- Het risico van het verkrijgen van incorrecte gegevens wordt aanzienlijk verkleind (want bij de bron opgehaald).
- Gegevens kunnen direct opgevraagd worden bij de betreffende organisatie door de burger en stelt ze voor gebruik beschikbaar aan een andere organisatie; slechts met expliciete toestemming van de burger.

Doordat het merendeel van de participanten de Blauwe Knop als een groeimodel ziet, zien zij de Plus variant als meest optimale variant om naartoe te werken. Met name voor het gebruiksgemak voor zowel de gebruiker (snel en optimale dienstverlening) en voor de organisatie (direct kunnen schakelen en

direct de juiste gegevens opvragen).

Daarnaast geven een aantal participanten aan, dat het vaak op juridische of contractuele gronden al mogelijk om informatie bij anderen op te halen; daarvoor is de Blauwe Knop Centraal niet nodig, aldus participanten. Hieruit blijkt dat de perceptie heerst dat de Blauwe Knop ook gebruikt wordt als er een wettelijke grondslag is.

Een aantal participanten geeft ook aan dat de burger/klant ook nu al in een Mijn Omgeving kan inloggen om zijn gegevens te raadplegen. De perceptie heerst dat daarvoor een Blauwe Knop (Basis) niet noodzakelijk is.

- 4.3** Sommige participanten staan sceptischer ten aanzien van de Plus variant.

Zij zien weinig tot geen meerwaarde in vergelijking met datgene wat ze nu ook al kunnen; de benodigde gegevens vraagt men nu ook al op bij andere organisaties en dat gaat prima. Zij zijn van mening dat je hier de burger niet altijd mee moet lastigvallen, “dat roept alleen maar vragen op en onnodige vertraging in het proces.” Voor hen is het niet altijd duidelijk wanneer de Blauwe Knop wordt ingezet; in alle gevallen of alleen als er geen juridische grondslag is.

Enkelen geven aan dat bij de Plus variant de burger de regie eigenlijk nog niet volledig in handen heeft. Er wordt weliswaar een akkoord gevraagd, maar

Conclusies

de vraag bij sommige gesprekspartners rijst in hoeverre de burger/klant dit akkoord bewust geeft en in hoeverre men dan nog zicht en invloed heeft op wat er gedeeld wordt.

“Mensen vinden gewoon een akkoord aan zodat ze snel hun dienst/product krijgen en lezen waarschijnlijk niet wat dit betekent. In hoeverre geven zij bewust akkoord op het gebruik of uitwisseling van hun gegevens?”

- 4.4** Iets minder dan een derde van de participanten ziet relevantie in de Basisvariant. Binnen deze groep ziet een meerderheid de Blauwe Knop Basis als een mooi startpunt om van daaruit door te groeien naar Centraal of zelfs Plus. Sommigen zien de Basis variant als enige relevante variant (zonder doorontwikkeling naar een andere variant).

Met name het waarmerken van de gegevens spreekt aan en het de burger in staat stellen om een overzicht van zijn gegevens in te zien en te downloaden spreekt aan en maakt dat het een hoge gebruiksintentie heeft onder deze groep.

De relevantie voor Basis en Centraal kan worden vergroot als de gebruiker ook de mogelijkheid heeft om gegevens te corrigeren of een verzoek om verwijdering van gegevens te kunnen doen via de Blauwe Knop.

- 4.5** Ongeveer een derde ziet toegevoegde waarde in de Centrale variant van de Blauwe Knop; zowel voor burger als organisatie. Ongeveer de helft van deze participanten zien dit als een tussenstap naar de Plus variant.

Met name publieke dienstverleners geven aan, rondom schulden en schuldhelpverlening toegevoegde waarde in de Centrale variant te zien. Hierbij staat de snelheid en gemak voor de burger centraal; met deze variant is een schuldenoverzicht met één druk op de knop voor de burger inzichtelijk, waardoor er een snellere dienstverlening kan worden opgestart. Binnen deze groep is het voor bijna de helft niet noodzakelijk om door te groeien naar de Plus variant.

Ook in het bank- en verzekeringswezen wordt deze variant als relevant gezien; voor een hypotheekaanvraag kunnen makkelijk en snel gegevens worden opgevraagd bij verschillende gegevenshouders en aangeleverd bij de bank. Dit geldt ook voor het opvragen van gegevens van een eerdere verzekeringen in het geval van het aanvragen van een nieuwe autoverzekering bijvoorbeeld (bijv. schadehistorie, claimhistorie).

5.

De verwachte inspanning om aan de slag te gaan met de Blauwe Knop is afhankelijk van de variant, de aanwezige technische infrastructuur en de aanwezige technische kennis van de participant.

- 5.1** Over het algemeen wordt er de minste inspanning verwacht om Blauwe Knop Basis te realiseren. Zeker als er al een Mijn Omgeving aanwezig is, verwacht men dat de basis variant makkelijk te realiseren is; de technische infrastructuur is er immers al.

“Mijn indruk is dat er enkel een front end aanpassing nodig is voor de basis en centrale variant; maar er moet ook uitleg komen voor de gebruiker etc. Maar dat heeft iets meer voeten in aarde dan je denkt. Al met al denk ik dat dit in een kwartaal te regelen is. Maar je moet wel al iets hebben staan om dit technisch mogelijk te maken.”

- 5.2** Men verwacht dat het meer inspanning zal kosten op moment dat er nog geen technische infrastructuur aanwezig is. Men verwacht dat daarmee de datahuishouding nog niet op orde is om de benodigde informatie te kunnen ophalen/presenteren.
-

- 5.3** De meeste inspanning verwacht men bij de Plus variant. Met name in het standaardiseren van gegevens/gelijkstellen van definities zodat gegevensuitwisseling soepel verloopt.
-

Conclusies

5.4 Sommigen geven aan dat bij deelname aan de Blauwe Knop zij ook verwachten dat ze aan allerlei beveiligingsvoorwaarden moeten voldoen (bijvoorbeeld tweefactor authenticatie) en dat dat veel werk kost.

5.5 Participanten met een meer (IT) technische achtergrond verwachten dat het technisch mogelijk maken van alle varianten niet heel moeilijk is. Participanten met minder technische kennis, verwachten een grotere inspanning om het technisch voor elkaar te krijgen.

5.6 Enkelen geven aan dat de context van de dienstverlening bepaalt wat er nodig is aan implementatie; in essentie is er niet 1 implementatie van de Blauwe Knop, maar net zoveel als je diensten hebt. De redenering hier is dat voor elke dienst/product, er andere gegevens nodig zijn en er andere eisen zijn voor de uitwisseling van die gegevens.

6.

De belangrijkste voorwaarde voor implementatie van de Blauwe Knop is landelijke acceptatie en bereidheid door een grote groep organisaties. Als het niet breed gedragen wordt, heeft het geen zin. Hiernaast zijn er ook andere voorwaarden te onderscheiden.

6.1 De **harde voorwaarden** zijn noodzakelijk voor het merendeel van de participanten om de Blauwe Knop tot een succes te maken. Deze punten gelden voor zowel gegevenshouders als gegevensvragers:

- Er moet een landelijke acceptatie door publieke en private organisaties zijn en bereidheid om de Blauwe Knop te gebruiken;
- De burger/klant moet volledig beschermd worden. Veiligheid en beveiliging zijn zeer belangrijke voorwaarden;
- Certificering van aangesloten (overheids)organisaties;
- Blauwe Knop moet op bestaand zaaksysteem draaien (gemeente);
- Er moet een selectie mogelijk zijn van alleen die gegevens die nodig zijn voor een specifieke dienst of product (dataminimalisatie);
- Er moeten afspraken worden gemaakt over het op dezelfde technische wijze uitwisselen van data en de definities die gehanteerd worden.

“Als niet iedereen meedoet, is dit een showstopper voor mij, dan heeft het geen enkele zin.”

6.2 Er zijn ook **minder harde voorwaarden** die de Blauwe Knop tot een succes maken:

- Naast certificering van aangesloten organisaties die de Blauwe Knop op hun website plaatsen, moeten ook de PDM-serviceproviders worden gecertificeerd die de totstandkoming van de koppeling van systemen realiseren; om datalekken te voorkomen moeten deze partijen aan bepaalde standaarden voldoen;
 - Aandacht voor actualiteit van gegevens bij de varianten waarbij er gegevens worden gedownload (Basis en Centraal);
 - Als een set gegevens vanuit Blauwe Knop Basis wordt gedownload, moet het mogelijk zijn om het ook direct naar een persoonlijke wallet/kluis te uploaden;
 - Tijdbegrenzing in het delen van data; er moet een limiet komen voor de tijd waarin een organisatie gegevens mag gebruiken of waarin een machtiging in stand wordt gehouden;
 - De Blauwe Knop moet gefaseerd worden ingevoerd zodat burger/klant en organisaties eraan kunnen wennen;
 - Een onafhankelijke partij (niet commercieel, niet overheid) moet uiteindelijk de Blauwe Knop gaan trekken. Mensen zien hier een stichting of vereniging voor zich die dus geen commerciële belangen heeft en niet gelieerd is aan de overheid;
 - Bij organisaties moet er IT-capaciteit zijn;
 - Ook geschikt voor mensen uit de precaire doelgroep; gebruiksvriendelijk, simpel en laagdrempelig;
 - Machtiging om de Blauwe Knop namens iemand anders te gebruiken moet heel goed geregeld zijn;
 - *De techniek achter de Blauwe Knop moet stabiel zijn;*
- “Het moet robuust zijn; stabiel in gebruik. Het moet gewoon goed werken en niet omvallen want dan hebben we een groot probleem.”*
- Blauwe Knop moet ook inclusie borgen; dus niet enkel digitaal, maar ook mogelijkheid hard copy/op papier;
 - Blauwe Knop moet voldoen aan Common Ground voorwaarden;
 - Enkel een pdf downloaden is te minimaal in de ogen van enkele participanten; het moet een goede volwassen manier zijn van gegevensuitwisseling met mogelijkheid om gegevens te controleren, verzoek tot aanpassing of verwijdering;
 - Er moet een voorlichtingscampagne komen om begrip en awareness te creëren en mensen voor te lichten over veilig omgaan met deze gegevens;
 - Financiering van de Blauwe Knop blijkt over het algemeen geen harde voorwaarde te zijn. Als de prioriteit hoog is, zo geven de organisaties veelal aan, moet het gewoon geregeld worden en komt de financiering ook wel rond;
 - Bestuurlijke druk is nodig voor implementatie: Blauwe Knop moet worden opgelegd als nieuwe standaard; niet op basis van lobby.
- “Kiske kan niet alleen maar lobbyen om alle organisaties mee te krijgen. Ik kan het doen binnen mijn organisatie als ze zeggen: dit is de standaard die we nu gaan voeren.”*

Bijlagen

Bijlage 1 - Begrippenlijst 27

Bijlage 2 - Interview script 28

Bijlage 1 - Begrippenlijst

Duiding van de aantallen

- Alle: alle 28 participanten
- Bijna alle: 24-28 participanten
- Het merendeel/het grootste deel: 20-24 participanten
- Twee derde: 18-20
- Ruim de helft: 15-17
- De helft: 14
- Een aantal: 9-13
- Een kwart: 6-8
- Enkelen/sommigen: 2-5

Begrippen

- **Gegevensvrager:** Een burger, bedrijf of (overheids) organisatie die wil beschikken over persoonlijke gegevens van een burger die door een gegevenshouder worden aangeboden.
- **Gegevenshouder:** Een overheidsorganisatie die binnen de organisatie opgeslagen persoonlijke gegevens van een burger aanbiedt en die gegevens, na toestemming van de burger, kan leveren aan een gegevensvrager.
- **Precaire doelgroep:** In dit rapport wordt de term precaire doelgroep gebruikt als verzamelnaam voor een groep burgers waarbij doorgaans sprake is van een lage(re) zelfredzaamheid. Hieronder vallen burgers die laaggeletterd en/of minder digitaal vaardig zijn, mensen met een lage sociaaleconomische status of mensen waarbij sprake is van multiproblematiek. Precair verwijst hier niet naar een afgekaderde groep. Eerder is er sprake van een glijdende schaal.

Drie varianten van de Blauwe Knop

- **Blauwe Knop Basis:** een voorziening om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens bij één organisatie te downloaden naar het device van de burger.
- **Blauwe Knop Centraal:** een voorziening om vanuit meerdere organisaties één voor die bronorganisatie geaggregeerde, gewaarmerkte set persoonlijke gegevens te downloaden naar het device van de burger, alwaar het in een integraal overzicht wordt aangeboden.
- **Blauwe Knop Plus:** een voorziening om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens (mogelijk samengesteld vanuit verschillende bronnen) van de bronnen voor (her)gebruik beschikbaar te stellen aan andere partijen, met expliciete toestemming maar zonder directe tussenkomst van de burger.

Bijlage 2 - Interview script

Onderwerp 1: Kennismaking (5 minuten)

Doel van dit blokje: kennismaken, informatie verzamelen voor personaliseren van het script)

1. Graag kom ik iets meer te weten over jou en je rol binnen jouw organisatie. Kun je me daar wat meer over vertellen?
 - a. Wat is uw rol binnen (ORGANISATIE)?
 - b. Wat zijn uw dagelijkse werkzaamheden?
 - c. Hoe lang doet u dit werk al?

Onderwerp 2: Prioriteit onderwerp regie op gegevens (10 min)

Doel van dit blokje: inzicht in de prioriteit van het onderwerp regie op gegevens en veilig omgaan met persoonlijke data van burgers

1. In hoeverre speelt het onderwerp regie op gegevens en de uitdagingen daarbij een rol in uw werk?
 - a. In hoeverre speelt het beleid/strategie op omgaan met persoonlijke gegevens een rol in uw werk?
 - b. Waar blijkt dat dan uit?
 - c. In hoeverre wordt er prioriteit gegeven aan het onderwerp inzage in eigen gegevens en de dienstverlening daaromheen binnen uw organisatie?

- d. Waar ligt dat aan?
- e. Wanneer zou dit onderwerp (meer) prioriteit krijgen?
- f. In hoeverre wordt er beleid gevoerd of ontwikkeld op het onderwerp inzage in eigen gegevens?
- g. In hoeverre krijgt u mee of inzage en regie op eigen gegevens door burgers/uw klanten als problematisch wordt ervaren?

Onderwerp 3: Houding ten aanzien van regie op gegevens (10 minuten)

Doel van dit blokje: Inzicht verschaffen in de houding van de participant ten aanzien van regie op gegevens door burgers/klanten.

1. Hoe staat u tegenover het door de burger inzien, delen, en/of downloaden van persoonlijke gegevens bij uw organisatie? (notitie moderator: check wat organisatie is: gegevensvrager, gegevenshouder of beide)
2. In hoeverre heeft u het idee dat hierbij risico's spelen? Bijvoorbeeld risico van privacy schending, kopiëren van brondata en onveilige uitwisseling van gegevens.
3. In hoeverre weet de klant/burger welke informatie gedeeld wordt en wat de organisatie van hem weet (in de huidige situatie)?
4. In welke mate heeft de burger daar regie op? Hoe staat u daar tegenover?
5. Zou daar iets aan moeten veranderen, of niet?

Bijlagen

6. Met andere woorden: In hoeverre moet de burger in staat worden gesteld om toestemming te geven voor het delen van persoonlijke gegevens door uw organisatie. Of dat de burger expliciet toestemming geeft voor het gebruiken van persoonlijke gegevens door uw organisatie.
- Welke rol zou uw organisatie daarin moeten spelen naar uw mening?
 - Kunt u omschrijven in welke gevallen regie op gegevens belangrijk is (voor de burger) in uw organisatie? Om welke praktijkvoorbeelden gaat het dan?

Uitleg door moderator van de drie varianten van De Blauwe Knop (5 min)

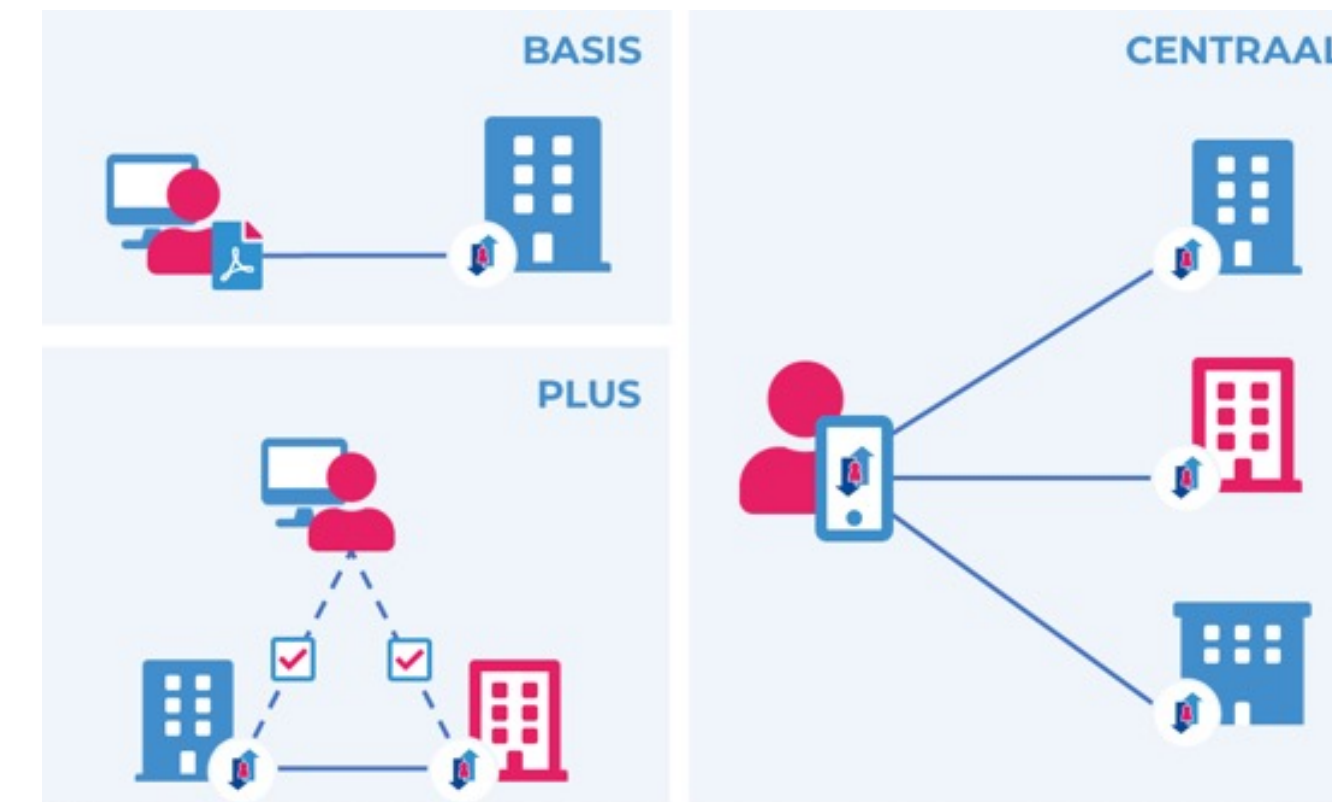
Moderator leg uit:

De Blauwe Knop is in de basis een beeldmerk waar een set van praktische afspraken achter zit die regelt hoe burgers hun gegevens kunnen opvragen én hoe ze toestemming kunnen geven om die te delen met andere organisaties. Voor implementatie biedt de Blauwe Knop organisaties hulpmiddelen om die afspraken te implementeren. De Blauwe Knop is voor burgers een herkenbaar beeldmerk dat hen helpt om bij verschillende overheidsorganisaties persoonlijke gegevens in te zien. De Blauwe Knop stelt hen in staat om deze gegevens te downloaden naar hun device of in een gewaarmerkt document.

Middels de Blauwe Knop worden mensen nog meer in staat gesteld, om de regie te nemen over hun gegevens. Zij bepalen daarbij zelf of gegevens mogen worden gedeeld met een andere organisatie, als die daar (bij de burger) om vraagt. Of wanneer de burger dat op eigen initiatief wenst te doen. De Blauwe Knop is zelf geen technische oplossing, of een app of programma. Het is een beeldmerk dat staat voor de afspraken die zijn gemaakt, tussen

de verschillende partijen die de data van de burger beheren. Die afspraken bieden de burger de zekerheid, dat de data-uitwisseling goed is geregeld. Vergelijk het met een beeldmerk als dat van iDEAL.

Leg kort de drie varianten van de Blauwe Knop uit (eventueel met schermdelen om de illustratie te tonen)



- **Blauwe Knop Basis:** een voorziening om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens bij één organisatie te downloaden naar het device van de burger.
- **Blauwe Knop Centraal:** een voorziening om vanuit meerdere organisaties één voor die bronorganisatie geaggregeerde, gewaarmerkte set persoonlijke gegevens te downloaden naar het device van de burger, alwaar het in een integraal overzicht wordt aangeboden.

Bijlagen

- **Blauwe Knop Plus:** een voorziening om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens (mogelijk samengesteld vanuit verschillende bronnen) van de bronnen voor (her) gebruik beschikbaar te stellen aan andere partijen, met expliciete toestemming maar zonder directe tussenkomst van de burger.

Illustreer met casussen:

- Burger stelt gegevens omtrent schulden bij alle overheidsinstanties beschikbaar bij een intake voor schuldhulpverlening of gebruikt deze voor eigen inzicht.
- Burger stelt voor een indicatie voor de WLZ zijn persoonlijke gegevens en financiële gegevens beschikbaar. Ook een afwijzing van CIZ stelt de burger beschikbaar voor de gemeente.
- Burger stelt inkomensgegevens en gegevens omtrent gezinssamenstelling beschikbaar bij aanvraag van voedselpakketten bij Voedselbank.
- Burger stelt gegevens beschikbaar aan financieel adviseur, t.b.v.. een zogenaamde Financiële APK, voor eigen inzicht in de financiële situatie.
- Burger stelt voertuiggegevens van RDW beschikbaar aan autoverzekeraar t.b.v. het afsluiten van een autoverzekering.
- Bij aankoop van een huis stelt de burger inkomensgegevens beschikbaar aan de hypotheekverstrekker tbv afsluiten van de hypotheek.

Onderwerp 4: Indruk Blauwe Knop (5 min)

Doel van dit blokje: begrip van Blauwe Knop en eerste indruk peilen

1. In hoeverre is het concept van de Blauwe Knop duidelijk voor u?
2. Wat moet de Blauwe Knop vooral doen?
3. Kunt u het verschil tussen de drie varianten in eigen woorden uitleggen?
4. Hoe komt dit idee van de Blauwe Knop op u over?
5. Wat spreekt u het meest/minst hierin aan?

Onderwerp 5: Performance expectancy, relevantie en gebruikersintentie (10 min)

Doel van dit blokje: Inzicht verkrijgen in de performance expectancy, pilaar van het UTAUT model, relevantie en gebruikersintentie

1. In hoeverre denkt u dat de Blauwe Knop relevant kan zijn voor uw organisatie?
2. In welke hoedanigheid/toepassing? (varianten)
3. Als we de drie varianten bekijken, in hoeverre zijn er varianten/ is er een variant die het meest relevant is? Welke het minst?
4. In hoeverre denkt u dat het opvragen, delen en gebruiken van persoonlijke gegevens door burgers hiermee makkelijker en veiliger kan worden uitgevoerd (dan de huidige werkwijze)? Waardoor komt dat?
5. Welke voordelen ziet u bij het gebruiken van de Blauwe Knop voor uw organisatie?
6. Geldt dat voor alle varianten? Waar zit het verschil?

Bijlagen

7. Welke nadelen ziet u bij het gebruiken van de Blauwe Knop voor uw organisatie?
8. Geldt dat voor alle varianten? Waar zit het verschil?
9. In hoeverre zou de Blauwe Knop een rol kunnen spelen in het makkelijker en veiliger gebruiken en delen van persoonlijke gegevens door burgers?
10. In hoeverre verwacht u dat het voor burgers makkelijk is om met behulp van de Blauwe Knop gegevens beschikbaar te stellen/te downloaden/in te zien? En deze vervolgens te delen met bijvoorbeeld uw organisatie?
 - a. Wat zou het voor uw organisatie/ uw werk betekenen als persoonlijke gegevens op deze manier door de burger beschikbaar worden gesteld?
 - b. In hoeverre verwacht u dat het veel/weinig tijd en moeite kost voor u om op deze manier persoonlijke gegevens van burgers te krijgen of toestemming vraagt via BK om gegevens op te vragen?
11. Hoe reëel is het dat zulk soort initiatief geïmplementeerd zal worden binnen jouw organisatie (nu of in de toekomst)?

Onderwerp 6: Effort Expectancy (5 min)

Doel van dit blokje: inzicht verkrijgen in de mate van inspanning die geassocieerd wordt met gebruik van het systeem; pilaar van het UTAUT model

1. In hoeverre verwacht u dat de implementatie van De Blauwe Knop makkelijk is? Hoe is dat voor de drie varianten?
2. In hoeverre bent u of uw collega's geholpen met implementatie van de Blauwe Knop? In welk opzicht? (bijvoorbeeld: handmatig toestemming vragen verwerking/gebruiken/opvragen gegevens aan burger)

Onderwerp 7: Social influence (5 min)

Doel van dit blokje: inzicht verkrijgen in de sociale invloed die participanten ervaren van anderen die vinden dat zij de BK moeten gebruiken; pilaar van het UTAUT model

Introductie: We hebben het tijdens dit interview eerder gehad over de prioriteit die aan het onderwerp inzage in eigen gegevens en de dienstverlening daaromheen binnen uw organisatie wordt gegeven.

Daar wil ik graag nog iets dieper met u op inzoomen.

1. In hoeverre krijgt u signalen van anderen binnen uw organisatie om een technologie zoals de Blauwe Knop of een andere oplossing te gebruiken die enerzijds regie op gegevens voor burgers mogelijk maakt en anderzijds veiliger kan worden omgegaan met het delen en gebruiken van deze gegevens?

Onderwerp 8: Facilitating conditions, consequenties & Randvoorwaarden (15 min)

Doel van dit blokje: de mate waarin een individu gelooft dat er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om hem bij het gebruik van het systeem te ondersteunen.

1. In hoeverre heeft u zicht op de mate waarin er een organisatorische en technische infrastructuur aanwezig is om het te faciliteren?
2. Wat verwacht u dat er zoal nodig is om de Blauwe Knop te implementeren?

Bijlagen

3. Stelt u zich voor dat u zou overwegen om de Blauwe Knop in uw organisatie te implementeren. Onder welke voorwaarden verwacht u dat implementatie van de Blauwe Knop een succes zal worden?
 - a. Welke (rand)voorwaarden zijn dit op beleidsniveau?
 - b. En op technisch niveau, informatiemanagement en data?
 - c. Zijn er nog andere voorwaarden die een rol spelen?
4. Welke belangen spelen hierbij een rol?
5. Wat zijn voor u de (harde) voorwaarden om Blauwe Knop ECHT te implementeren en ermee te gaan werken? Dus om de intentie te laten overgaan in het doen/uitvoeren/implementeren van de Blauwe Knop
 - a. Welke rol spelen financiën hierbij?
 - b. Wat zijn eventuele showstoppers?

Afsluiting (3-5 minuten)

- We zijn nu bijna aan het einde van het interview gekomen.
- Vat de sessie kort samen: We hebben gesproken over...
- Vraag participant of hij/zij nog iets wilt toevoegen over het onderwerp dat nog niet besproken is.
- Check of er nog vragen zijn bij participant.
- Bedank en sluit af.



CUSTOMER REVOLUTION

Customer Revolution helpt organisaties in het publieke domein om te innoveren. We werken op het snijvlak van maatschappelijke vraagstukken en publieke dienstverlening. We onderzoeken de ervaring van mensen en laten zien waar leef- en systeemwereld botsen. Samen met alle betrokkenen ontwerpen en implementeren we beleid, strategie, interventies en diensten waarin mensen weer centraal staan. Uiteraard begeleiden we bij (organisatie)veranderingen die nodig zijn. Samen verankeren we mensgericht denken en werken in het DNA van je organisatie, keten of cultuur. 'Social service design' noemen we dat.

onderzoek | strategie | innovatie

Customer Revolution bv

Saturnusstraat 60 – Unit 1
2516 AH Den Haag

070 220 82 00

info@customerrevolution.nl

KvK 58693858

www.customerrevolution.nl