



Persona's

De Blauwe Knop

Customer Revolution voor RDW
16 augustus 2021



Onderzoek Uitleg persona's

Onderzoek

De persona's die in dit document te lezen zijn, zijn gebaseerd op kwalitatief onderzoek onder 28 publieke en private organisaties; zowel gegevenshouders als gegevensvragers. Dit onderzoek geeft inzicht in 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 het onderzoek 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.

De inzichten rond de thema's die in de interviews voor dit onderzoek werden behandeld, zijn vertaald in de vorm van persona's.

Opzet van het onderzoek

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 -vragers: 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 gemeenten en water-/hoogheemraadschappen, (onderdelen van) ministeries

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

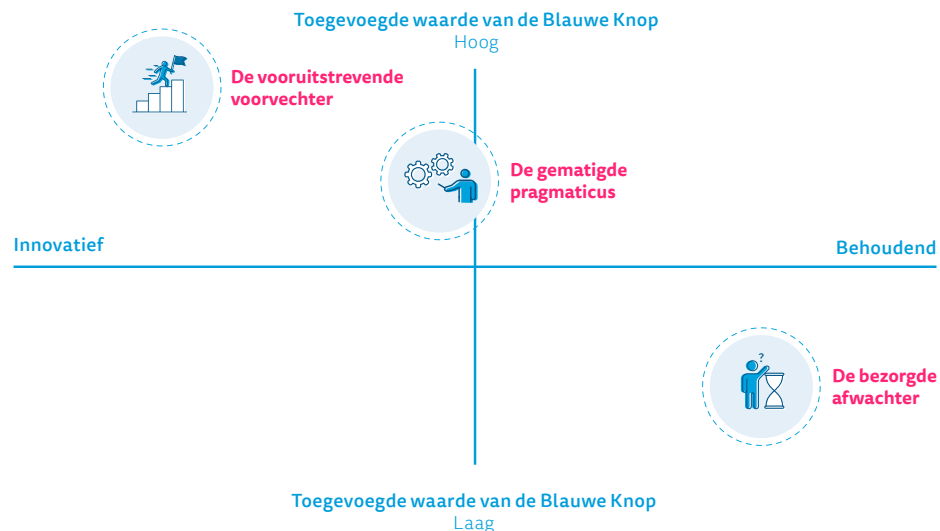
Onderzoek

Uitleg persona's

Uitleg persona's

Uitleg van de segmentatie

Uit kwalitatief onderzoek naar de mate van draagvlak voor de Blauwe Knop onder 28 publieke en private organisaties kwamen twee belangrijke kenmerken naar voren die de houding ten aanzien van de Blauwe Knop en het draagvlak beïnvloeden. Enerzijds is de toegevoegde waarde die men in de Blauwe Knop ziet richtinggevend voor de houding en het draagvlak. Anderzijds bepaalt de houding ten aanzien van regie op gegevens, ook de houding ten aanzien van de Blauwe Knop. We hebben deelnemers gesproken die wat meer behoudend zijn; zij vatten 'regie' slechts op als 'inzien en downloaden van eigen gegevens'. Daartegenover staat de meer innovatieve denker, die regie op gegevens het liefst in zijn meest vergaande vorm ziet bestaan, waarbij de burger volledig bepaalt wat er met zijn gegevens gebeurt.



Leeswijzer persona's

De persona's representeren de rol van gegevenshouders of gegevensvragers bij publieke of private organisaties (en representeren dus niet de rol van burgers). Zaken die in de persona's naar voren komen, zoals de mate van draagvlak voor de Blauwe Knop, houding ten aanzien van de Blauwe Knop, betekenis van regie op gegevens en hoe ver dat moet gaan voor organisaties, perceptie van de Blauwe Knop, ervaringen en belemmeringen zijn op basis van dit onderzoek geformuleerd. Het geeft een reëel beeld van wat er speelt onder organisaties. Daarbij valt op dat zowel de perceptie die persona's hebben van de Blauwe Knop als de betekenis van 'regie op gegevens' soms afwijken van de definities en uitgangspunten die de bedenkers voor ogen hadden.

De persona's zijn geschreven vanuit het perspectief van de persona zelf waarbij de perceptie van de persona centraal staat. De persona's geven handvatten voor verbetering van de (communicatie over) de Blauwe Knop en het te vormen advies.



De vooruitstrevende voorvechter

De Blauwe Knop is een mooie start voor burgers en organisaties om vorm te geven aan regie op gegevens. Het is belangrijk om hiermee verder te gaan. Ik zie een verder ontwikkelde vorm waarin de burger uiteindelijk beheerder is van zijn eigen gegevens. Alleen dan kun je spreken van regie.

Inhoudelijk draagvlak

Ik zie de Blauwe Knop als *startpunt*. Maar de ambitie moet verder liggen. Volgens mij moet je zo snel mogelijk gefaseerd voortbewegen. De huidige varianten zijn relevant – maar dan wel als tussenstap, niet als einddoel.

Bij de Plus-variant zet ik echt mijn vraagtekens, omdat de burger te weinig mogelijkheden heeft om te bepalen welke gegevens met welke organisaties worden gedeeld. Ik veronderstel dat hij enkel een vinkje kan aanvinken om akkoord te gaan. Echte zeggenschap is dat niet in mijn ogen.

“Als je wilt spreken van echte regie op eigen gegevens, moet de burger beheerder zijn van zijn gegevens. De Blauwe Knop is een mooie start, maar het moet uiteindelijk verder gaan.”



Houding ten aanzien van de Blauwe Knop

Inzien, downloaden en delen van eigen gegevens is een must – regie moet volledig bij de burger liggen. Dat gaat verder dan de Blauwe Knop nu beoogt. In de huidige voorstellen – gegevens downloaden bij een bron en/of delen van die brongegevens met een andere partij door de burger – blijft de overheid blijft de overheid het beheer houden over gegevens.

Vaak werk ik bij een private organisatie. Idealiter moeten alle organisaties (zowel publiek als privaat) altijd aankloppen bij de burger als ze gegevens willen gebruiken of inzien. Vanuit die optiek zie ik een doorontwikkeling van de Blauwe Knop naar een soort wallet of kluis van waaruit de burger zijn gegevens beheert. Maar de Blauwe knop in zijn huidige vorm zie ik wel als een essentiële tussenstap. Daarnaast is de Blauwe Knop in mijn optiek een beeldmerk dat organisaties en burgers kan helpen in de bewustwording van het belang van regie op gegevens.

“Ik zie de Blauwe Knop als groeistap naar volledige regie op gegevens. Uiteindelijk moet de burger de bron én beheerder zijn van zijn eigen gegevens.”

Uiteindelijk moet er een onafhankelijke partij zijn (niet commercieel en niet overheid) die dit principe kan gaan dragen. De overheid moet het loslaten en overdragen. Op deze manier krijgt de burger het vertrouwen dat de regie ook echt bij hem ligt. In mijn dagelijkse praktijk zie ik dat door bijvoorbeeld de toeslagenaffaire, het vertrouwen bij de burger in de overheid is gedaald.



Verwachtingen

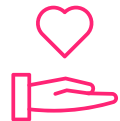
Verwachte bijdrage van de Blauwe Knop

De burger moet in eerste instantie profiteren van het gebruik van de Blauwe Knop. Dat het werkprocessen van organisaties ook verbetert is mooi meegenomen. Maar bij een initiatief zoals de Blauwe Knop moet het belang van de burger echt voorop staan. Uiteindelijk moet vooral de burger er baat bij hebben.

Verwachte inspanning

- De implementatie van de Blauwe Knop is zó geregeld. Het is niet zo spannend om een beeldmerk op je website te zetten.
- De techniek waarmee je gegevens kunt downloaden en uitwisselen is ook niet zo ingewikkeld, mits de organisaties die aan de Blauwe Knop deelnemen dit volgens dezelfde technische standaarden en met gebruik van dezelfde definities doen.

“Iedereen moet dezelfde definities hanteren. Daarnaast moet iedereen op dezelfde manier gegevens ophalen en uitwisselen, volgens dezelfde technische standaarden.”



Prioriteit & Toegevoegde waarde

Prioriteit

- In onze organisatie heeft regie op gegevens prioriteit: hoe sneller we het kunnen faciliteren, hoe beter.
- Het zou voor andere (overheids)organisaties even belangrijk moeten zijn. Het werkt niet als de één er direct mee aan de slag gaat, en de ander er jaren mee wacht.
- Idealiter zou de Blauwe Knop op landelijk niveau moeten worden vastgesteld als nieuwe standaard. Dan komt het hoger op de agenda's.

Voordelen en toegevoegde waarde

- Met de Blauwe Knop hebben we een middel in handen om echt aan de slag te gaan met regie op gegevens. Nu kunnen we in elk geval starten.
- Dat de Blauwe Knop een gewaarmerkte set data biedt, is de grote toegevoegde waarde. Daarmee weten we zeker dat burgers de juiste gegevens aanleveren bij een organisatie die ze nodig heeft.
- De Blauwe Knop helpt ons anders om te gaan met gegevens van burgers. Maar ook de burger wordt zich bewuster van hoe belangrijk het is om zelf de regie te houden.



Belemmeringen & Voorwaarden

Belemmeringen

- In mijn optiek heeft de overheid bij alle varianten van de Blauwe Knop nog steeds de regie.
- Bij alle drie de varianten blijven de bronnen van de eigen gegevens versnipperd. In het ideale geval is er sprake van 1 plek (kluis/wallet) waar de gegevens worden opgeslagen. De burger voert hier zelf het beheer over.
- Nog niet alles is duidelijk voor mij in welke situaties de Blauwe Knop inzetbaar is (wel/geen juridische grondslag) en hoe het geregeld is. Waar en hoe wordt bijvoorbeeld de toestemming van de burger vastgelegd?

Voorwaarden

- De belangrijkste voorwaarde is dat de Blauwe Knop straks verder ontwikkelt en de burger straks echt zelf aan het roer staat.
- De mogelijkheid van dataminimalisatie en een limiet op de tijd waarbinnen gegevens beschikbaar zijn voor organisaties, zijn voor mij belangrijke voorwaarden om met de Blauwe Knop aan de slag te gaan. Het is voor mij onduidelijk of dit nu het geval is.



Handvatten voor beleid



Zorg voor een gemeenschappelijk vertrekpunt voor organisaties die aan de slag gaan met de Blauwe Knop: standaarden voor definities en technische gegevensuitwisseling.



Geef een duidelijke toekomstvisie en schets de mogelijke aanpak van hoe de Blauwe Knop verder ontwikkelt. Betrek mij daar bij voorkeur bij.



Laat zien dat de huidige situatie van de Blauwe Knop geen eindstation is. Laat mensen de ontwikkelingen volgen, bijvoorbeeld met een community van gebruikers en ontwikkelaars waarin interactie mogelijk is.



Leg duidelijk uit in welke situaties de Blauwe Knop gebruikt wordt (als er geen juridische grondslag is) en wat de drie varianten nu echt doen. Belangrijk bij deze uitleg is of er geselecteerd kan worden in welke data gedownload en gedeeld wordt.



De gematigde pragmaticus

Over het algemeen zie ik de Blauwe Knop wel zitten: ik wil wel implementeren. Wel zie ik verbeterkansen, die mijn bereidheid vergroten. Voor mij staat regie op gegevens altijd in dienst van betere dienstverlening. Mensen moeten eigen gegevens kunnen inzien, tuurlijk. En zeggenschap over met wie welke gegevens worden gedeeld is belangrijk – maar tot op zekere hoogte, het moet wel werkbaar blijven.

Inhoudelijk draagvlak

Bij mij is er draagvlak aanwezig om de Blauwe Knop te implementeren. Maar ik zie wel punten voor verbetering. De Basisvariant moet bijvoorbeeld een correctie van gegevens ondersteunen. De huidige versie van de basis variant is echt te minimaal; daarin zie ik geen directe toegevoegde waarde. Als de organisatie waar ik werk eenmaal de keuze heeft gemaakt om met de Blauwe Knop werken, dan zet ik me 100% in dat het er komt en het goed werkt.

“Regie op gegevens is belangrijk, maar het moet wel praktisch werkbaar zijn en de burger moet niet teveel belast worden.”



Houding ten aanzien van de Blauwe Knop

Inzien, downloaden en delen van gegevens moet altijd mogelijk zijn. En mensen moeten zelf kunnen bepalen welke gegevens ze willen delen en welke niet – niet alle gegevens zijn immers relevant voor een specifieke dienst of product.

“Als burger moet je vrij zijn om data op te halen en te delen met elke organisatie. Daarin moet je dus ook kunnen bepalen welke data je voor welk doel deelt.”

Hierbij geloof ik overigens niet dat het burgers erom gaat de regie te hebben, zij willen gewoon iets regelen of aanvragen. Dat ze daarvoor in de praktijk wat gegevens moeten delen, zien zij niet als een probleem. Ik zie met name dat de Blauwe Knop kan helpen om de dienstverlening te verbeteren door het voor burgers en organisaties makkelijker te maken om gegevens in te zien, te downloaden, en te delen.

“De burger wil helemaal geen gegevens delen of downloaden: hij wil een bepaald doel bereiken. En snel en makkelijk geholpen worden. De Blauwe Knop is daarin een middel. Maar geen doel op zich.”

Voor mij is het nog niet duidelijk: is de Blauwe Knop voor alle gevallen of alleen als er geen juridische grondslag is? Ik ben vaak in dienst van een zelfstandig bestuursorgaan of een uitvoeringsorganisatie waar we heel veel werken met persoonsgegevens van burgers. We delen ze met andere organisaties en vragen ze ook op. Toestemming vragen aan de burger voordat we gegevens gebruiken, is op zich prima. Maar we moeten mensen niet onnodig belasten. Het moet nuttig en praktisch haalbaar blijven. Is het noodzakelijk dat overheidsinstanties gegevens delen? Dan moet dat op basis van de wet gewoon kunnen, zonder tussenkomst van die burger. Is er geen juridische grondslag, of gaat het om uitwisseling met private partijen? Dan moet die toestemming er wel altijd zijn.

Nu ik meer weet over de praktische toepasbaarheid van de Blauwe Knop in situaties waarin er geen juridische grondslag is, ben ik enthousiast over dit praktische hulpmiddel. Ik sta er positief tegenover.



Verwachtingen

Verwachte bijdrage van de Blauwe Knop

De Blauwe Knop helpt bij het verbeteren van onze processen. Het is voor mij wel een groeimodel, met de Plus-variant als ideaal einddoel. Met de Blauwe Knop Centraal kunnen we een dienst of product veel sneller leveren, omdat de burger zijn gegevens sneller kan aanleveren. En we hoeven niet na te gaan of die gewaarmerkte informatie wel klopt. Bij de Plus-variant kunnen we ook sneller schakelen, als we tenminste zelf kunnen aangeven welke informatie we nodig hebben van een andere organisatie. Mijn perceptie is dat de burger alleen maar een vinkje hoeft te zetten en het is geregeld. Ideaal!

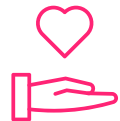
“Doordat de burger, gegevens aanreikt die met de Blauwe Knop zijn gedownload weet je als organisatie dat deze gegevens kloppen. Je kan erop vertrouwen.”

Verwachte inspanning

- Implementeren heeft wel wat voeten in aarde. Dat logo op de website is één ding, maar vervolgens vergt de technische realisatie nog wel de nodige inspanning.
- Wij hebben al een Mijn-omgeving, dus de basis ligt er al. De Basis-variant lijkt me dan niet meer zo veel werk.
- Ik verwacht dat de twee andere varianten meer inspanning vragen. Mijn veronderstelling is dat het standaardiseren van gegevens en definities nodig is en veel werk zal zijn.
- Daarnaast moeten we de burger meenemen: het opvragen van gegevens vraagt misschien ook meer inspanning, bijvoorbeeld door een tweefactor-authenticatie. Veiligheid staat immers voorop.

“Volgens mij is een front-end-aanpassing nodig, maar er moet ook uitleg komen voor de gebruiker. Dat heeft meer voeten in aarde dan je denkt. Toch moet dit in een kwartaal te regelen zijn – zeker als je al iets hebt staan zoals een Mijn-omgeving waarop je verder kan uitbouwen.”





Prioriteit & Toegevoegde waarde

Prioriteit

- In onze organisatie heeft het onderwerp regie op gegevens geen hoge prioriteit.
- We vinden het wel belangrijk om als één overheid te communiceren en de burger centraal te stellen.
- Daarnaast is betere dienstverlening belangrijk. Daar past de Blauwe Knop mooi bij: als het makkelijker is om gegevens te verzamelen en te delen met de juiste partij, wordt onze dienstverlening ook beter en sneller.

Voordelen en toegevoegde waarde

- Het grootste voordeel voor de burger zie ik met name in de Centraal-variant, waarin er een integraal overzicht is van gegevens uit verschillende bronnen. Mensen hoeven zo niet bij elk loket aan te kloppen.
- Het beeldmerk versterkt de uitstraling als één overheid.
- Het is fijn dat je gegevens snel krijgt, zowel voor organisaties als voor burgers.



Belemmeringen & Voorwaarden

Belemmeringen

- Ik vind het belangrijk dat het echt veilig is. Aangesloten organisaties moeten goed met gegevens omgaan, daarop moeten mensen kunnen vertrouwen. Dat monitoren wordt wel een uitdaging.
- Een pdf met gegevens kan al verouderd zijn zodra iemand 'm downloadt. Die vorm biedt geen garantie dat de gegevens kloppen. Dat vind ik een lastig idee.
- Ik heb de indruk dat je geen selectie kan maken in de gegevens die je downloadt en uitwisselt. Toch zou een burger alleen die gegevens moeten kunnen downloaden en delen die nodig zijn voor zijn aanvraag. Anders ziet hij door de bomen het bos niet meer.

Voorwaarden

- De belangrijkste voorwaarde is voor mij: iedereen moet meedoen. Zonder landelijke acceptatie en bereidheid om het te gebruiken, werkt het niet.
- Aangesloten organisaties moeten gecertificeerd worden om de veiligheid van gegevens te garanderen.
- Dataminimalisatie moet een doel zijn: alleen gegevens ophalen en delen die nodig zijn, niet meer.
- De Blauwe Knop moet op landelijk niveau de nieuwe standaard worden.

"Als niet iedereen meedoet, is dat een showstopper voor mij. Dan heeft die hele Blauwe Knop geen enkele zin."



Handvatten voor beleid



Denk na over normering of certificering voor organisaties als voorwaarde om de Blauwe Knop te mogen gebruiken. Compliance aan privacywetgeving is een superbelangrijke voorwaarde in mijn ogen om de Blauwe Knop te mogen gebruiken.



Voer actief gebruikersonderzoek uit en test alles wat wordt bedacht voor de (door) ontwikkeling van de Blauwe Knop. Alleen dan wordt inzichtelijk wat wel of niet werkt voor organisaties en burgers. Niet iedereen is namelijk onverdeeld enthousiast over het idee van de Blauwe Knop. Alleen waar het nuttig en praktisch haalbaar is. Toon dit aan met gebruikersonderzoek.



Stuur op het gebruik van de Blauwe Knop als nieuwe standaard in de formele besluitvorming. Dit zorgt voor adoptie bij veel organisaties en daarmee komt landelijke acceptatie een stap dichterbij.



Leg duidelijk uit in welke situaties de Blauwe Knop gebruikt wordt (als er geen juridische grondslag is) en wat de drie varianten nu echt doen. Belangrijk bij deze uitleg is of er geselecteerd kan worden in welke data gedownload en gedeeld wordt.



De bezorgde afwachter

Ik zie de toegevoegde waarde van de Blauwe Knop vooral in het optreden als één overheid. Als we allemaal hetzelfde beeldmerk gebruiken wordt het ook herkenbaar voor burgers dat gegevens op een betrouwbare/veilige manier worden gedownload of gedeeld. Maar voor de processen waar ik mee bezig ben is de toegevoegde waarde van de Blauwe Knop in mijn ogen klein en red ik me prima met de middelen die we op dit moment hebben. Daarnaast ben ik bezorgd dat met een oplossing als de Blauwe Knop veel mensen niet meekomen omdat ze niet het vermogen hebben om ermee om te gaan. Ik ben ook bezorgd om de fraudegevoeligheid. Pas als de Blauwe Knop een standaard/verplichting wordt, zal ik het implementeren.

Inhoudelijk draagvlak

Ik ben van mening dat regie op gegevens alleen over inzage moet gaan. Mensen mogen hun eigen gegevens inzien en opvragen. In onze huidige dienstverlening kan men dit al met onze Mijn Omgeving. De Blauwe Knop doet veel meer dan dat. Meer dan ik momenteel nodig heb. Daarnaast belast je in mijn ogen hiermee een precare groep. Daarom is mijn draagvlak voor de Blauwe Knop zeer gering.

"De Blauwe Knop brengt niet heel veel voordelen of mogelijkheden met zich mee in vergelijking met wat we nu al kunnen. Wij redden ons prima zonder die Blauwe Knop."



Houding ten aanzien van de Blauwe Knop

Ik werk vaak bij een overheidsorganisatie zoals een gemeente en zie dat we mensen al vrij veel met van alles en nog wat moeten lastigvallen, als ze iets bij de overheid willen regelen. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van toeslagen of hulp bij schulden moeten mensen al zo veel regelen. Als wij dan ook nog steeds toestemming vragen, is dat niet alleen belastend – het roept ook onnodig extra vragen op.

“Soms maken we het mensen juist moeilijker, omdat wij vinden dat ze regie moeten hebben.”

Ik zie dagelijks vrij grote groepen mensen die achterblijven in de samenleving. Over dit soort preciaire groepen maak ik me zorgen. Zij begrijpen niet waar de Blauwe Knop voor is of hoe je hem gebruikt – daar hebben ze simpelweg het vermogen niet voor. Ze kampen met multiproblematiek en/of lichamelijke of verstandelijke beperkingen, hebben weinig tot geen kennis van de Nederlandse taal, nauwelijks digitale vaardigheden – het kan van alles zijn. Deze mensen hebben bij het gebruik van de Blauwe Knop echt hulp nodig.



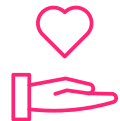
Verwachtingen

Verwachte bijdrage van de Blauwe Knop

Ik weet niet zeker of ik helemaal goed begrijp hoe je de Blauwe Knop kan inzetten. Voor mij is het onduidelijk of de Blauwe Knop ook gebruikt gaat worden in de gevallen waarin er al een juridische grondslag is. Ik denk dat als je mensen teveel gaat betrekken met het vragen van toestemming, dat de dienstverlening alleen maar wordt vertraagd. Zoals ik het nu in zie, draagt de Blauwe Knop niet veel meer bij dan ik nu ook al kan in mijn werk als het gaat om gegevens inzien van en opvragen bij burgers. En burgers kunnen via onze Mijn Omgeving prima hun gegevens inzien.

Verwachte inspanning

- Ik denk dat de Blauwe Knop moeilijk te implementeren is. De Basisvariant zou volgens mij nog de gemakkelijkste optie zijn, omdat we al een Mijn-omgeving hebben.
- Als burger andere personen machtigen voor het gebruik van de Blauwe Knop zal echt nog behoorlijk wat inspanning vergen, denk ik. Je moet dit goed regelen zodat het veilig blijft. Het is voor mij nu niet duidelijk of die inspanning bij ons als organisatie ligt of bij de bedenkers van de Blauwe Knop.



Prioriteit & Toegevoegde waarde

Prioriteit

- Wij redden ons prima met de middelen en mogelijkheden die we nu hebben.
- Regie op gegevens of de Blauwe Knop heeft voor ons geen prioriteit.

Voordelen en toegevoegde waarde

- Als alle instanties dit beeldmerk gebruiken, kan het bijdragen aan de eenheid van 'de overheid'. Daar zit voor mij de toegevoegde waarde.
- Ook kan de Blauwe Knop bijdragen aan de transparantie van de overheid. Ten eerste omdat we mensen laten zien welke gegevens er over hen bekend zijn. En ten tweede omdat door de vraag om toestemming duidelijk wordt wanneer welke gegevens nodig zijn voor een dienst of product.



Belemmeringen & Voorwaarden

Belemmeringen

- Een risico en daarmee belemmering, vind ik de fraudegevoeligheid. Je weet niet hoe mensen omgaan met gegevens die ze gedownload hebben. Dat blijft een risico, bijvoorbeeld bij het delen van gegevens per e-mail.
- Ik verwacht dat niet iedereen in Nederland de Blauwe Knop kan gebruiken. Ik zie mensen uit precare doelgroepen er niet mee werken; dat kunnen ze niet. Ook begrijpen ze vaak niet waarom regie op gegevens belangrijk is, maar ook niet welke risico's ze lopen.
- Het goed en veilig inrichten van het machtigen van anderen om de Blauwe Knop te gebruiken namens mensen die daartoe niet in staat zijn, heeft meer voeten in aarde dan we denken.

"Het moet gewoon goed werken en niet omvallen, want dan hebben we een groot probleem."

Voorwaarden

- Het moet echt 100% veilig zijn in gebruik. Datalekken staan nog te vers op ons netvlies.
- De overheid moet goede voorlichting geven over de Blauwe Knop en hoe je veilig omgaat met gegevens.
- Goede uitleg over wanneer burgers en organisaties de Blauwe Knop kunnen gebruiken, is essentieel. In welke gevallen gebruik je de Blauwe Knop? Wanneer hoeft dat niet? Welke toestemming geef je precies?
- Het machtigen van personen om de Blauwe Knop namens iemand te gebruiken die er niet toe in staat is, moet goed en veilig geregeld zijn.
- De techniek achter de Blauwe Knop moet stabiel zijn. Als dit breed in gebruik wordt genomen, moet het er niet om de haverklap uit liggen.



Handvatten voor beleid



Probeer de Bezorde Afwachter te laten bewegen naar een Gematigde Pragmatist. Doe dit door succesverhalen, effecten, feiten en cijfers te delen.



Neem eventuele twijfels weg en bevorder het vertrouwen in het product. Beargumenteer de toegevoegde waarde van de Blauwe Knop door nut en noodzaak, voordelen voor burger en organisatie te laten zien.



Stuur op inclusie rond de Blauwe Knop. Laat zien hoe je precare groepen meeneemt in dit idee.



Leg duidelijk uit in welke situaties de Blauwe Knop gebruikt wordt (als er geen juridische grondslag is) en wat de drie varianten nu echt doen.

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