



Gebruikersonderzoek Blauwe Knop Plus

Use case RDW-Check!

Colofon

DATUM 27 november 2020
VERSIE 1.0
PROJECT REFERENTIE P0289 Blauwe Knop 2020
VERTROUWELIJKHEID *Publiek*
STATUS Eerste versie
BEDRIJF InnoValor
AUTEUR(S) Liesbeth Hijink, Marlies Rikken

Inhoudsopgave

COLOFON	II
INHOUDSOPGAVE	III
MANAGEMENTSAMENVATTING	V
1 INLEIDING	1
1.1 DE BLAUWE KNOP	1
1.2 USE CASE INZICHT IN INZAGEN	1
1.3 CONTEXT VAN HET GEBRUIKERSONDERZOEK	2
1.3.1 <i>Blauwe Knop gebruikersonderzoek DUO</i>	2
1.3.2 <i>Blauwe Knop gebruikersonderzoek schuldhulpverlening</i>	2
1.3.3 <i>Blauwe Knop gebruikersonderzoek aanvragen autoverzekering</i>	3
1.4 ONDERZOEKSVRAGEN	3
1.4.1 <i>Hoofdvraag</i>	3
1.4.2 <i>Deelvragen</i>	3
1.5 LEESWIJZER	4
2 DEMO	5
2.1 ONTWERPKEUZES	5
2.2 OVERVIEW DEMONSTRATOR	5
3 METHODE	6
3.1 KWALITATIEF ONDERZOEK	6
3.2 ENQUÊTE	6
3.3 THINKING ALOUD	6
3.4 SEMI-GESTRUCTUREERD INTERVIEW	6
3.5 SELECTEREN VAN PARTICIPANTEN	7
3.5.1 <i>Enquête</i>	7
3.5.2 <i>Spreiding</i>	8
3.5.3 <i>Digitaal afnemen van gebruikersonderzoek</i>	8
4 WAARNEMINGEN	10
4.1 ALGEMENE INDRUK	10
4.1.1 <i>Eerste indruk</i>	10
4.1.2 <i>Nut en gebruik</i>	10
4.2 TEKST EN TOELICHTING	11
4.2.1 <i>Algemene beoordeling van de teksten</i>	11
4.2.2 <i>Belangrijke bevindingen rond ontwerp en user flow</i>	12
4.3 VERTROUWEN	13
4.3.1 <i>Vertrouwen in RDW en DigiD (overheid) boven Check!</i>	13
4.3.2 <i>Vertrouwen door audit</i>	14
4.4 BEWUSTZIJN	14
4.5 CONTROLE	15
4.5.1 <i>Toestemming Inzien en Intrekken</i>	15
4.5.2 <i>Beslismoment</i>	15
4.5.3 <i>Toestemming voor onbepaalde tijd en meldingen</i>	15
4.6 PRIVACY	16
4.6.1 <i>Verhoogt Blauwe Knop gevoel van privacy?</i>	16
4.6.2 <i>Delen met derde partij</i>	16
5 AANBEVELINGEN	17
5.1.1 <i>Wat gaat al goed?</i>	17
5.1.2 <i>Wat kan verbeterd worden?</i>	17

6	CONCLUSIE	19
6.1	BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN	20
6.2	VERVOLGONDERZOEK	20
7	BIJLAGE - OVEREENKOMST	22
7.1	TOELICHTING OP HET ONDERZOEK	22
7.1.1	<i>Gang van zaken tijdens het onderzoek</i>	22
7.1.2	<i>Vrijwilligheid</i>	23
7.1.3	<i>Vragen</i>	23
7.2	VERKLARING GEBRUIKERSONDERZOEK BLAUWE KNOP	23
8	BIJLAGE - ENQUÊTE VOORAF	24
8.1	DEEL 1	24
8.2	DEEL 2	25
8.3	DEEL 3	25
8.4	DEEL 4	26
9	BIJLAGE - INTERVIEW ACHTERAF	27
9.1	SUS VRAGEN	27
9.2	OPEN VRAGEN	27

Managementsamenvatting

Dit rapport gaat in op het uitgevoerde gebruikersonderzoek, waarin de Blauwe Knop Plus centraal staat. Specifiek gaat het hier om een use case betreffende het delen van gegevens uit het inzageregister van RDW met de Check!-app, door middel van de Blauwe Knop. De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek is:

Welke ontwerpkeuzes zorgen ervoor dat mensen door middel van de Blauwe Knop Plus snel en makkelijk hun gegevens kunnen delen, terwijl ze zich realiseren welk proces ze doorlopen en regie op gegevens ervaren?

Onderzoekopzet

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is een kwalitatief gebruikersonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen. Het eerste deel bestaat uit een enquête waarin participanten voorafgaand aan een afspraak bevraagd worden over hun digitale vaardigheid en het privacy bewustzijn. Het tweede deel bestaat uit het gebruikersonderzoek aan de hand van de [clickable demo](#). In deze fase van het ontwerp van de Blauwe Knop is bewust gekozen voor het kwalitatief onderzoek omdat een dergelijke aanpak past bij het doel en, ondanks kleinere aantallen deelnemers, rijke inzichten levert dankzij diepte-interviews en observatie-data. Bij het kiezen van de participanten is gestreefd naar een goede spreiding ten aanzien van leeftijd, opleidingsniveau, digitale vaardigheden en privacy bewustzijn. Echter, gezien een relatief beperkt aantal participanten (N=14) zijn resultaten niet zonder meer te extrapoleren naar een grotere populatie.

De use case van RDW waar dit onderzoek betrekking op heeft, richt zich op het beschikbaar stellen van gegevens uit het 'inzageregister' aan een derde partij (de gegevensvrager), middels de Blauwe Knop. In het inzageregister worden gegevens geregistreerd omtrent inzagen van rijbewijsgegevens door organisaties. De gegevensvrager is in dit geval Upfront Security B.V., de makers van de 'Check!'-app. De Check!-app geeft de persoon een melding wanneer er een inzage heeft plaatsgevonden in het rijbewijsregister, door welke organisatie en op welk tijdstip.

Belangrijkste bevindingen:

- Toestemming geven voor het delen van gegevens voor onbepaalde tijd had weinig tot geen impact op regie of privacy van personen. De verwachting hier was dat een toestemming voor onbepaalde tijd negatieve impact zou hebben. De mogelijkheid om zelf gemakkelijk invloed op de toestemming uit te kunnen oefenen gaf participanten een positief gevoel van controle.
- Het toestemmingsoverzicht roept een gevoel van inzicht en controle op en draagt bij aan een groter gevoel van regie.
- De RDW en DigiD roepen een gevoel van vertrouwen op. Net als in voorgaande onderzoeken, geven participanten aan dat ze ervanuit gaan dat overheidspartijen goed omgaan met persoonlijke gegevens.
- Een deel van de participanten neemt aan dat de derde partij door de Blauwe Knop en/of RDW gecertificeerd wordt.
- Mede door de complexiteit van de use case, werd door het merendeel van de participanten niet goed begrepen welke gegevens precies gedeeld werden en waarop ze precies invloed konden uitoefenen. De huidige teksten bieden de benodigde informatie, maar voorkomen dit onbegrip nog niet bij alle participanten.

Aanbevelingen

- Maak inzichtelijker welke partijen betrokken zijn en welke gegevens uitgewisseld worden (A2, A3, A4, A5, A9)
- Leg duidelijker uit wat de Blauwe Knop wel en niet doet (A6, A7, A8)

- Ontwikkel door op deze variant van het toestemmingenoverzicht (A1)¹
- Geef duidelijke toelichting waarom een derde partij persoonlijke gegevens beschikbaar maakt (A10)²

A1. Ontwikkel door op deze variant van het toestemmingenoverzicht.

A2. Wees bewust dat mensen een verband leggen tussen de derde partij en de betrokken overheidsinstantie.³

A3. Experimenteer met andere manieren om personen tot bewuster lezen aan te zetten.⁴

A4. Gedetailleerde informatie is wenselijk, maar moet een keuze zijn voor de gebruiker.

A5. Maak het proces, de betrokken partijen en de uitwisseling van gegevens visueel.

A6. Leg duidelijk uit welke meerwaarde de Blauwe Knop in het proces heeft.

A7. Informatie over de Blauwe Knop eerder in het proces tonen.

A8. De gebruiker moet op een manier toegang krijgen tot volledige en duidelijke informatie over wat de Blauwe Knop precies doet.

A9. Weeg af wat de belangrijkste informatie is voor de gebruiker en geef deze in hoofdtekst weer.

A10. Geef duidelijke toelichting waarom een derde partij persoonlijke gegevens beschikbaar maakt.

Vervolgonderzoek

Tijdens het onderzoek merken we dat het participanten veel moeite kost om deze use case goed te begrijpen. Er wordt opgemerkt dat er veel partijen betrokken zijn, er moest op diverse plekken in het proces extra toelichting gegeven worden en participanten begrepen niet goed welke gegevens gedeeld werden. De ambitie van de Blauwe Knop en Regie op Gegevens is om dit soort processen juist makkelijker te laten verlopen en inzicht van de burger hierin te vergroten.

Een suggestie voor verder onderzoek, is om te experimenteren met manieren om deze complexe processen op voorhand begrijpelijk te maken. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van een visuele weergave van de betrokken partijen, gegevens die uitgewisseld worden en op welke aspecten hiervan de persoon wel of geen invloed heeft.

Daarnaast is het merkbaar dat de participanten nog geen eigen beeld hebben bij de Blauwe Knop, ondanks informerende teksten. Dit leidt tot foute aannames over wat de Blauwe Knop is en wat het doet. Voor een volgend onderzoek zou de werking van de Blauwe Knop explicieter gemaakt moeten worden. Er zou bijvoorbeeld een test gedaan kunnen worden naar de beleving tijdens gebruik van de Blauwe Knop nadat de persoon een campagne gezien heeft.

¹ Hier doelen we onder meer op de 'kaartenweergave' waarbij in een helder overzicht te zien is welke openstaande toestemmingen er zijn binnen de 'Toestemmingen' pagina op MijnRDW, de herhaling van informatie over de toestemmingen en het gemak waarmee de toestemming ingetrokken kan worden (zie ook het huidige design in clickable demo).

² In deze use case was het voor participanten onduidelijk waarom de RDW niet zelf de gegevens beschikbaar maakte. Diverse personen benoemden dat gegevens liever binnen de overheidspartij zouden houden.

³ Wanneer een derde partij onrechtmatig handelt, kan dit negatieve invloed hebben op het vertrouwen van andere partijen die betrokken zijn in het proces.

⁴ Hier zijn diverse methoden voor, waarvan de impact zouden verder onderzocht moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan het toevoegen van een 'countdown' voordat personen op 'toestemming geven' kunnen klikken.

1 Inleiding

Mensen moeten hun persoonlijke data kunnen gebruiken om hun leven te organiseren, terwijl ze er tegelijkertijd vanuit moeten kunnen gaan dat hun privacy goed geregeld en gewaarborgd is. De persoon waar het om gaat, moet digitaal centraal staan en gegevens betrouwbaar kunnen uitwisselen tussen overheden, private en maatschappelijke organisaties. Dat is het idee achter het programma regie op gegevens (digitaleoverheid.nl)

1.1 DE BLAUWE KNOP

De Blauwe Knop is een uitwerking voor regie op overheidsgegevens door de burger. De Blauwe Knop behelst een set van afspraken en implementatiehulpmiddelen waarmee gegevens die de overheid heeft van een burger, ingezien en gedownload kunnen worden door de burger of met toestemming van de burger gedeeld kunnen worden met een andere (overheids-)organisatie. Er zijn binnen deze context vier rollen te onderscheiden: burger, gegevenshouder, gegevensvrager en leverancier van regie-op-gegevensdiensten.

De Blauwe Knop richt zich op gegevens die de overheid van de burger heeft. Deze gegevens kunnen vervolgens door gebruik van de Blauwe Knop op verschillende manieren door de burger opgehaald en gebruikt worden. De Blauwe Knop kent hierin drie verschijningsvormen:

De **Blauwe Knop Basis**, een voorziening om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens bij één organisatie te downloaden naar het device van de burger. De **Blauwe Knop Basis 2.0**, 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.

De **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.

Dit rapport gaat in op het uitgevoerde gebruikersonderzoek, waarin de Blauwe Knop Plus centraal staat. Specifiek gaat het hier om een use case over het delen van gegevens uit het inzageregister van RDW met de Check!-app, middels de Blauwe Knop.

1.2 USE CASE INZICHT IN INZAGEN

De use case van RDW waar dit onderzoek betrekking op heeft, richt zich op het beschikbaar stellen van gegevens uit het 'inzageregister' aan een derde partij (de gegevensvrager), middels de Blauwe Knop. In het inzageregister worden gegevens geregistreerd omtrent inzagen van rijbewijsgegevens door organisaties. De gegevensvrager is in dit geval Upfront Security B.V., de makers van de 'Check!'-app. De Check!-app geeft de persoon een melding wanneer er een inzage is gedaan in het rijbewijs, door welke organisatie en op welk tijdstip.

In dit onderzoek testen we of in deze case inderdaad de voorziene meerwaarde voor burgers wordt behaald. Het doel is dat zij meer regie ervaren over hun eigen gegevens door het gebruik van de Blauwe Knop. Om dit te doen downloadt de persoon de Check!-app op zijn mobiele telefoon en geeft in de MijnRDW-omgeving toestemming aan de RDW om een dataset te sturen naar de Check!-app wanneer zijn of haar rijbewijsgegevens zijn ingezien door een organisatie.

De gegevens (organisatie, tijdstip en datum van inzage) worden vervolgens gebruikt door Check! om meldingen aan de persoon te sturen.

Er is een clickable demo uitgewerkt waarin interviewparticipanten op een zo realistisch mogelijke manier een aantal stappen doorlopen:

- De 'homepagina' van Check!

- Inloggen bij MijnRDW met DigiD
- Toestemming geven voor het delen van de gegevens
- Krijgen van en acteren op een melding in Check!
- Inzien en aanpassen van de toestemming in MijnRDW

In deze front-end demo worden de gebruikerservaring en het gevoel van regie op gegevens met de Blauwe Knop getest. Hoofdstuk twee licht de demo verder in detail toe.

Let op: In deze case geeft de gebruiker Check 'toestemming voor het delen van gegevens voor onbepaalde tijd'. In de verdere rapportage korten we dit af tot 'toestemming voor onbepaalde tijd'.

1.3 CONTEXT VAN HET GEBRUIKERSONDERZOEK

Dit onderzoek naar de Blauwe Knop Plus bouwt voort op eerdere gebruikersonderzoeken naar de Blauwe Knop Basis en onderzoek waarin andere functionaliteiten van de Blauwe Knop Plus werden onderzocht. De gebruikersfeedback van deze onderzoeken wordt meegenomen als basis voor het huidige onderzoek. In dit hoofdstuk staan we kort stil bij de eerdere feedback. Hoe de Blauwe Knop Plus RDW – Check! er precies uit ziet en welke ontwerpkeuzes er gemaakt zijn, is te lezen in hoofdstuk 2.

1.3.1 Blauwe Knop gebruikersonderzoek DUO

In de pilot is de Blauwe Knop DUO-implementatie voor de studieschuldgegevens getoetst op gebruikersvriendelijk, privacy beleving en consent management. Resultaten van de eerste pilot casestudie duiden erop dat de gebruikersvriendelijkheid van de gebruikersinterface eigenlijk paradoxaal werkt. Met name het gebruiksgemak van de applicatie zorgt voor dat de gebruikers doorklikken zonder bewust na te denken over de consequenties van het delen van deze persoonlijke data. Dit terwijl ze wel de intentie hebben om voorzichtig te zijn met het delen van persoonlijke data.

De belangrijkste aanbevelingen waren:

- De privacy informatie en consent explicieter te maken en voor het downloaden van eigen gegevens te plaatsen en een waarschuwingsbericht voor de privacy statement te plaatsen;
- Een dashboard-overzicht creëren om inzichtelijk te maken welke specifieke gegevens worden gedownload of gedeeld;
- Meer bestandsformaten aanbieden dan alleen pdf;
- Het waarschuwingsbericht over het digitaal geldige gewaarmerkte pdf-bestand en de risico's van het downloaden van eigen gegevens op de openbare computer explicieter maken.

De belangrijkste bevinding was:

- Er is een privacy paradox, participanten geven aan dat zij hun privacy willen beschermen, maar klikken vervolgens snel door het proces van de Blauwe Knop en realiseren zich onvoldoende welke gegevens ze gedeeld hebben.

Op basis van deze aanbevelingen is een tweede demo van de Blauwe Knop ontwikkeld. Hierin zijn de verbeteringen doorgevoerd. Deze demo behelst een andere casus, namelijk het downloaden van een gewaarmerkt pdf- of-xml bestand met alle bij een gemeente beschikbare schuldeninformatie ten behoeve van schuldhulpverlening.

1.3.2 Blauwe Knop gebruikersonderzoek schuldhulpverlening

Een van de centrale use cases voor de Blauwe Knop is de 'intake voor de schuldhulpverlening'. Schuldenaren hebben vaak moeite om grip te krijgen op de verschillende schulden bij verschillende schuldeisers. Door de Blauwe Knop in te voeren bij verschillende schuldeisers kunnen de schuldenaren de openstaande schuld per schuldeiser downloaden. Dit schuldoverzicht kan vervolgens worden gebruikt tot een aanvraag tot schuldhulpverlening of voor het verkrijgen van eigen overzicht.

De belangrijkste aanbevelingen waren:

- Maak de consent flow niet te eenvoudig, anders klikt de gebruiker door de flow zonder zich bewust te worden van de consequenties die het delen van deze persoonlijke data heeft.

- (b) Visualiseer welke gegevens specifiek worden gedownload/opgehaald/gedeeld om de regie op eigen gegevens te ondersteunen en de bewustwording over het delen van eigen gegevens te vergroten.
- (c) Vereenvoudig tekst en ontwerp. Gebruik kortere zinnen, puntsgewijze instructies en zet opties niet onder elkaar maar naast elkaar.
- (d) Vermijd onnodige stappen en laat de gebruiker in een keer de gegevens downloaden en/of delen, bijvoorbeeld door alle gelijk te laten zien.

De belangrijkste bevinding was:

- Online inzage in en download van het eigen schuldenoverzicht wordt als nuttig ervaren en leidt bij de doelgroep in de schuldhulpverlening tot een groter gevoel van zelfredzaamheid.

1.3.3 Blauwe Knop gebruikersonderzoek aanvragen autoverzekering

In deze case stelt de Blauwe Knop authentieke informatie die afkomstig is uit het kentekenregister beschikbaar aan de fictieve verzekeringsmaatschappij Verzmij. Gebruikers krijgen de mogelijkheid om de voertuig- en persoonsgegevens direct vanuit het RDW-register met de verzekeraar te delen om zo makkelijker een voertuigverzekering aan te vragen. Ze kunnen persoons- en voertuiggegevens eenvoudig delen door in te loggen bij RDW en gebruiken om een offerte voor een autoverzekering aan te vragen.

De belangrijkste aanbevelingen waren:

- (a) Zet de eindgebruiker centraal. Bijvoorbeeld door behoud van de huidige UX waarin de gebruiker regelmatig niet verder kan doordat knoppen pas geactiveerd worden na een actie. Let erop dat zaken die in het oog moeten springen écht opvallen.
- (b) Zorg voor vertrouwen in de hele keten. Maak duidelijk wat de Blauwe Knop doet en wat er gebeurt zodra er toestemming gegeven wordt en of er wel of geen gegevens opgeslagen worden.
- (c) Zorg dat de zin, die verbonden is aan het definitief toestemming geven, volledig en duidelijk is, wat betreft termijn, organisatie en doelbinding. Maak op de belangrijke plekken (uitleg Blauwe Knop, aanvinken van gegevens) nog simpeler en duidelijker welke gegevens gedeeld worden.
- (d) Zorg voor stimulans van de bekendheid van het Blauwe Knop beeldmerk zodra deze breed uitgerold wordt. Dit vergroot de herkenbaarheid en het gevoel van vertrouwen.

De belangrijkste bevinding was:

- Vertrouwen in de Blauwe Knop bestaat in veel gevallen door de betrokkenheid van de overheid (DigiD, RDW), terwijl de verzekeringsmaatschappij maar beperkt vertrouwd wordt.

1.4 ONDERZOEKSVRAGEN

Het doel van de Blauwe Knop Plus is de regie op persoonsgegevens bij de burger vergroten, terwijl tegelijkertijd het proces van het delen van deze gegevens niet onnodig bemoeilijkt wordt. Om te testen of de Blauwe Knop Plus aan deze vereisten voldoet, worden in de volgende onderzoeksvragen gesteld. Waar 'haar/ze' benoemd wordt kan ook 'zijn/hem' gelezen worden.

1.4.1 Hoofdvraag

Welke ontwerpkeuzes zorgen ervoor dat mensen door middel van de Blauwe Knop Plus snel en makkelijk hun gegevens kunnen delen, terwijl ze zich realiseren welk proces ze doorlopen en regie op gegevens ervaren?

1.4.2 Deelvragen

- In hoeverre beïnvloedt het ophalen en delen van gegevens via de RDW, of de participant zich in regie voelt over haar gegevens?
- In hoeverre beïnvloedt de gebruikerservaring (UX) of de participant zich in regie voelt over haar gegevens?
- In hoeverre beïnvloedt de toestemming voor onbepaalde tijd, of de participant zich in regie voelt over haar gegevens?
- In hoeverre beïnvloedt een overzicht aan toestemmingen en het kunnen aanpassen van toestemming, de mate waarin een participant zich in regie voelt over haar gegevens?
- In hoeverre ervaart men voordeel van het gebruik van de Blauwe Knop Plus?

- Wat vindt men van het beeldmerk van de Blauwe Knop Plus?

1.5 LEESWIJZER

In hoofdstuk twee is te zien hoe de essentiële onderdelen clickable demo eruitzagen en welke ontwerpkeuzes ten grondslag lagen aan het ontwerp. Hoofdstuk drie gaat dieper in op de methodes van het onderzoek en de interviews die de basis vormen voor de waarnemingen die in hoofdstuk vier benoemd worden. Hoofdstuk vijf bevat de aanbevelingen voor het ontwerp van de Blauwe Knop en de user flow, op basis van het onderzoek. Hoofdstuk zes bevat de conclusie en discussie.

2 Demo

2.1 ONTWERPKEUZES

In dit hoofdstuk gaan we in op de belangrijkste verschillen in ontwerpkeuzes tussen de demo van het huidige onderzoek en voorgaande demo's. Wat participanten ervaren komt terug in de waarnemingen.

- De nieuwe versie van het beeldmerk van de Blauwe Knop is in deze demo nogmaals getest.
- In deze demonstrator is een toestemmingsoverzicht geheel vernieuwd. De gebruiker kan hierin inzien welke toestemmingen in het verleden zijn gegeven, aan welke partijen, op welk moment en onder welke voorwaarden. De persoon kan in dit overzicht de toestemming ook intrekken en ingetrokken of verlopen toestemmingen bekijken.
- Het design van de demo is gemaakt met een mobiel device als uitgangspunt.

2.2 OVERVIEW DEMONSTRATOR

De Blauwe Knop is getest aan de hand van een clickable demo. De applicatie is [hier](#) te bekijken. Voor de technische werking van de Blauwe Knop, verwijzen we naar de architectuurdocumentatie van de Blauwe Knop.

Participanten krijgen een korte toelichting over de Check!-app. Verder wordt gevraagd de demo-applicatie te doorlopen en tijdens het proces hardop te denken.

De demo bestaat uit drie belangrijke fases waarbinnen de participanten verschillende stappen doorlopen. Voor de volledige demo, klik [hier](#).

- Fase 1: participant activeert de toestemming bij MijnRDW
- Fase 2: participant ontvangt en verwerkt een melding in de Check!-app
- Fase 3: participant bezoekt het toestemmingsoverzicht en trekt toestemming tussen RDW en Check! in.



Figuur 1 Startscreen van de app

3 Methode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een kwalitatief gebruikersonderzoek ingericht. Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen. Een enquête waarin participanten voorafgaand aan een afspraak bevestigd worden over hun digitale vaardigheid en het privacy bewustzijn. Het tweede deel bestaat uit het gebruikersonderzoek aan de hand van de clickable demo. De onderzoeker observeert hoe de participant de demo doorloopt. Participanten worden gevraagd om hierbij hardop te denken (thinking aloud). Dit wordt gevolgd door een korte vragenlijst waarin de eerste indrukken geregistreerd worden en een semigestructureerd interview waarin we dieper ingaan op de ervaringen van de participant. Aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst wordt gemak in gebruik, begrijpelijkheid van de aanwezige teksten, de betrouwbaarheid die men ervaart bij gebruik van de applicatie en de Blauwe Knop besproken.

3.1 KWALITATIEF ONDERZOEK

In deze fase van het ontwerp van de Blauwe Knop is bewust gekozen voor het kwalitatief onderzoek omdat dergelijke aanpak past bij het beoogde doel en, ondanks kleinere aantallen deelnemers, rijke inzichten levert dankzij diepte-interviews en observatie data. Bij het kiezen van de participanten is gestreefd naar een goede spreiding ten aanzien van leeftijd, opleidingsniveau, digitale vaardigheden en privacy bewustzijn. Echter, gezien een relatief beperkt aantal participanten (N=14) zijn resultaten niet zonder meer te extrapoleren naar een grotere populatie.

3.2 ENQUÊTE

Om zeker te zijn van een goede spreiding in de participanten is een enquête ontwikkeld waarin getoetst wordt op twee onderdelen:

- Digitale vaardigheid, getoetst aan de hand van comfort in gebruik van veelvoorkomende digitale applicaties.
- Leeftijd en opleidingsniveau

Daarnaast wordt tijdens de interviews bevestigd hoe privacy gericht de participanten zijn aan de hand van een achttal stellingen.

De volledige enquête is te vinden in bijlage 8.

3.3 THINKING ALOUD

Bij het doorlopen van de clickable demo worden de participanten aangemoedigd tot thinking aloud: direct uitspreken wat ze denken en doen bij alle handelingen die in de demo gedaan moeten worden. Deze methode verzekert het verkrijgen van de eerste indrukken van de participant.

Participanten vertellen wat duidelijk is, maar ook wanneer ze in de war zijn of er niet helemaal uit komen. De onderzoeker observeert en geeft zo min mogelijk feedback of hulp aan de participant. De bedoeling is om, ook als participanten in de war zijn, erachter te komen welke hulp zij van een app verwachten om weer verder te komen. Bij daadwerkelijk gebruik van de app zal er immers ook geen hulp van buitenaf zijn. Observaties die de onderzoeker maakt worden genoteerd en tijdens het interview geverifieerd en uitgediept.

3.4 SEMI-GESTRUCTUREERD INTERVIEW

Aan de basis van het interview staan de theorieën over acceptatie van technologie. *Technology Acceptance Methode* (TAM). Deze methode heeft als uitgangspunt dat het gebruiksgemak van een technologie en het waargenomen nut ervan de twee belangrijkste variabelen zijn voor de acceptatie van een technologie. Gebruiksgemak wordt gemeten aan de hand van een vereenvoudigde versie van de *System Usability Score* (SUS) vragenlijst. Nut van de applicatie wordt gemeten aan de hand van vragen in het interview.

System Usability Scale

Direct na het doorlopen van de clickable demo wordt de participanten gevraagd een korte vragenlijst in te vullen over hun ervaring. System Usability Score bestaat uit een tiental vaste vragen die worden gescoord op de Likert schaal (een vijfpuntsschaal van sterk mee oneens tot sterk mee eens).

We kiezen voor dit onderzoek een selectie van de vragen. We willen bijvoorbeeld niet het inloggen bij RDW met DigiD toetsen. De focus dus niet moet liggen op het gebruikersgemak van DigiD. De vraag of een gebruiker verwacht de app vaker te gebruiken behandelen we in het interview waar we hem gericht kunnen stellen. Daar vragen we of participanten andere voorbeelden kunnen bedenken waar de Blauwe Knop van toepassing kan zijn en of ze zich kunnen voorstellen dat ze dan opnieuw gebruik zouden maken van de applicatie.

De vragen die gesteld worden leggen de focus op de integratie tussen Check! en MijnRDW. Hoe ervaren mensen het om tussen de verschillende web-omgevingen te bewegen? Vinden ze het systeem goed geïntegreerd of juist omslachtig? Hadden ze vertrouwen in het systeem en zichzelf of voelden ze dat ze veel moesten leren om het systeem te begrijpen?

Tijdens het interview doorlopen de participanten de demo nogmaals. Per scherm wordt nu stilgestaan bij wat de participant daar heeft gedaan en of ze begrepen waarom bepaalde acties nodig waren. Op belangrijke of interessante opmerkingen wordt doorgevraagd.

System Usability Scale vragen

1. I think that I would like to use this system frequently.
2. I found the system unnecessarily complex.
3. I thought the system was easy to use.
4. I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system.
5. I found the various functions in this system were well integrated.
6. I thought there was too much inconsistency in this system.
7. I would imagine that most people would learn to use this system very quickly.
8. I found the system very cumbersome to use.
9. I felt very confident using the system.
10. I needed to learn a lot of things before I could get going with this system.

3.5 SELECTEREN VAN PARTICIPANTEN

Er worden veertien participanten geselecteerd met uiteenlopende achtergronden op gebied van leeftijd, opleiding, digitale vaardigheid, privacy bewustzijn en privacy perceptie. Bij privacy bewustzijn horen vragen die ingaan op acties die een participant onderneemt om privacy te beschermen, bijvoorbeeld niet alle cookies van een website accepteren. Privacy perceptie vraagt naar de ervaring van de participant; hebben zij het gevoel dat hun privacy steeds meer bedreigd wordt? Bijvoorbeeld doordat overheden en bedrijven steeds actiever persoonsgegevens verzamelen?

Dankzij de onderzoeksmethode waarin we aan de hand van een praktische demo een semigestructureerd interview doen, is de groep voldoende groot en gevarieerd om een goede basis te bieden voor de adviezen over de ontwerpkeuzes voor de Blauwe Knop plus. Ook kunnen we een goede inschatting maken van de mate van regie op gegevens die onder participanten gevoeld wordt. De groep is echter te klein om algemene conclusies te trekken.

3.5.1 Enquête

Voorafgaand aan het interview ontvangen alle participanten de enquête over digitale vaardigheden en privacy bewustzijn. Op deze manier kunnen we toetsen of de groep inderdaad is samengesteld uit mensen van uiteenlopende achtergronden, kennis en kunde.

De enquête werkt met de Likertschaal, waarbij ieder antwoord wordt gescoord op een schaal van 1 tot 5. Iedere vraag weegt even zwaar. Per onderdeel wordt vervolgens op basis van de gemiddelde score een niveau laag, medium of hoog toegekend.

Score	Niveau
0 > 3	Laag
>3 <4	Medium
4 =<	Hoog

3.5.2 Spreiding

In de onderstaande tabel zijn alle respondenten opgenomen. Respondenten zijn anoniem en hebben enkel een nummer gekregen. We hebben in voorgaande onderzoeken geen onderscheid gevonden tussen mannen en vrouwen, we kiezen er daarom in dit onderzoek voor deze data niet mee te nemen.

De privacy bewustzijn score die mensen zichzelf geven komt soms niet overeenkomt met hun privacy perceptie. We hebben slechts één respondent die zichzelf beoordeelt met een hoog privacy bewustzijn. Dit onderstreept daarom het belang van de diepte-interviews. In de interviews merken we al snel dat sommige respondenten zichzelf onderschat hebben, hun overwegingen komen wel degelijk overeen met een hoog privacy bewustzijn profiel.

Over het geheel kan gezegd worden dat de spreiding van de respondenten goed is en in lijn met het doel van het onderzoek om vooral onder een brede populatie, met verschillende achtergronden te onderzoeken wat men van de Blauwe Knop vindt.

NR.	Digitaal of fysiek	Leeftijd	Hoogst genoten opleiding	Technologievaardigheid	Privacy bewustzijn	Privacy perceptie
1	Digitaal	26-35	wo	Hoog	Middel	Hoog
2	Digitaal	26-35	hbo	Hoog	Laag	Middel
3	Digitaal	18-25	mbo	Hoog	Laag	Hoog
4	Digitaal	18-25	mbo	Hoog	Hoog	Hoog
5	Fysiek	66+	vmbo	Laag	Middel	Middel
6	Fysiek	26-35	wo	Middel	Middel	Middel
7	Digitaal	66+	mbo	Middel	Middel	Middel
8	Digitaal	26-35	mbo	Middel	Middel	Hoog
9	Digitaal	46-55	hbo	Hoog	Laag	Hoog
10	Digitaal	26-35	hbo	Middel	Middel	Hoog
11	Digitaal	66+	hbo	Middel	Hoog	Middel
12	Digitaal	36-45	hbo	Middel	Middel	Middel
13	Digitaal	56-65	hbo	Middel	Hoog	Hoog
14	Digitaal	36-45	hbo	Hoog	Middel	Laag

Tabel 1 – participanten en spreiding

3.5.3 Digitaal afnemen van gebruikersonderzoek

Dit onderzoek vond plaats in het najaar van 2020. Als gevolg van de uitbraak van Covid-19 hebben we daarom te maken met afwijkende regelgeving. Niet noodzakelijk reizen en bij elkaar op bezoek gaan wordt afgeraden, ook geldt dat men op 1,5 meter afstand van elkaar moet blijven. Om aan de veiligheidsnormen te voldoen kiezen we ervoor om een groot deel van de interviews digitaal af te nemen. In sommige gevallen kan een veilig fysiek interview gedaan worden. Soms kiezen we voor een fysiek interview omdat het installeren en werken met videobellen en schermdelen voor respondenten een probleem is. We willen de feedback van deze groep wel graag meenemen, ook hier staat veiligheid voorop.

Als onderzoekers hebben we het digitaal afnemen van de demo als positief ervaren. Door het delen van het scherm konden we veel directer meekijken op het scherm van de gebruiker dan wanneer we ernaast zitten. Dit, in combinatie met de thinking aloud methode zorgde ervoor dat we heel nauwkeurig konden volgen hoe

participanten met de app omgingen. De resultaten van het gebruikersonderzoek zijn naar verwachting niet beïnvloed door het digitaal afnemen van het interview.

4 Waarnemingen

Dit hoofdstuk beschrijft de waarnemingen die gedaan zijn gedurende het onderzoek. Deze waarnemingen zijn afkomstig uit de veertien interviews die afgenomen zijn. Wat ons daarbij als onderzoekers meteen opvalt is de veelheid aan ideeën en meningen die naar voren komen. Voor iedere positieve ervaring krijgen we ook kritische opmerkingen en voor iedere participant die geen teksten leest spreken we iemand die alles minutieus uitpluist.

Deze veelheid aan observaties en antwoorden hebben we leesbaar gemaakt door per ‘thema’ de waarnemingen op een rij te zetten:

- Eerste indruk
- Tekst en toelichting
- Vertrouwen
- Bewustzijn
- Controle
- Privacy

In hoofdstuk 5 wordt samengevat wat deze waarnemingen betekenen voor de ontwerpkeuzes.

4.1 ALGEMENE INDRUK

Nadat we de clickable demo⁵ met de participanten hebben doorlopen, vragen we hen over hun algemene indruk. Wat ging goed? Wat kon beter? Snapt men waarom bepaalde handelingen, zoals inloggen met DigiD, verricht moeten worden?

4.1.1 Eerste indruk

In het algemeen kan gezegd worden dat participanten tevreden zijn over het gemak waarmee ze de Check!-app kunnen gebruiken. De app is niet complex of moeilijk. Hoewel de processen van aanmelden, melding verwerken en toestemmingenoverzicht bezoeken uit veel stappen bestaat hebben gebruikers niet het gevoel dat ze veel moeten leren. Het zijn allemaal stappen die ze al kennen. Een enkeling geeft aan dat er te veel tekst is, of ziet juist DigiD als een stoorzender die ervoor zorgt dat de app minder intuïtief wordt.

Participanten geven ook aan te begrijpen welke gegevens gedeeld worden en wat er met die gegevens gebeurt. Wat wel opvalt is dat participanten verkeerde aannames doen over deze onderwerpen. Participanten denken bijvoorbeeld dat rijbewijsgegevens worden gedeeld met Check! Of dat ze met de Check! app organisaties toestemming kunnen geven om hun rijbewijsgegevens op te vragen bij de RDW. Beide zijn onjuist. Tussen het lezen van de informatie en het interpreteren ervan gaat dus nog iets niet helemaal goed. Terwijl participanten dus aangeven dat ze de teksten goed en begrijpelijk vinden. Moeten we als onderzoekers concluderen dat dit niet het geval is.

Men is tevreden over het toestemmingenoverzicht. Participanten benoemen een of meerdere van de volgende aspecten die hieraan bijdragen: het is handig om in een overzicht van meerdere partijen te kunnen zien aan wie toestemming is verleend, voor welke gegevens en periode en of deze toestemming nog actief is. De mogelijkheid om de toestemmingen te kunnen inzien en ook weer te kunnen intrekken geeft participanten bovendien een gevoel van controle.

4.1.2 Nut en gebruik

Participanten vinden het niet allemaal even makkelijk om zich in de specifieke casus in te leven. Meer dan eens krijgen we de vraag wat een realistisch scenario is waarin een partij bij de RDW de rijbewijsgegevens zou checken. Participanten zien wel het nut in van wat de Check!-app kan betekenen. Het wordt gezien als een voortuitgang dat je inzicht krijgt in de momenten en organisaties die jouw rijbewijsgegevens opvragen bij de RDW. Een substantieel aantal participanten vraagt zich wel af waarom hiervoor wordt samengewerkt met

⁵ Voor meer informatie over de demo, zie Hoofdstuk 2

Upfront of Check! als derde partij. Liever zouden zij de meldingen van de RDW zelf krijgen, of op MijnRDW inzien.

‘Waarom kan dit niet gewoon bij de RDW?’

We vragen participanten of ze de app zouden gebruiken en waarvoor dan. We krijgen tal van interessante suggesties. Een aantal participanten heeft bijvoorbeeld de ervaring dat op steeds meer plekken en voor steeds meer functies een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) nodig is. Nu moeten mensen altijd zelf de VOG aanvragen en voorschieten. Het zou mooi zijn als je partij die de VOG nodig heeft toestemming kunt geven dit te doen en vervolgens een melding krijgt als dit gebeurd is. Andere suggesties betreffen een bericht wanneer medische of financiële gegevens zijn ingezien. Participanten staan positief tegenover het geven van ‘toestemming voor onbepaalde tijd’ met de Blauwe Knop, ten behoeve van het ontvangen van meldingen uit dergelijke inzageregisters.



Figuur 2 Scherm Toestemming geven

4.2 TEKST EN TOELICHTING

In deze clickable demo testen we opnieuw de teksten en toelichting die gegeven worden bij het doorlopen van het proces van data delen. Eerder onderzoek toonde aan dat teksten te lang of te complex waren. Dit leidde tot het niet lezen van teksten of instemmen met voorwaarden zonder goed te snappen wat er gebeurt, wat afbreuk doet aan gevoel van regie. In de demo die onderwerp is van dit onderzoek hebben we de teksten korter en eenvoudiger gemaakt; met het doel dat participanten zich zelfverzekerd voelen in het gebruik van de Blauwe Knop.

4.2.1 Algemene beoordeling van de teksten

Voor de meeste participanten is de hoeveelheid tekst prima. En er wordt aangegeven dat de teksten die er staan begrijpelijk zijn.

‘Ik had wel begrepen uit de basis [sic] wat er gebeurde.’

Desondanks wordt niet alles daadwerkelijk begrepen. Bij navraag om toe te lichten welke gegevens er gedeeld zijn, blijkt het dat bijna alle participanten alsnog denken dat rijbewijs gegevens gedeeld worden met Upfront. Daarnaast is het voor de meeste personen onduidelijk wat de Blauwe Knop in deze use case doet. Men denkt dat de Blauwe Knop afspraken maakt met partijen, en dan met name de derde partij waar gegevens mee uitgewisseld worden.

Het vermoeden vanuit de onderzoekers is dat het proces in deze case complex is en dat daarom onbegrip ontstaat. De dienst kost moeite om te begrijpen: ‘je geeft toestemming om meldingen te krijgen over de inzagen die andere organisaties in jouw rijbewijs doen’. Daarnaast zijn er verschillende partijen betrokken in het proces: Upfront Security, RDW, de Blauwe Knop, DigiD en de organisaties die inzagen doen in het rijbewijs. We merkten ook dat dit moeite kostte aan het feit dat participanten veel vragen stelden wanneer de teksten besproken werden tijdens het interview.

Uiteenlopende informatiebehoefte

Hoewel iedereen secuur omgaat met de informatie die gegeven wordt bij MijnRDW, zijn sommige participanten actief op zoek naar meer informatie, terwijl anderen het voldoende vinden. Hierbij vallen twee dingen op. De informatie hoeft niet per se op MijnRDW te staan. Een aantal participanten geeft zelfs aan dat zij juist graag naar een website verwezen willen worden om meer informatie te lezen over de Blauwe Knop of Upfront Security. Het tweede dat opvalt is dat een groot deel van de participanten de extra informatieblokken openklikt. Eén van de participanten wist dit goed onder woorden te brengen met de opmerking “als je ‘meer’ informatie netjes weergeeft stoot het nooit, wat wel stoot is als de informatie er helemaal niet is.”

Aanvullende informatie over de Blauwe Knop

De aanvullende informatie komt voor een groot deel van de participanten te laat en wordt vaak niet gevonden. Te laat, omdat men al bezig is met de Blauwe Knop en het logo al op meerdere plekken is tegengekomen waar geen informatie stond. Bovendien wordt de informatie niet gevonden omdat participanten geconcentreerd bezig zijn in het accorderingsproces, waardoor er ook wanneer ze de link wel zien vaak niet op geklikt wordt. De eerste keer dat participanten de Blauwe Knop zien moet duidelijk gemaakt worden wat het is. Deze uitleg komt nu te laat.

Over de aanvullende informatie bij de Blauwe Knop zeggen participanten dat het te vaag is. Met name omdat ook geen verduidelijking gevonden kan worden. De 'gemaakte afspraken' roepen vragen op. Wat voor afspraken? Bij één participant doet de omschrijving afbreuk aan het gevoel van controle. Een doorverwijzing naar de website van de Blauwe Knop waarop meer informatie gevonden kan worden zou dit gevoel van controle volgens de participanten terugbrengen of versterken. In deze demo is gekozen om geen externe links op te nemen, om de participanten de basis van de flow te laten doorlopen.

'Ik heb het gelezen, maar ik begreep het [Blauwe Knop] niet zonder hulp.'



Figuur 3 Scherm toelichting Blauwe Knop

4.2.2 Belangrijke bevindingen rond ontwerp en user flow

De user flow op zich wordt door bijna alle participanten als gemakkelijk ervaren. Alle participanten kunnen de demo doorlopen. Een enkeling heeft wat hulp nodig bij de opties binnen DigiD als het gaat om het selecteren van het device waarop de DigiD app staat.

Door diverse participanten wordt gevraagd om al eerder in het proces links beschikbaar te maken naar de websites van Upfront en de Blauwe Knop. Hoewel het gewaardeerd wordt dat Upfront Security de gegevens op beveiligde servers opslaat, zijn sommige participanten verrast om dit te lezen op een pagina van de RDW. Ze verwachten deze informatie eerder op een pagina van Upfront Security. De informatie draagt echter wel bij aan het gevoel van privacy en vertrouwen.

'Als ik meer wil weten over Upfront ga ik daar op de website kijken'

Er worden diverse verbeterpunten aangeduid wat betreft het toestemmingsoverzicht. Een participant zou bijvoorbeeld in de historie de optie willen hebben om opnieuw de toestemming te activeren. Daarnaast wordt door meerdere participanten benoemd dat de aanduiding welk tabblad actief is niet duidelijk is. Het design van de tabbladen zou aangepast moeten worden.

Visie van participanten op de uitleg

Participanten hebben in veel gevallen aanvullende informatie nodig van de onderzoeker om te begrijpen welke informatie wel en niet gedeeld wordt. Zowel voor als na de toelichting worden de teksten rond het toestemming geven duidelijk gevonden.

De melding dat geen rijbewijsgegevens worden gedeeld met Upfront security moet volgens een aantal oplettende participanten zeker verplaatst worden en als bullet onder belangrijke informatie komen staan. Niet (enkel) onder 'goed om te weten'. De informatie onder goed om te weten wordt wel gelezen door participanten, toch denkt een heel aantal participanten dat persoons-of rijbewijsgegevens gedeeld worden met Upfront.

We krijgen ook een aantal maal de suggestie om niet enkel een tekstuele uitleg te geven, maar ook een visuele op basis van afbeeldingen waarmee de gebruiker, bij voorkeur direct bij het installeren van de app, te zien krijgt wat precies de bedoeling is.

Figuur 3 Scherm Definitief akkoord

Definitief akkoord

Voor het accorderen of koppelen van MijnRDW en de Check!-app krijgt de participant bij RDW twee schermen te zien.:

- Één met uitgebreide toelichting;
- Één met diezelfde informatie, maar dan beknopt en zonder mogelijkheden om informatievelden uit te klappen en op diezelfde pagina een definitief akkoord.

Er staat dus redelijk wat dubbele informatie in de tekst. Dit valt mensen wel op, maar het wordt ook wel gewaardeerd. Er zijn meerdere plekken om de informatie te vinden en dat zorgt ervoor dat zelfs participanten die niet veel lezen ook de informatie wel vinden.

Over de zin bij het definitieve akkoord, zoals te zien in de afbeelding hiernaast, krijgen we geen specifieke commentaren. De zin wordt als goed en duidelijk ervaren. Sommige participanten geven expliciet aan dat ze de dubbele informatie wel goed vinden omdat dit juist bijdraagt aan duidelijkheid.

Beeldmerk

Het beeldmerk op zichzelf wordt door de meeste participanten begrepen. De pijlen en een persoon of slot worden herkend en gerelateerd aan gegevensuitwisseling. Echter wordt door meerdere participanten opgemerkt dat ze het beeldmerk liever als daadwerkelijke knop of als onderdeel van de knop zouden willen zien.



Figuur 4 Scherm toestemming geven

'Ik zou er dan ook echt een knop van maken.'

Door een aantal participanten werd het beeldmerk niet eens gezien. Ook zien we bij verschillende participanten dat ze het logo actief ontwijken omdat ze het niet kennen of denken dat het niet voor het bedoeld is (maar bijvoorbeeld voor bedrijven). Het vermoeden is dat in deze casus veel van de focus van de personen lag op het begrijpen van het proces en juist op de RDW en Check!, waardoor de rol van de Blauwe Knop onduidelijk werd.

4.3 VERTROUWEN

Essentieel bij de Blauwe Knop is het creëren van vertrouwen in het proces waarin een gebruiker toestemming geeft voor het downloaden of delen van data. In deze clickable demo is aandacht besteed aan het creëren van bewustzijn rondom de termijn van toestemming, die in dit geval toestemming voor onbepaalde tijd is. Daarnaast is er specifieke aandacht besteed aan de ontwikkeling van een toestemmingsoverzicht, waarin de persoon de toestemming kan intrekken. Participanten kunnen in deze demo dus het delen van gegevens stopzetten. Er is geen keuze in welke gegevens wel of niet gedeeld worden, gezien voor deze dienst specifieke toegang nodig is tot het inzageregister en daar verder geen deelkeuze in gemaakt kan worden (zoals alleen delen van het tijdstip van een melding of alleen delen welke organisatie het om ging).

4.3.1 Vertrouwen in RDW en DigiD (overheid) boven Check!

Tijdens de gesprekken met participanten wordt meermaals aangegeven dat men het fijner zou vinden als de gegevens niet naar een derde partij zouden gaan maar binnen de overheid zou blijven. Ze hoeven dan niet op

een derde partij te vertrouwen. De vraag komt dan ook op of deze dienst niet door de RDW zelf geleverd zou kunnen worden. Het zorgt er bij een enkeling zelfs voor dat men zich gedwongen voelt om van de dienst van een derde gebruik te maken, om gegevens in te zien die bij de overheid beschikbaar zijn.

'Dit is de enige manier om die informatie te zien te krijgen.'

Buiten dat men de meldingen liever bij de overheid zou inzien, wordt het proces van uitwisseling op zich wel vertrouwd. De meeste participanten gaan er namelijk vanuit dat dit door de RDW goed geregeld wordt. Een enkeling heeft geen vertrouwen tenzij de software geheel open source zou zijn, en zelf beoordeeld kan worden of het veilig is.

4.3.2 Vertrouwen door audit

Een opvallende bevinding is dat diverse participanten ervan uitgaan dat de Blauwe Knop staat voor een audit of certificering, die aantoont dat de derde partij op een goede manier met gegevens omgaat. Meerdere participanten gaan er daarnaast vanuit dat de RDW een check doet op de derde partij.

'Ik neem aan dat hier een licentie voor nodig is van de RDW.'

Ze vertrouwen er mede daarom op, dat in dit proces goed met gegevens wordt omgegaan. Vermoedelijk komt dit ook door de huidige tekst die we in de uitleg van de Blauwe Knop terugvinden. Zoals eerder benoemd, wordt opgemerkt door de participanten dat de beschrijving niet heel concreet is. De tekst kan impliceren dat er een audit plaatsvindt.

'Gemaakte afspraken is voor mij heel groot'

4.4 BEWUSTZIJN

In het algemeen voelden de participanten zich bewuster over de gegevens die gedeeld worden. Zeker wanneer dit vergeleken wordt met andere applicaties.

'Het is makkelijker te zien wat ik deel dan bij iets als facebook'

De keuze om te delen wordt dan ook bewust gemaakt. Daarbij moet wel gezegd worden dat een enkeling zich gedwongen voelt om met een derde partij te delen. Mensen maken de keuze op basis van de teksten en wat ze denken te begrijpen. Naast de helderheid van de teksten, draagt ook het toestemmingsoverzicht bij aan het bewustzijn van de persoon.

Observatie bij de onderzoekers hierbij is dat mensen bij navraag echter niet kunnen navertellen wat er precies gedeeld wordt. Er is niet goed begrepen dat rijbewijs gegevens niet gedeeld worden. Dit is opvallend omdat men dus op een verkeerde aanname de keuze maakt om te delen. Wederom is het vermoeden dat dit komt door de complexiteit van de use case.

4.5 CONTROLE



Figuur 5 Scherm toestemmingenoverzicht

Figuur 4 Scherm
Toestemmingenoverzicht

4.5.1

Toestemming Inzien en

Intrekken

Controle ervaren participanten om verschillende redenen. De lengte van het proces, waardoor op veel momenten de kans bestaat om 'uit te stappen' als een gebruiker zich oncomfortabel voelt bij het delen van bepaalde informatie. Ook de mogelijkheid om toestemming in te zien en op een heel eenvoudige manier weer in te trekken draagt op een belangrijke manier aan bij aan het gevoel van controle.

'Ik geef toestemming en ik kan het stopzetten. Dat geeft me controle.'

Het toestemmingsoverzicht maakt inzichtelijk voor de participant wat er open staat aan toestemmingen en de historie is van verlopen of ingetrokken toestemmingen. Er wordt aangegeven dat dit positief is voor zowel controle als bewustzijn.

4.5.2 Beslismoment

Diverse participanten benadrukken gedurende het interview dat ze het nut van een applicatie als deze al bepalen voordat ze de applicatie downloaden. De afweging om toestemming te geven is normaliter dus eigenlijk al eerder gemaakt dan op het moment van daadwerkelijk toestemming geven.

'Je zit in de app met het doel om toestemming te geven. Als ik de app zou downloaden heb ik dat doel. Anders zou ik zo'n app niet eens installeren.'

De suggestie van deze participanten is dan ook om al eerder informatie over de Blauwe Knop te geven. Daarnaast geven ze aan ook al eerder informatie over Upfront en de Check!-app te zullen opzoeken, in de overweging om deze al dan niet te gebruiken.

4.5.3 Toestemming voor onbepaalde tijd en meldingen

Participanten kijken niet op van toestemming geven voor onbepaalde tijd. Een eventuele keuze in het krijgen van een melding wat betreft de openstaande toestemming is ook niet voor alle participanten nodig. Er wordt aangegeven dat dit juist beperkt moet blijven.

Een aantal participanten geeft aan dat zij de app enkel toestemming zouden geven als ze er nut van inzien. In dat geval zouden ze de app ook blijven gebruiken en dus niet herinnerd hoeven worden aan de toestemming. Een participant geeft aan te twijfelen over de frequentie van de meldingen. Als bij meerdere partijen toestemming voor onbepaalde tijd aanstaat kunnen het erg veel meldingen worden. Een andere oplossing die geopperd wordt is om een herinnering te geven wanneer iemand de app van de telefoon verwijderd.

'Zolang ik de app op mijn telefoon heb heb ik geen herinnering. Als ik de app zou verwijderen dan zou ik dat wel willen.'

Over het algemeen kan gezegd worden dat het sturen van meldingen wel wenselijk is, mits de frequentie beperkt is. Een participant geeft aan behoefte te hebben aan één mail per jaar waarin alle openstaande toestemmingen vermeld worden. Of een melding wanneer de app verwijderd wordt, met een herinnering dat de toestemming bij RDW ingetrokken dient te worden. Participanten die aangeven dat ze meldingen willen ontvangen, willen dit veelal omdat het bijdraagt aan hun gevoel van controle in het proces.

4.6 PRIVACY

4.6.1 Verhoogt Blauwe Knop gevoel van privacy?

De meerwaarde van de Blauwe Knop ten aanzien van het gevoel van privacy is onduidelijk, dit komt nu met name door de onbekendheid van het concept en beeldmerk. Sterke merken, zoals DigiD en RDW, worden genoemd als de partijen waaruit participanten een gevoel van privacy en vertrouwen halen. Het logo van de Blauwe Knop wordt vaak naast het DigiD logo gezet, wat verbondenheid van de merken impliceert. Dit heeft een belangrijk effect heeft op een gevoel van vertrouwen in het logo van de Blauwe Knop bij participanten. Als gevolg hiervan spreekt een groot aantal participanten wel de verwachting uit dat partijen die de Blauwe Knop hanteren een certificaat hebben van de overheid. Naast certificering komt het idee van audits meermaals terug, waarbij de verwachting is dat de Blauwe Knop en/of de RDW deze uitvoert en dat het op die basis qua privacy goed zit.

4.6.2 Delen met derde partij

Twee participanten geven aan juist minder privacy te ervaren, omdat er nu gegevens gedeeld worden met een derde partij. Terwijl voorheen de informatie alleen bij de overheid beschikbaar is.

‘Je deelt nu iets. Daarvoor niet, dus is het minder beschermd.’

Anderen geven aan wel meer bescherming van gegevens te ervaren, mede omdat ze nu wel inzicht krijgen in de organisaties die een inzage in het rijbewijs hebben gedaan.

‘Nu weet je het niet en via de app weet je het wel.’

Een andere participant geeft aan het niet zeker te weten, vooral omdat Upfront nog een onbekende partij is. Diverse participanten geven aan dat ze de keuze voor het gebruik van een applicatie al eerder te bepalen. En alleen een applicatie te gebruiken wanneer ze denken dat deze kunnen vertrouwen.

Daarnaast wijst een enkele participant erop dat het maken van een nep-website of een nep-app zo gedaan is. Het verschil tussen ‘Check’ in plaats van ‘Check!’ zal niet veel nieuwe gebruikers opvallen. Er moet een duidelijke veilige bron zijn waar je de app kunt downloaden. Denk hierbij aan het doorlinken naar de locatie waar de applicatie gedownload kan worden vanaf de RDW-website zelf.

5 Aanbevelingen

Om de bevindingen en aanbevelingen te structureren benoemen we welke aspecten uit de demo goed verlopen en behouden kunnen worden voor ontwerpen. Vervolgens bespreken we welke verbeterpunten er zijn waar in volgende iteraties rekening mee gehouden moet worden.

5.1.1 Wat gaat al goed?

Het toestemmingsoverzicht werd door participanten als zeer positief ervaren. Bovendien droeg het bij aan een gevoel van controle. Aanbeveling is om het overzicht in de basis te behouden, maar wellicht op details van de UX door te ontwikkelen. Hier doelen we onder meer op de 'kaartenweergave' waarbij in een helder overzicht te zien is welke openstaande toestemmingen er zijn binnen de 'Toestemmingen' pagina op MijnRDW, de herhaling van informatie over de toestemmingen en het gemak waarmee de toestemming ingetrokken kan worden (zie ook het huidige design in clickable demo).

A1. Ontwikkel door op deze variant van het toestemmingsoverzicht.

Een bevinding die als rode draad door de Blauwe Knop onderzoeken loopt is dat mensen door hun vertrouwen in de overheid en in DigiD bereid zijn om bepaalde (privacygevoelige) informatie te delen en om met vertrouwen bepaalde stappen in de flow doorlopen. Het leidt tot de huidige zoektocht naar het ontwikkelen van de juiste barrières waardoor men zich bewust blijft van de gedeelde informatie en de derde partij waarmee de informatie gedeeld wordt. In deze interviews zien we wederom dat veel controle en gevoel van vertrouwen wordt gehaald uit de aanwezigheid van overheidslogo's en betrokkenheid van RDW.

A2. Wees bewust van dat mensen een verband leggen tussen de derde partij en de betrokken overheidsinstantie.⁶

Over het algemeen werden de teksten goed en duidelijk genoemd. Teksten werden daarnaast meermaals herhaald. Dit viel op bij diverse participanten en er werd wisselend op gereageerd. Door de meeste personen werd dit echter niet als barrière ervaren. Advies is om ook te experimenteren met andere barrières, om te bepalen of er betere of additionele manieren zijn om bewustzijn te verhogen. Hier zijn diverse methoden voor, waarvan de impact zouden verder onderzocht moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan het toevoegen van een 'countdown' voordat personen op 'toestemming geven' kunnen klikken.

A3. Experimenteer met andere manieren om personen tot bewuster lezen aan te zetten.

De teksten worden als goed en duidelijk beoordeeld, maar niet alle participanten kiezen ervoor om alles te lezen. Doet men dit echter wel, of is een participant op zoek naar aanvullende informatie om iets beter te begrijpen, dan is het belangrijk dat de informatie correct, duidelijk en volledig is. Afwezigheid van informatie werkt storend en onduidelijkheid zorgt voor een verlies van controle in het proces. Aanbeveling is om te zorgen voor een goed design om aanvullende informatie weer te geven waarbij gebruiker zelf kan kiezen deze aanvullende informatie te lezen omdat hier verschillende behoeftes in zijn. Dit kan ook op een externe plek zijn, als het bijvoorbeeld gaat om de informatie over de gegevensvrager.

A4. Gedetailleerde informatie is wenselijk, maar moet een keuze zijn voor de gebruiker.

5.1.2 Wat kan verbeterd worden?

In deze case werd het proces niet goed begrepen, met name welke gegevens uitgewisseld werden. Het vermoeden is dat het een erg complexe use case is. Met name omdat veel partijen betrokken zijn. Daarnaast dachten sommige participanten dat ze konden weigeren dat organisaties een inzage doen in het rijbewijsregister, terwijl dit niet het geval is.

A5. Visueel maken van het proces, de betrokken partijen en de uitwisseling van gegeven.

⁶ Wanneer een derde partij onrechtmatig handelt, kan dit negatieve invloed hebben op het vertrouwen van andere partijen die betrokken zijn in het proces.

Op dit moment komt overal het logo van de Blauwe Knop terug, terwijl de Blauwe Knop, hoewel het de achterliggende partij is die het delen van de informatie mogelijk maakt, niet in alle gevallen directe invloed heeft op het proces. De Blauwe Knop is nog niet bekend genoeg en heeft nog niet de status als betrouwbare manier om gegevens te delen. Het logo wordt soms ook niet gezien en er wordt niet begrepen wat de Blauwe Knop doet. De verwachting is dat dit mede komt doordat er meerder partijen betrokken zijn en de use case complex is.

A6. Leg duidelijk uit welke meerwaarde de Blauwe Knop in het proces heeft.

Daarnaast benoemen participanten dat ze de informatie over de Blauwe Knop eerder zouden willen zien. Nog voor de eerste keer dat mensen de Blauwe Knop gebruiken moet al duidelijk zijn wat het is en wat het doet.

A7. Informatie over de Blauwe Knop eerder in het proces tonen.

Participanten vinden het geen probleem om aanvullende informatie op een andere website op te zoeken. De huidige extra informatie is nog te onduidelijk om goed te begrijpen wat de Blauwe Knop doet: door 'gemaakte afspraken' ontstaat de verwachting dat de Blauwe Knop mogelijk betekent dat er audits gedaan zijn of een certificaat is uitgegeven.

A8. De gebruiker moet op een manier toegang krijgen tot volledige en duidelijk informatie over wat de Blauwe Knop precies doet.

In deze demonstrator is gekozen om een aantal van de belangrijkste punten omtrent het delen van informatie in bullets weer te geven. Dit bleek goed te werken voor duidelijkheid en overzicht. Hierbij moet een goede afweging gemaakt worden wat de meest relevante informatie is. Zo werd de informatie over het feit dat de rijbewijsgegevens niet gedeeld worden in een blokje met goed om te weten gezet en daardoor door een heel aantal participanten niet gevonden.

A9. Weeg af wat de belangrijkste informatie is voor de gebruiker en geef deze in hoofdtekst weer.

Participanten ervaren de mogelijkheid om een bericht te krijgen wanneer een organisatie hun rijbewijs heeft ingezien, wel als positief. Deze informatie is kennelijk beschikbaar bij de RDW, maar wordt nu niet gedeeld. Een aantal participanten kan ook wel andere informatie bedenken waarvoor ze meldingen zouden willen krijgen. Hoewel personen positief waren dat er inzicht ontstaat in de informatie over de inzagen in het rijbewijs was het onduidelijk waarom deze informatie via een derde partij beschikbaar gemaakt wordt en niet bij de overheid zelf.

A10. Geef duidelijke toelichting waarom een derde partij persoonlijke gegevens beschikbaar maakt.

6 Conclusie

Ter conclusie beantwoorden we de deelvragen en de hoofdvraag. Vervolgens worden de belangrijkste bevindingen samengevat.

- *In hoeverre beïnvloedt het ophalen en delen van gegevens via de RDW, of de participant zich in regie voelt over haar gegevens?*

Uit de gesprekken werd duidelijk dat het delen via de RDW, en het gebruik van DigiD zorgen voor een gevoel van vertrouwen in het proces. Dit straalt ook af op de derde partij (Upfront Security en Check!) waarmee gewerkt wordt. Hierbij moet wel benoemd worden dat participanten ervanuit gingen dat de RDW en/of de Blauwe Knop een audit gedaan hadden op die derde partij.

- *In hoeverre beïnvloedt de gebruikerservaring (UX) of de gebruiker zich in regie voelt over haar gegevens?*

De gebruikerservaring beïnvloedt inderdaad het gevoel van regie. Met name de helderheid van de teksten en de opzet van het toestemmingenoverzicht dragen hier in deze use case aan bij. De dubbele informatie gedurende het proces van toestemming geven wordt daarnaast opgemerkt door de participanten. Dit zorgt dat bepaalde informatie extra opvalt. Daarbij moet wel benoemd worden dat met name degenen die goed lezen dit onnodig vinden, maar wel begrijpen waarom deze keuze gemaakt is.

- *In hoeverre beïnvloedt de toestemming voor onbepaalde tijd, of de participant zich in regie voelt over haar gegevens?*

De delen van gegevens voor onbepaalde tijd beïnvloedt het gevoel van regie niet tot weinig in deze case. Daarbij werd ook aangegeven dat personen geen of zeer beperkt meldingen over de openstaande toestemming willen ontvangen. Participanten ervaren alsnog regie omdat zelf bepaald kon worden wanneer het delen van gegevens stopgezet kan worden.

- *In hoeverre beïnvloedt een overzicht aan toestemmingen en het kunnen aanpassen van toestemming, de mate waarin een participant zich in regie voelt over haar gegevens?*

Het overzicht aan toestemmingen draagt zeer positief bij aan het gevoel van regie. Het kunnen inzien en aanpassen van de toestemmingen in een duidelijke pagina worden hier als hoofdredenen benoemd.

- *In hoeverre ervaart men voordeel van het gebruik van de Blauwe Knop Plus?*

Door de onbekendheid van de Blauwe Knop en het beeldmerk kan over de toegevoegde waarde van het beeldmerk in deze case geen directe conclusie worden getrokken. De Blauwe Knop werd vaak niet goed begrepen, en door diverse participanten werd het beeldmerk niet eens direct opgemerkt. Hieruit volgde dat de Blauwe Knop daarom in deze case nog niet zozeer iets toevoegde voor personen. Bij nadere toelichting van het achterliggende principe van inzicht en controle over persoonlijke gegevens, ervaren de participanten dit wel als voordeel.

- *Wat vindt men van het beeldmerk van de Blauwe Knop Plus?*

Het beeldmerk op zich wordt begrepen. Echter wordt het soms niet gezien of ontweken. Het vermoeden is dat in deze casus veel van de focus van de personen lag op het begrijpen van het proces en juist op de RDW en Check!, waardoor de rol van de Blauwe Knop onduidelijk werd.

- *Welke ontwerpkeuzes zorgen ervoor dat mensen door middel van de Blauwe Knop Plus snel en makkelijk hun gegevens kunnen delen, terwijl ze zich realiseren welk proces ze doorlopen en regie op gegevens ervaren?*

Diverse ontwerpkeuzes dragen bij aan het bewustzijn van de participanten. Met name het puntsgewijs benoemen van de belangrijkste informatie rond data delen zorgt voor begrip gedurende het proces van

toestemming geven. Daarnaast wordt aangegeven dat het beschikbaar hebben van gedetailleerde informatie gewaardeerd wordt, wanneer dit optioneel is. Dit zorgt voor keuzevrijheid bij de persoon om dit te lezen.

Het toestemmingenoverzicht heeft in deze use case een grote impact, inzicht in lopende toestemmingen wordt zeer gewaardeerd, zeker de mogelijkheid om de toestemming te kunnen intrekken. Daarnaast wordt ook de extra informatie op deze pagina's als plezierig ervaren.

6.1 BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

De clickable demo zoals getoetst in dit onderzoek heeft geleid tot een veelvoud aan nieuwe inzichten in de ervaring met de Blauwe Knop en het delen van gegevens. De belangrijkste bevindingen en aanbevelingen vatten we hier nogmaals samen.

De belangrijkste bevindingen:

- Toestemming voor onbepaalde tijd had weinig tot geen impact op regie of privacy van personen. De verwachting hier was dat een doorlopende toestemming negatieve impact zou hebben. De mogelijkheid om zelf gemakkelijk invloed op de toestemming uit te kunnen oefenen gaf participanten een positief gevoel van controle.
- Het toestemmingenoverzicht roept een gevoel van inzicht en controle op en draagt bij aan een groter gevoel van regie.
- De RDW en DigiD roepen een gevoel van vertrouwen op. Net als in voorgaande onderzoeken, geven participanten dat ze ervanuit gaan dat overheidspartijen goed omgaan met persoonlijke gegevens.
- Een deel van de participanten neemt aan dat de derde partij door de Blauwe Knop en/of RDW gecertificeerd wordt.
- Mede door de complexiteit van de use case, werd door het merendeel van de participanten niet goed begrepen welke gegevens precies gedeeld werden en waarop ze precies invloed konden uitoefenen. De huidige teksten bieden de benodigde informatie, maar voorkomen dit onbegrip nog niet bij alle participanten.

De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- (a) Maak inzichtelijker welke partijen betrokken zijn en welke gegevens uitgewisseld worden (A2, A3, A4, A5, A9)
- (b) Leg duidelijker uit wat de Blauwe Knop wel en niet doet (A6, A7, A8)
- (c) Ontwikkel door op deze variant van het toestemmingenoverzicht (A1)⁷
- (d) Geef duidelijke toelichting waarom een derde partij persoonlijke gegevens beschikbaar maakt (A10)⁸

6.2 VERVOLGONDERZOEK

Tijdens het onderzoek merken we dat het participanten veel moeite kost om deze use case goed te begrijpen. Er wordt opgemerkt dat er veel partijen betrokken zijn, er moest op diverse plekken in het proces extra toelichting gegeven worden en participanten begrepen niet goed welke gegevens gedeeld werden. De ambitie van de Blauwe Knop en Regie op Gegevens is om dit soort processen juist makkelijker te laten verlopen en inzicht van de burger hierin te vergroten.

Een suggestie voor verder onderzoek, is om te experimenteren met manieren om deze complexe processen op voorhand begrijpelijk te maken. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van een visuele weergave van de

⁷ Hier doelen we onder meer op de 'kaartenweergave' waarbij in een helder overzicht te zien is welke openstaande toestemmingen er zijn binnen de 'Toestemmingen' pagina op MijnRDW, de herhaling van informatie over de toestemmingen en het gemak waarmee de toestemming ingetrokken kan worden (zie ook het huidige design in clickable demo).

⁸ In deze use case was het voor participanten onduidelijk waarom de RDW niet zelf de gegevens beschikbaar maakte. Diverse personen benoemden dat gegevens liever binnen de overheidspartij zouden houden.

betrokken partijen, gegevens die uitgewisseld worden en op welke delen hiervan de persoon wel of geen invloed heeft.

Daarnaast is het merkbaar dat de participanten nog geen eigen beeld hebben bij de Blauwe Knop, ondanks informerende teksten. Dit leidt tot foute aannames over wat de Blauwe Knop is en wat het doet. Voor een volgend onderzoek zou de werking van de Blauwe Knop explicieter gemaakt moeten worden. Er zou bijvoorbeeld een test gedaan kunnen worden naar de beleving tijdens gebruik van de Blauwe Knop nadat de persoon een campagne gezien heeft.

7 Bijlage - Overeenkomst

Beste,

Bedankt dat je een bijdrage wilt leveren aan ons onderzoek naar de Blauwe Knop. Voordat we echt kunnen starten willen we je wat meer informatie geven over het onderzoek. Het onderzoek heeft als doel op de werking van de Blauwe Knop te testen in de context van de RDW. Meer achtergrond over het onderzoek en wat we precies gaan doen vind je op de volgende pagina. Voor het onderzoek hebben we een verklaring opgesteld, deze vind je aan het eind van dit document. Graag ontvangen we deze ingevuld en getekend van je retour.

Mocht je nog vragen hebben neem dan gerust contact met me op.

Met vriendelijke groeten,

Marlies Rikken

Adviseur InnoValor - *Value through Innovation*

marlies.rikken@innovalor.nl | +31 6 10418028

Liesbeth Hijink

Adviseur bij InnoValor - *Value through Innovation*

liesbeth.hijink@innovalor.nl | +31 6 574 680 87

7.1 TOELICHTING OP HET ONDERZOEK

In opdracht van VNG en RDW doet InnoValor onderzoek naar de Blauwe Knop. De Blauwe knop is een manier waarop je persoonsinformatie kunt downloaden, of kunt doorgeven tussen twee organisaties. De overheid is erg geïnteresseerd in de Blauwe Knop en wil deze daarom uitvoerig testen.

Het doel van dit onderzoek is om de gebruikersbeleving en interactie met de Blauwe Knop in de context van de RDW te onderzoeken en waar nodig te verbeteren.

7.1.1 Gang van zaken tijdens het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen. Een vragenlijst met, onder andere vragen over achtergrondgegevens en persoonlijke eigenschappen. En een afspraak waarbij je een demo-applicatie test en over je ervaringen geïnterviewd wordt.

Tijdens de afspraak vragen we je een demo-applicatie te gebruiken en daarbij hardop te denken. Vertel zo veel mogelijk wat je doet, waarom je dat doet en welke dingen onduidelijk zijn. Tijdens deze interactie met de demo-applicatie word je geobserveerd door de onderzoeker. Hierna krijg je korte vragen waarin we jouw eerste indrukken vastleggen. Gevolgd door een interview. Tijdens het interview wordt, aan de hand van een vragenlijst, dieper ingegaan op hoe je de omgang met de demo-applicatie hebt ervaren.

Vertrouwelijkheid van je gegevens

Tijdens het onderzoek verzamelen we veel data. We maken audio-opnames van het interview en we maken natuurlijk veel aantekeningen. Daarnaast heb je een aantal vragenlijsten ingevuld. Je hebt het recht om je data op te vragen, te corrigeren en te laten verwijderen. Jouw data wordt alleen gebruikt voor dit onderzoek en eventuele vervolgonderzoeken. Door deel te nemen aan dit onderzoek geef je toestemming om jouw gegevens op te slaan voor de hierboven bedoelde doeleinden. De informatie en gegevens zullen conform de AVG

behandeld worden. Dat houdt in dat alle data wordt geanonimiseerd en dat geluidsopnames na afloop van het onderzoek worden vernietigd. Niets waar jouw naam aan verbonden is wordt naar buiten gebracht in rapporten of publicaties. Wel zullen we je vragen anonieme quotes van je gebruikt mogen worden in het eindrapport.

7.1.2 Vrijwilligheid

Deelname aan het onderzoek is geheel vrijwillig. Om deel te nemen dien je minstens 18 jaar te zijn. Wil je toch afzien van medewerking aan het onderzoek laat het dan weten.

Tevens kun je tot 5 werkdagen na het interview je toestemming intrekken om gebruik te maken van jouw gegevens. Hierna zijn je gegevens waarschijnlijk verwerkt. Je kunt dan wel laten weten dat je je deelname stopt, zodat wij geen aanvullende gegevens meer van je verzamelen of gebruiken.

7.1.3 Vragen

Vragen zijn er om gesteld te worden. Als er nog iets onduidelijk is, of je voelt je ergens onzeker over neem dan contact op met Liesbeth Hijink (liesbeth.hijink@innovalor.nl)

7.2 VERKLARING GEBRUIKERSONDERZOEK BLAUWE KNOP

Onderstaande is van toepassing op jouw deelname aan onderzoek

Ik heb voldoende informatie ontvangen over het onderzoek en heb de mogelijkheid gehad om vragen te stellen over onduidelijkheden. Ik begrijp hierdoor de informatie volledig. Ja. Nee

Ik ben ouder dan 18 op het moment dat het onderzoek wordt afgenomen
Ik neem vrijwillig deel aan dit onderzoek en begrijp dat ik het recht heb vragen niet te beantwoorden en mijn deelname stop te zetten. Ja. Nee

Ik begrijp dat deelname in het onderzoek audio opnames met zich mee brengt en dat er tijdens de observatie aantekeningen worden gemaakt over mijn gedrag. De audio opnames worden enkel tijdens het onderzoek gebruikt worden daarna verwijderd. Ja. Nee

Ik begrijp dat de informatie die ik verstrek wordt gebruikt voor onderzoek naar de verbetering van de Blauwe Knop. Ja. Nee

Ik begrijp dat de verzamelde persoonlijke informatie die mij kunnen identificeren niet worden gedeeld buiten het onderzoeksteam. Ja. Nee

Ik ga akkoord met het gebruiken van mijn informatie als anoniem citaat in het uiteindelijke rapport. Ja. Nee

Naam participant

Handtekening

Datum

Ik, de onderzoeker, heb ervoor gezorgd dat de participant het informatie formulier heeft gelezen en volledig begrijpt en vrijwillig mee doet aan het onderzoek.

Naam onderzoeker

Handtekening

Datum

8 Bijlage - Enquête vooraf

De enquête bestaat uit 4 onderdelen. Vul bij ieder vraag slechts 1 antwoord in.

8.1 DEEL 1

In hoeverre voel je je comfortabel met de volgende technologie? Vul niet van toepassing in als je geen gebruik

#	Vraag	Antwoord
1.	Internetbankieren	<input type="checkbox"/> Helemaal niet comfortabel <input type="checkbox"/> Niet comfortabel <input type="checkbox"/> Comfortabel <input type="checkbox"/> Erg comfortabel <input type="checkbox"/> Heel erg comfortabel <input type="checkbox"/> N.v.t.
2.	DigiD	<input type="checkbox"/> Helemaal niet comfortabel <input type="checkbox"/> Niet comfortabel <input type="checkbox"/> Comfortabel <input type="checkbox"/> Erg comfortabel <input type="checkbox"/> Heel erg comfortabel <input type="checkbox"/> N.v.t.
3.	Digitale zoekmachines (bijvoorbeeld Google)	<input type="checkbox"/> Helemaal niet comfortabel <input type="checkbox"/> Niet comfortabel <input type="checkbox"/> Comfortabel <input type="checkbox"/> Erg comfortabel <input type="checkbox"/> Heel erg comfortabel <input type="checkbox"/> N.v.t.
4.	Online / digitaal belastingaangifte doen	<input type="checkbox"/> Helemaal niet comfortabel <input type="checkbox"/> Niet comfortabel <input type="checkbox"/> Comfortabel <input type="checkbox"/> Erg comfortabel <input type="checkbox"/> Heel erg comfortabel <input type="checkbox"/> N.v.t.

maakt van de technologie

8.2 DEEL 2

Hoe ga je om met de volgende zaken?

#	Vraag	Antwoord
1.	Ik ga bewust om met de nieuwsbrieven waarvoor ik ingeschreven sta.	<input type="checkbox"/> Nooit <input type="checkbox"/> Soms <input type="checkbox"/> Regelmatig <input type="checkbox"/> Vaak <input type="checkbox"/> Altijd
2.	Ik ga bewust om met de cookie instellingen van een website.	<input type="checkbox"/> Nooit <input type="checkbox"/> Soms <input type="checkbox"/> Regelmatig <input type="checkbox"/> Vaak <input type="checkbox"/> Altijd
3.	Waar mogelijk maak ik gebruik van tweefactor authenticatie? (Naast een wachtwoord krijg ik een sms-code / een code in een authenticatieapp)	<input type="checkbox"/> Nooit <input type="checkbox"/> Soms <input type="checkbox"/> Regelmatig <input type="checkbox"/> Vaak <input type="checkbox"/> Altijd
4.	Ik blokkeer berichten/emails die ik niet wil ontvangen	<input type="checkbox"/> Nooit <input type="checkbox"/> Soms <input type="checkbox"/> Regelmatig <input type="checkbox"/> Vaak <input type="checkbox"/> Altijd

8.3 DEEL 3

In hoeverre ben je het eens met de volgende beweringen?

#	Vraag	Antwoord
1.	Ik ben erg bezorgd om mijn privacy omtrent mijn digitale persoonlijke data.	<input type="checkbox"/> Helemaal niet <input type="checkbox"/> Niet <input type="checkbox"/> Geen mening / weet niet <input type="checkbox"/> Erg <input type="checkbox"/> Heel erg
2.	Bedrijven zijn te actief bezig met het verzamelen van mijn persoonlijke informatie.	<input type="checkbox"/> Helemaal niet <input type="checkbox"/> Niet <input type="checkbox"/> Geen mening / weet niet <input type="checkbox"/> Erg <input type="checkbox"/> Heel erg

3.	Overheidsinstanties willen steeds meer persoonlijke informatie weten en schenden hierbij mijn privacy.	<input type="checkbox"/> Helemaal niet <input type="checkbox"/> Niet <input type="checkbox"/> Geen mening / weet niet <input type="checkbox"/> Erg <input type="checkbox"/> Heel erg
4.	Ik heb steeds minder controle over hoe en door wie mijn persoonlijke data wordt behandeld.	<input type="checkbox"/> Helemaal niet <input type="checkbox"/> Niet <input type="checkbox"/> Geen mening / weet niet <input type="checkbox"/> Erg <input type="checkbox"/> Heel erg

8.4 DEEL 4

Ter afsluiting nog twee laatste vragen

Leeftijd:

- 18-25 jaar
- 26-35 jaar
- 36-45 jaar
- 46-55 jaar
- 56-65 jaar
- 65+

Hoogst genoten opleiding

- Middelbare school
- MBO
- HBO
- WO
- PhD

9 Bijlage - Interview achteraf

9.1 SUS VRAGEN

#	Vraag	Antwoord
1.	Ik vond dat de verschillende functies in dit systeem goed op elkaar aansloten.	<input type="checkbox"/> Sterk mee eens <input type="checkbox"/> Mee eens <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Mee oneens <input type="checkbox"/> Sterk mee oneens
2.	Ik vond dat de verschillende systemen te weinig samenhang vertoonden.	<input type="checkbox"/> Sterk mee eens <input type="checkbox"/> Mee eens <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Mee oneens <input type="checkbox"/> Sterk mee oneens
3.	Ik vond de Blauwe Knop erg omslachtig in gebruik.	<input type="checkbox"/> Sterk mee eens <input type="checkbox"/> Mee eens <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Mee oneens <input type="checkbox"/> Sterk mee oneens
4.	Ik voelde me zelfverzekerd in het gebruik van de Blauwe Knop.	<input type="checkbox"/> Sterk mee eens <input type="checkbox"/> Mee eens <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Mee oneens <input type="checkbox"/> Sterk mee oneens
5.	Ik moest veel dingen leren voordat ik met de Blauwe Knop aan de slag kon.	<input type="checkbox"/> Sterk mee eens <input type="checkbox"/> Mee eens <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Mee oneens <input type="checkbox"/> Sterk mee oneens

9.2 OPEN VRAGEN

Eerste indruk

1. Hoe vond je de applicatie in gebruik?
2. Kun je me uitleggen waarom je met DigiD moest inloggen?
3. Snap je wat de Blauwe Knop heeft gedaan? >> Kun je me vertellen wat de Blauwe Knop heeft gedaan?
4. Heb je het gevoel dat er genoeg uitleg aanwezig was? >> Waren er dingen niet duidelijk?
5. Kun je me vertellen welke informatie je gedeeld hebt? En voor welke periode?

Doorloop de demonstrator

6. Kun je mij bij elke stap vertellen of je snapte wat je hier aan het doen was en waarom dit nodig was?
7. Heb je de uitleggende teksten op deze pagina's gelezen? >> Waarom wel/niet?
8. Wat vind je van de hoeveelheid informatie die je hebt gekregen?

Einde demonstrator

Bewustzijn 1.

9. Ben je nu (meer) bewust van de informatie die je hebt gedeeld? >> Hoe voel je je hierover?

Tekst, toelichting en beelden

10. Wat vind je van de informatie die gegeven wordt over data delen? >> Wat voor informatie zou je hier graag willen lezen?
11. Heb je de aanvullende toelichting over de Blauwe Knop gelezen? >> Waarom niet? >> Wat vond je van de toelichting?
12. Wat vind je van de tekst bij het toestemming geven voor de meldingen? >> Wat zouden we hieraan kunnen verbeteren?
13. Wat vind je van het beeldmerk?

Bewustzijn 2.

14. Heb je het gevoel dat je makkelijk toestemming gaf om je data te delen? >> Waardoor kwam dit denk je?
15. Heb je het gevoel dat je goed hebt nagedacht over de gevolgen van de toestemming voordat je je data deelde? Welke zaken droegen hieraan bij?
16. Waren er ook dingen die ervoor zorgde dat je je minder bewust was van de data die gedeeld werd? >> Welke? >> Hoe kwam dit denk je?

Vertrouwen

17. Vind je de het delen van gegevens vanuit de RDW met Upfront betrouwbaar? >> wat wel / wat niet? >> Wat zou dit kunnen verbeteren?
18. Heb jij voldoende vertrouwen dat enkel de betreffende gegevens gedeeld worden? Waarom wel/niet?

Controle

19. Heb je het gevoel dat je controle hebt over het gebruik van je data? >> Waardoor kwam dit? >>
20. Gaf de Blauwe Knop je het gevoel dat je meer controle hebt over je data? >> waarom wel/niet?
21. Wat vind je de voordelen van het gebruik van de Blauwe Knop? >> Wegen deze voordelen op tegen de moeite die het gebruik van de Blauwe Knop kost?
22. Zou je minder controle accepteren als daardoor het proces makkelijker of sneller loopt? >> Zou je meer controle willen ook als dat het proces vertraagt?

Privacy

23. Heb je het gevoel dat je persoonsgegevens beter beschermd zijn door het gebruik van de Blauwe Knop? >> Waardoor komt dat? >> Zou dit nog verder verbeterd kunnen worden?
24. Heb je het gevoel dat je persoonsgegevens beter beschermd zijn door het gebruik van de Check! App? >> Waarom denk je dat?

Toestemmingenoverzicht en intrekken

25. Wat vind je van de periode dat je data gedeeld wordt? >> Hoe kun je het delen van de data weer stopzetten?
26. Wat vond je ervan dat je kon bekijken welke partijen je toestemming gegeven had?

27. Waarom denk je dat je de toestemmingen kunt inkijken? >> Welke informatie zou je hier terug willen zien?
28. Kun je uitleggen wat je kunt doen in Mijn Toestemmingen?
29. Droeg het bekijken van de toestemming bij aan het gevoel van privacy? >> waarom voelde je dat zo?
30. Wil je periodiek herinnerd worden over doorlopende toestemmingen? Zo ja, met welke frequentie?
31. Hoe zou jij het toestemmingoverzicht gebruiken?

Afsluitende vragen

32. Wat zou je aan de applicatie willen veranderen? Weghalen, toevoegen?
33. Zou je de applicatie vaker gebruiken? Zo ja waarbij?