



## Zelfsoevereiniteit in relatie tot digitale identiteit

Rapportage van kwalitatief onderzoek

### **Digicampus**

Giulietta Marani & Sanne Giesen

### **Mens Centraal**

Mireille van Twuijver

### **MARE**

Diane Steinhaus-Karelse

Katja Schuurman

Referentie Mens Centraal: 4138254

Projectnummer MARE: 2020141

17 september 2020

#### **MARE**

*MARE voert onderzoek uit binnen het kader van ISO 20252:2019 (kwaliteit onderzoek) en ISO 27001:2017 (data security). MARE conformeert zich tevens aan de richtlijnen van brancheorganisatie MOA wat betreft persoonsgegevens. Daarnaast voldoet MARE aan de overheidsnorm BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).*

#### **Disclaimer**

Kwalitatief onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Uitkomsten van dergelijk onderzoek moeten dan ook in de eerste plaats worden gezien als indicatief en hypothesevormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten.

## Inhoudsopgave

<b>Achtergrond.....</b>	<b>2</b>
Onderzoeksdoelstelling- en vragen.....	2
Stimulusmateriaal .....	3
De praktijk van online transacties.....	5
<i>Bewaren van gegevens .....</i>	<i>5</i>
<i>Delen van gegevens .....</i>	<i>6</i>
<i>Vertrouwen in bedrijven en (overheid)instanties .....</i>	<i>7</i>
<i>Belangrijke drijfveren en motivaties voor online transacties.....</i>	<i>8</i>
Zelfredzaamheid.....	10
<i>De huidige situatie .....</i>	<i>10</i>
<i>Blik op de toekomst.....</i>	<i>10</i>
<i>Wallets in detail.....</i>	<i>10</i>
<b>BIJLAGE 1 - Onderzoeksverantwoording.....</b>	<b>13</b>
<b>BIJLAGE 2 - Stimulusmateriaal .....</b>	<b>14</b>

## Achtergrond

Overheden gaan vaker uit van zelfredzaamheid ('zelfsoevereiniteit') in hun dienstverlening. Waar eerst organisaties - zoals een bank, verzekeraar of gemeente - controle hielden over persoonlijke gegevens is er een verschuiving gaande van controle naar het individu. In dit geval zal de burger online zijn eigen identiteit moeten kunnen bezitten en controleren. Hieromtrent is inmiddels een opkomst te zien van marktpartijen die invulling geven aan de beweging van zelfredzaamheid en zelfsoevereiniteit, zoals datakluisen, apps en digitale omgevingen waarmee een individu zijn/haar persoonlijke gegevens kan inzien, veranderen, opslaan en desgewenst met anderen kan delen.

Digicampus heeft als één van de drie missies de burger meer regie te geven en te kijken naar mogelijke infrastructuur en publieke achterliggende waarden. Zodoende wordt binnen Digicampus het concept en de toepassing van online persoonlijke autonomie via een 'zelfsoevereine identiteit' verkent. Om dit concept verder te verkennen heeft Digicampus behoefte aan kwalitatief onderzoek om inzicht te verkrijgen in het burgerperspectief rondom 'zelfsoevereiniteit' in de digitale overheidsdienstverlening voor verdere ontwikkeling op dit gebied.

In dit document staan de bevindingen van het kwalitatieve onderzoek beschreven.

### Onderzoeksdoelstelling- en vragen

Inzicht in het burgerperspectief op zelfsoevereiniteit – in het kader van de digitale wereld –

#### *Algemeen*

- In welke mate wil een burger zelfredzaam zijn (wat gegevens betreft) voor online handelen en identificeren
- Hoeveel eigen regie is gewenst; hoe zelfstandig wil een burger kunnen handelen
- In welke mate kan/wil een burger zelfredzaam zijn
- Is er een verschil tussen (wensen omtrent) zelfredzaamheid online en offline (primair: online)
- Hoeveel regie kan en wil een burger naar zich toe trekken
- In welke mate wil een burger de eigen identiteit beheren en toegang tot die gegevens controleren
- Wat valt onder de paraplu 'zelfredzaamheid'; welke onderwerpen
- Welke emoties spelen een rol wat betreft zelfredzaamheid
- Wat zijn de redenen om voor (meer) zelfredzaamheid te kiezen; wat zijn de redenen om dat niet te willen
- Hoe verhoudt het zich tot 'autonomie', 'privacy', 'gemak', 'controle', e.d.
  - Welke onderliggende waarden zijn hierbij relevant

#### *Specifiek*

- Wat is ervoor nodig om zelfredzaam te kunnen zijn
- Op welke gebieden wil een burger zelfredzaam zijn; wanneer wel/niet
  - Wanneer wil een burger juist meer of minder regie
  - In welke situaties // op welke gebieden wel/niet
- Hoe zou een burger meer regie kunnen krijgen;
  - Welke partijen spelen een rol hierbij
  - Wat zijn de verwachtingen/wensen jegens de overheid
- In hoeverre wil een burger zichzelf digitaal kunnen identificeren

- Welke oplossingen/ontwikkelingen kent een burger ten aanzien van digitaal identificeren en bewaren van gegevens
  - In hoeverre bekend met 'wallets' en eventueel andere toepassingen
  - Hoe en waarvoor zou een identificerende SSI wallet te gebruiken zijn
  - In hoeverre zijn er voor- en nadelen bij een wallet

### **Stimulusmateriaal**

Ter voorkoming van een generieke en mogelijke abstracte bespreking van het onderwerp, is het onderwerp met burgers besproken aan de hand van zogenoemde life events waarbij bij elk event keuzeopties voor de mate van wel/niet zelfredzaam willen of kunnen zijn, is meegenomen:

- 3 scenario's van levensgebeurtenissen
  - Scenario 1: 18 jaar worden
  - Scenario 2: Sociale huurwoning aanvragen
  - Scenario 3: Verhuizen naar een andere gemeente
- Bij elk scenario meerdere keuzeopties over zelfredzaamheid

De onderzoeksverantwoording en het stimulusmateriaal worden weergegeven in bijlage 1 en 2.

*Leeswijzer: de bevindingen zijn gebaseerd op het onderzoek dat is uitgevoerd onder burgers die momenteel voldoende digitaal vaardig zijn: mee kunnen doen in het digitale verkeer en in staat is om online te handelen.*

## Conclusies

De burger percipieert zichzelf als in hoge mate zelfredzaam als het gaat om online transacties doen, zaken regelen en identificeren. Er is sprake van een groot vertrouwen in zichzelf, de technologische mogelijkheden, de systemen en instanties die ervoor zorgen dat de burger zich dermate veilig en beschermd voelt dat online zelfredzaamheid in voldoende mate aanwezig is. Sterker nog, er is sprake van een sterke mate van automatisering (door zowel automatische incasso's als ook "mijn-omgevingen" waar zaken bewaard worden) waardoor de burger veel gemak ervaart. Alleen wanneer er complexere transacties moeten plaatsvinden – veelal gekoppeld aan life events – kan er enige onzekerheid optreden bij het invullen van formulieren en wordt hulp ingeroepen van familie, kennissen of maatschappelijk werkers. Maar ook daar zien we dat de burger uiteindelijk voldoende vertrouwen heeft in zichzelf en het systeem om de transactie tot een succesvol einde te brengen. Kortom, er lijken momenteel omtrent digitale zelfredzaamheid geen attente onvervulde behoeftes te leven. De burger loopt niet aan tegen problemen die niet opgelost kunnen worden.

Anders gezegd, een directe behoefte aan meer zelfredzaamheid wordt niet spontaan geuit, omdat men momenteel geen directe problemen of issues ervaart omtrent online transacties.

- Men heeft zijn zaken goed op orde en weet waar de benodigde gegevens te vinden zijn. In het digitale archief zijn zaken verspreid, maar daar heeft men geen moeite mee. In zeker zin geeft dit ook een stuk veiligheid: als er iets gehackt wordt, dan is maar een deel van de identiteit/gegevens blootgelegd. De burger heeft het idee controle te hebben hierover door te weten wat waar precies te vinden is en overzicht heeft door een eigen gecreëerde Excelsheet of gebruikt te maken van MijnOverheid voor overheidszaken. Doorpratend is er uit het oogpunt van gemak enige behoefte aan meer overkoepelend overzicht.
- Daarbij draagt het inloggen met DigiD in grote mate bij aan het gevoel van vertrouwen en veiligheid. Dit is een extra laag voor veiligheid en de welbekende toegangspoort tot de verschillende "mijn-omgevingen" (UWV, DUO, MijnOverheid). Deze verschillende "mijn-omgevingen" geven een gevoel van controle: het zijn jouw gegevens die voor jou bewaard worden, maar zijn ten alle tijde te raadplegen.
- Zodoende is er voldoende vertrouwen in overheidsinstanties dat er op een veilige en vertrouwde manier met gegevens om wordt gesprongen.

Uiteindelijk doorpratend over het concept van wallets wil men enerzijds wel meer gemak en controle over de gegevens, maar anderzijds wil men niet de volledige verantwoordelijkheid voor het beheren van de gegevens. Daarbij is een hybride vorm (een sluis) gewenst waarin de verantwoordelijkheid voor het beheren van de gegevens gedeeld wordt tussen de burger en overheidsinstanties.

- Belangrijk: de voorkeur voor de afzender van een dergelijke wallet/platform is de overheid (veilig en vertrouwen op hulp en ondersteuning indien nodig). Een samenwerking tussen de overheid en een technologisch bedrijf is ook acceptabel, want ieder heeft zijn eigen expertise. Of een bedrijf/instantie gekoppeld aan een dienst (zoals

huurpaspoort en woningcorporaties) wordt ook gezien als logisch (zij zijn immers de partij die de informatie/gegevens nodig hebben).

- Eigenlijk geeft de burger aan tevreden te zijn over de verschillende “mijn-omgevingen” op internet. Vooral de gedeelde verantwoordelijkheid (de instanties beheren en bewaren, de burger beveiligd met een wachtwoord/DigiD) wordt gewaardeerd. Wanneer deze ‘mijn-omgevingen’ van de overheid worden samengevoegd, draagt dit bij aan gemak en controle. MijnOverheid lijkt hiervoor het meest geschikte platform: *“dan heb ik al mijn gegevens in mijn berichtenbox”*.

Kortom, burgers zijn relatief tevreden als het gaat om de eigen zelfredzaamheid op online gebied en hebben weinig tot geen wensen op dit vlak. Ze staan echter wel open voor het samenbrengen van de verschillende ‘mijn-omgevingen’ van de overheid gecombineerd met DigiD. Vanuit het feit dat ‘mijn-omgevingen’ het persoonlijke archief vormen en DigiD de meest veilige vorm van identificatie is.

## Resultaten

### De praktijk van online transacties

#### *Bewaren van gegevens*

In perceptie zijn de administratieve zaken op orde. De administratie verschuift steeds meer van het bewaren van gegevens in papieren mappen (papier archief) naar het digitaal bewaren van gegevens (digitaal archief), naar online archiveren, waarbij eigenlijk alle vormen worden gebruikt:

- Het papieren archief is voornamelijk in gebruik uit gewoonte en voor de zekerheid, maar speelt steeds minder een rol. Zo worden zaken die nog per post binnenkomen bewaard in een map, bijvoorbeeld overzicht van toeslagen, brieven van de Belastingdienst. En enkele papieren worden nog uitgeprint, omdat men het persoonlijk belangrijk vindt, bijvoorbeeld jaaropgaves en pensioenoverzichten. Vooral die burger die streeft naar autonomie, controle en zekerheid en vaak wat ouder is, wil nog graag kunnen terugvallen op papier; *“als er geen internet is, heb ik wel toch nog mijn belangrijkste zaken bij de hand”*.
- Het digitale archief is in de loop der jaren ontstaan en zaken worden bewaard waar ze zijn binnengekomen. Langzaamaan zien we een verschuiving van digitaal archiveren (lokaal opslaan op een computer, met backups op harde schijven en usb sticks) tot online archiveren. Zo wordt een deel zelf bewaard in de e-mailbox, zoals brieven, polissen, facturen, contracten en loonstroken. En een ander deel wordt min of meer automatisch bewaard door instanties in verschillende “mijn-omgevingen”, bijvoorbeeld van energiemaatschappij, telecomprovider, MijnOverheid, DUO, UWV. Ondanks dat de zaken versnipperd zijn is er in enige mate een gevoel van controle, omdat de zaken gemakkelijk op te zoeken zijn indien nodig. *“Ik weet waar ik moet zijn en waar ik zaken kan vinden als ik het nodig heb”*. Daarbij geeft deze versnippering ook een gevoel van veiligheid: als er iets misgaat, dan is maar één deel van de gegevens weggegeven. Kortom de burger heeft het gevoel dat zij volledig overzicht van de gegevens en administratie hebben: *“ik kan altijd alles vinden, ook al staat het inmiddels op heel veel verschillende plekken: van een schoenendoos in mijn kast, tot mijn mailbox tot mijnDuo”*.
- Daarnaast wordt er meestal een ‘kasboekje’ in Excel bijgehouden met een overzicht van de maandelijkse uitgaven en inkomsten. De meeste maandelijkse afschrijvingen verlopen echter via een automatisch incasso en heeft men weinig omkijken naar. Als

gevoel van controle, monitort men af en toe of de afgeschreven bedragen kloppen met de bedragen in de Excelsheet.

- Er zijn wel momenten dat de zelfredzaamheid van de burger online op de proef wordt gesteld en meer complexe handelingen verricht worden. Deze zijn vaak gekoppeld aan life events of verandering van financiële situaties: verhuizingen, gaan studeren, persoonsgebonden budget of een uitkering aanvragen. Hiervoor moeten veelal ‘veel papieren’ worden aangeleverd en is het van cruciaal belang dat de goede informatie in het juiste vakje wordt ingevuld. In deze situaties wordt uit onzekerheid nog wel eens hulp ingeschakeld om mee te kijken of te helpen om de transactie tot een succes te brengen. Echter, dit soort complexere transacties heeft een lage frequentie. *“Ik verhuis gelukkig niet zo vaak, wat een gedoe om die papierwinkel te regelen”*. Mede hierdoor wordt een dergelijke transacties als moeilijker beschouwd, er is immers geen ervaring waarop vertrouwd kan worden.

Maar ook hier geldt, dat ook deze transacties meestal tot een succesvol eind worden gebracht: *“het duurde even, maar gelukkig werd wel mijn persoonsgebonden budget toegewezen”*. In dit soort gevallen is er vaak wel sprake van een hoge mate van afhankelijkheid: *“ik wil dat huis of die uitkering, dus dan moet ik maar doen wat ze van mij vragen”*.

#### *Delen van gegevens*

In het algemeen is iedereen relatief gemakkelijk met het online delen van (persoonlijke) gegevens. Er wordt nauwelijks over nagedacht en gaat bijna op automatische piloot ondanks dat velen wel een ervaring hebben met gegevensmisbruik (van bestelling niet aangekomen tot aan iemand anders zijn auto die op jouw naam is geregistreerd). Bovendien is er een groot vertrouwen in derden (de instantie waar persoonlijke gegevens ingevuld moeten worden).

Redenen hiervoor zijn:

- De veronderstelling is dat (persoonlijke) gegevens grotendeels al beschikbaar zijn voor bedrijven en instanties. Opvallend is dat dit als voldongen feit wordt ervaren: er is in de dagelijkse onlinewereld in perceptie weinig privacy en dat is de nieuwe norm. *“Ik laat zoveel sporen achter online. Als ze iets van je willen weten, dan komen ze daar toch wel achter”*. *“Wat is privacy tegenwoordig nog? Ik maak me daar geen zorgen over, want ik heb toch niks te verbergen”*.
- Daarnaast is er sprake van een zekere mate van acceptatie dat bedrijven en instanties (persoonlijke) gegevens opvragen, omdat ze dit nodig hebben: men ziet de noodzaak en het nut in van de (persoonlijke) gegevens die verstrekt moeten worden. Daarbij is er enige gelatenheid, omdat er geen keuze is, want zonder het aanleveren van de gegevens kan het doel niet bereikt worden: *“als ik mijn adres niet invoer, dan krijg ik mijn pakketje niet thuis afgeleverd”*. *“Als ik mijn inkomen niet deel met de woningcorporatie, dan kan ik geen huurwoning krijgen”*.
- Tegelijkertijd is er een sterk vertrouwen in zowel zichzelf als de bedrijven/instanties en het technische systeem (van correctie en beheren van gegevens). Daardoor voelt iedereen zich voldoende veilig en beschermd om de gegevens te kunnen en willen delen met derden: van bekende webshops, officiële instanties tot overheidsinstanties.
- De gepercipieerde risico's als het ‘misgaat’ zijn onbekend of worden gezien als overkomelijk: *“wat is het ergste dat kan gebeuren; wat kunnen ze met mijn gegevens doen dan?”* Dit is zeker in het geval waarbij men ervaring heeft met gegevensmisbruik. In perceptie wordt het altijd opgelost zolang je onschuld aangetoond kan worden. Daarbij speelt de wet van de grote getallen ook een rol: indien het bedrijf of de instantie van veel personen gegevens heeft verzameld en er gaat een keer iets mis dan gaat het

bij veel mensen mis. Door de grootte van de groep heeft men het idee dat ze ‘anoniem’ blijven.

#### *Bescherming van gegevens*

Desgevraagd worden er soms maatregelen getroffen om gegevens te beschermen, maar niet iedereen doet dit altijd consequent. Voorbeelden van maatregelen zijn het aanschaffen van een VPN-verbinding, het installeren van een antivirusprogramma op de laptop, een papierversnipperaar gebruiken om belangrijke documenten te vernietigen, een wachtwoord nergens opschrijven of bewaren, wachtwoorden regelmatig veranderen, het afschermen van BSN-nummer op een paspoort of rijbewijs. Maar ook hier zien we vaak ‘gemak’ om de hoek komen kijken, waarbij de techniek de burger helpt om zijn/haar gegevens te beschermen: *“ik bewaar mijn wachtwoorden in mijn sleutelhanger van mijn computer, dan hoef ik ze zelf niet te onthouden en ik als ik een keer een wachtwoord ben vergeten, kun je heel gemakkelijk ‘wachtwoord vergeten’ aanklikken op een website”.*

In het specifieke geval van het beschermen van gegevens zien we ook dat burgers vaak hun eigen kennisniveau overschatten. Ze weten niet helemaal van de hoed en de rand als het gaat om de bescherming van gegevens, maar denken wel expert te zijn: *“ik sla geen data op de in de cloud, dan komt het in Amerika of Rusland terecht en kan het makkelijk gehackt worden. Mijn correspondentie bewaar ik in mijn inbox van mijn Gmail-adres”.* Deze persoon heeft echter nooit gecheckt waar de data van Google daadwerkelijk wordt opgeslagen. Er is een groot vertrouwen in zichzelf, de kennis en de instanties waar we online mee te maken krijgen. Dit maakt dat de burger zich dermate veilig en beschermd voelt om online volledig zelfredzaam te zijn en geen issues of drempels ervaart.

#### *Vertrouwen in bedrijven en (overheid)instanties*

Zoals gezegd, bekende, grote bedrijven alsook officiële (semi-)overheidsinstanties worden beiden vertrouwd met de (persoonlijke) gegevens en het doen van online transacties. Hoewel beiden vertrouwd worden is er echter een blindelings vertrouwen in (semi-)overheidsinstanties, omdat deze instanties in perceptie geen commerciële belangen hebben bij het verzamelen van gegevens. Daardoor is er vertrouwen dat zij de gegevens niet zullen doorverkopen voor geld. En de (semi-)overheidsinstanties hebben in perceptie de verantwoordelijkheid om de burger te beschermen. Hierbij is de verwachting dat, voor nu en in de toekomst, die instanties de veiligheid waarborgen, maar ook problemen oplossen mocht het misgaan met de verzamelde (persoonlijke) gegevens. Men koppelt (semi-)overheidsinstanties aan DigiD. Waar men kan inloggen met DigiD is een (semi-)overheidsinstantie, waaronder ook zorgverzekeraars.

De hoge mate van vertrouwen in bedrijven en instanties komt mede door de technische systemen, de omvang, bekendheid en belangen van het bedrijf / de instantie.

- Grote bedrijven (bijv. Coolblue, KPN, etc.) voelen zich verantwoordelijkheid om gegevens te beschermen, omdat dit in hun eigen belang is om klanten te behouden. Als er iets misgaat dan staat hun reputatie op het spel. Dit geeft het gevoel dat bedrijven en instanties problemen oplossen mocht het misgaan met de verzamelde gegevens.
- Bekendheid van het bedrijf of de instantie zorgt voor de veronderstelling dat het bedrijf of de instantie de veiligheid op orde heeft: veel mensen maken gebruik van het product of de dienst zonder problemen, dus zal het wel goed zijn.
- Bovendien is de aanname dat grote en bekende bedrijven betrouwbare systemen hebben waar ingelogd kan worden. Men weet niet precies hoe het (op technisch vlak) werkt, maar uit eerdere en inmiddels jarenlange ervaringen met de systemen lijkt het



bijna altijd goed te gaan. Een voorbeeld hiervan zijn betaalsystemen zoals Klarna, Afterpay en iDEAL. En inlogsystemen, zoals DigiD.

Daarentegen worden kleinere en/of onbekende webshops an sich minder vertrouwd. In dat geval wordt gekeken naar eventuele keurmerken en/of voorwaarden van het bedrijf voordat er een bestelling wordt geplaatst en gegevens worden ingevuld: *“ik kijk wel altijd of ik een slotje zie op de betaalpagina”*. Indien er een link is met een overheidsinstantie, dan is het gevoel van betrouwbaarheid en veiligheid wel aanwezig.

De burger maakt weinig tot geen onderscheid in het soort overheidsinstanties die meer of minder te vertrouwen zijn met gegevens: elke instantie waarmee ingelogd kan worden met DigiD is betrouwbaar. DigiD wordt gezien als een toegangspoort of sleutel tot verschillende ‘mijn-omgevingen’ van de overheid en wordt spontaan niet gepercipieerd als een identificatiemiddel. Het is inmiddels een bekende en de enige manier van identificeren om in de ‘mijn-omgevingen’ van de overheid te komen: *“zonder DigiD kom je gewoon niet in MijnOverheid”*. Desgevraagd is DigiD wel een vorm van online identificeren. Een andere genoemde vorm van identificeren is een kopie van paspoort toesturen. Daarbij is DigiD bij uitstek het voorkeursstelsel om online in te loggen en transacties te doen, omdat het wordt gezien als een betrouwbaar, veilig en makkelijk:

- Het is gemakkelijk in gebruik: het is simpel; een app op de telefoon met één code om te onthouden, er zijn geen aparte wachtwoorden nodig per website/platform.
- Veilig: de twee-staps-verificatie maakt dat het in perceptie veilig voelt. En wanneer men inlogt op DigiD staan daar niet direct de (persoons) gegevens. Het is alleen een middel om veilig op ‘mijn-omgevingen’ van overheidsinstanties in te loggen en dat draagt ook bij aan een veilig gevoel.
- Het is betrouwbaar, want het is een dienst van de overheid.

#### *Belangrijke drijfveren en motivaties voor online transacties*

Op basis van de voorgelegde waarden zijn er twee typen te onderscheiden ten aanzien van online transacties: de ‘gemakszoeker’ versus de ‘onafhankelijkheidszoeker’.

#### Overeenkomst

Voor beiden typen geldt dat vertrouwen en veiligheid de belangrijkste drijfveren zijn bij het online identificeren en uitvoeren van online transacties. Dit wordt ook wel gezien als hygiëne factoren: zonder vertrouwen en veiligheid zal er geen online transactie en gegevensuitwisseling plaatsvinden.

- Vertrouwen in het bedrijf of de instantie waar de gegevens mee worden gedeeld: *“ik deel mijn gegevens met het bedrijf en ik vertrouw erop dat ze daar geen misbruik van maken”*. Er wordt veelal op zoek gegaan naar bepaalde indicatoren, zoals een keurmerk op de website en het lezen van reviews. Bijvoorbeeld het webshop keurmerk en trustpilot.
- Veiligheid dat het bedrijf of de instantie zijn systeem om orde heeft en de gegevens veilig worden beschermd. Dit wordt vaak beoordeelt op basis van gevoel, eerdere ervaringen en vertrouwen in de veiligheid van het systeem in het algemeen. Algemene voorwaarden of privacy verklaringen worden overigens niet gelezen: *“op privacy dingen klik ik altijd op akkoord. Ik ga dat niet allemaal lezen, ik geloof het wel”*.

Daarbij zijn deze drijfveren vaak complementair: als een bedrijf of instantie in perceptie veilig met gegevens omgaat dan is er ook vertrouwen in het bedrijf of de instantie en omgekeerd.

### Onderlinge verschillen

- Onafhankelijkheidszoeker
  - Voor de onafhankelijkheidszoeker is autonomie, afgezien van online transacties, een universele drijfveer in het leven. Deze groep wil van nature het gevoel van controle en onafhankelijkheid hebben: *“ik wil achter het stuur zitten en niet als bijrijder ernaast. Zo zit ik in elkaar”*. Het is niet zozeer de angst wat er met de (persoonlijke) gegevens gebeurt, maar het gevoel van zelf in de hand houden en weten wat er gebeurt met de gegevens. Deze groep heeft vaker ook nog een papieren archief en lokale digitale backups, maar ervaart een wantrouwen ten aanzien van online archiveren (zoals Dropbox). Ze laten wel de gegevens binnen de ‘mijn-omgevingen’ staan, ook al downloaden ze vaak ook nog wel deze data.
  - Wat betreft online transacties vindt deze groep het vervelend om onnodig gegevens te moeten uitwisselen. Het liefst delen ze alleen informatie die noodzakelijk is, maar indien dit niet anders kan delen ze wel de gevraagde gegevens. *“Je bent wel overgeleverd aan de organisatie die je gegevens nodig heeft, maar ik heb niet het gevoel dat ik daar om heen kan om zaken te regelen”*. Het is niet de onwil om gegevens te delen, maar niet iedereen hoeft in hun ogen alles te weten. Tegelijkertijd heeft deze groep ook het besef dat sommige zaken noodzakelijk zijn om te delen en bij de huidige tijdsgeest hoort. Het doel is daarin belangrijker dan het gevoel van autonomie. *“Ik neem die onafhankelijkheid nou ook weer niet zo zwaar. Ik begrijp waarom een UWV mijn gegevens nodig heeft. Zij willen ook dat ik zo snel mogelijk weer aan het werk ga. Daarentegen heb ik hun ook nodig om weer verder te komen”*.
  - Daarbij ervaart de onafhankelijkheidszoeker veelal een dilemma tussen enerzijds gemak en anderzijds onafhankelijkheid en eigen keuzes kunnen maken. In de praktijk is het bijvoorbeeld soms gemakkelijker om (persoonlijke) gegevens wel te delen, ook al is er een keuze om dat niet te doen. *“Dat OV-chipkaart weet waar en wanneer ik reis, is onnodig, maar ik wil wel dat de kaart automatisch geld kan opladen. Dus kies ik ervoor om mijn gegevens dan wel te delen en geen anonieme kaart te nemen. Gemak weegt in dat geval zwaarder dan het delen van mijn gegevens”*.
- Gemakszoeker
  - Daarentegen is voor de ‘gemakszoeker’ de drijfveer gemak belangrijk en dit sijpelt door in de algehele houding in dagelijks leven: hoe minder ik zelf hoef te doen hoe beter: *“waarom moeilijk doen als het ook makkelijk kan”*. Deze groep is vaak een jongere burger (18-30 jaar) en vindt het niet nodig of hecht zelfs geen of minder waarde aan autonomie in relatie tot online transacties.

### Verder geldt dat:

- De drijfveer inclusie is van maatschappelijk belang, maar worden in mindere mate als persoonlijk relevant ervaren. In de huidige tijdsgeest verwacht men dat bedrijven en instanties rekening houden met het feit dat online transacties voor iedereen mogelijk zijn. Een voorbeeld is dat informatie en uitleg begrijpelijk moet zijn voor iedereen ongeacht het opleidingsniveau en de leeftijd van mensen. Momenteel wordt dit nog niet altijd ervaren, maar is wel een verwachting voor de toekomst.
- De andere voorgelegde drijfveren, zoals vrijheid, gelijkwaardigheid, en rechtmatigheid spelen, spontaan en geholpen, geen rol als het gaat om online transacties.

## Zelfredzaamheid

### *De huidige situatie*

Er zijn op dit moment geen prangende issues of problemen rondom online transacties: iedereen weet online transacties tot een succes te brengen en voelt zich in meer of mindere mate voldoende online geëquipeerd. Daarbij heeft iedereen het gevoel de situatie voldoende te beheersen doordat men overzicht heeft waar online gegevens en informatie te vinden is. Bovenal is er voldoende vertrouwen in het systeem en de veiligheid van bedrijven en instanties waar gegevens mee worden uitgewisseld. Sterker nog, de burger is tevreden hoe het systeem op dit moment werkt. Dit zorgt ervoor dat er momenteel geen attente behoefte is aan meer zelfredzaamheid.

### *Blik op de toekomst*

Na een toelichting op zelfredzaamheid en het bespreken van de mogelijk invulling van wallets zijn de reacties neutraal tot positief. De verwachting is dat het nog gemakkelijker wordt om online transacties te doen en gegevens te delen en dat spreekt aan. De behoefte aan meer gemak is groot, maar de behoefte om zelf de regie of controle te hebben over gegevens lijkt minder sterk te zijn. Het element van het volledig zelf beheeren van de gegevens en de volledige verantwoordelijkheid hebben voor het bijhouden van de gegevens is minder aansprekend of zelfs ongewenst.

Daarnaast is het vanwege de complexiteit van het onderwerp echter lastig om momenteel de volledige mogelijkheden te begrijpen en kansen in te zien wat betreft het niet volledig delen van gegevens door middel van certificaten en verklaringen.

### *Wallets in detail*

Sommigen kennen een wallet van de Apple wallet op de telefoon waarbij pasjes en tickets bewaard kunnen worden. Niemand is echter bekend met een beveiligde app waarin al jouw persoonlijke gegevens zijn opgeslagen. Sterker nog, dat deze verschillende functies kunnen hebben (bijvoorbeeld sluis, kluis) is vaak ver boven de pet van de burger.

### *Elementen van de wallet*

Een wallet is interessant in een meer complexe situatie - een life event of financiële veranderingen - waarbij meerdere zaken geregeld moeten worden en gegevens worden uitgewisseld. Er zijn verschillende voor- en nadelen te benoemen van aspecten van de wallet in vergelijking met de huidige situatie. De voordelen zijn gericht op meer gemak en controle:

- Het op één punt samenbrengen van gegevens (alles op één plek) is gemakkelijk. Zodoende is alles gereed en op orde indien de gegevens nodig zijn.
- Zelf toestemming geven aan derden om bepaalde gegevens in te zien geeft een gevoel van controle. Voor de onafhankelijkheidszoeker is dit een belangrijk voordeel.

Een gepercipieerd nadeel is de volledige verantwoordelijkheid voor eigen beheer van de gegevens. In principe wil men niet de volledige verantwoordelijkheid, omdat:

- Het naar verwachting gedoe is: Het zelf invoeren en bijhouden van gegevens is in perceptie tijdrovend en sluit niet aan bij de behoefte naar (meer) gemak. Daarbij wordt het ook niet gezien als van deze tijd, omdat online al voor gemak staat (denk aan een automatisch gegevens invullen met Google). Een deel van de doelgroep, voornamelijk

de onafhankelijkheidszoekers, hebben minder moeite met het eventueel bijhouden van de gegevens en voelen zich daar verantwoordelijk voor. Er is echter bij deze groep wel de verwachting dat ze updates krijgen van bijvoorbeeld Belastingdienst als er iets verandert en doorgevoerd moet worden.

- De frequentie van zaken waarbij veel gegevens worden uitgewisseld via online transactie – de zogenaamde life event en andere financiële veranderingen - is laag: een verhuizing naar andere gemeente, rijbewijs verlengen, huurwoning aanvragen, hypotheek afsluiten, uitkering aanvragen, etc. zijn gebeurtenissen die in perceptie niet meerdere keren per jaar voorkomen. In tegendeel, de aannahme is dat dit hooguit eens in de paar jaar gebeurt. Vanwege het incidentele gebruik wil men graag geholpen worden in het beheer van de gegevens.

Verder geldt dat:

- Het op één plek samenbrengen van gegevens middels een app op de telefoon is een gepercipieerd risico en maakt de identiteit van het individu mogelijk kwetsbaar: als er iets gebeurt of misgaat, dan liggen alle gegevens op straat. Een andere zorg van het op één punt samenbrengen van de gegevens is de mogelijke kruisbestuiving of ongewenste uitwisseling van gegevens tussen bedrijven/instanties: *“Ik wil niet dat mijn gezondheidsdossier gezien kan worden door mijn zorgverzekeraar”*. Deze zorgen worden naar verwachting geuit, omdat het nog lastig voor te stellen is hoe het systeem in de toekomst zal werken.

#### *Voorkeuren*

Al pratende is de voorkeur van de afzender in ieder geval de overheid al dan niet in samenwerking met een gecertificeerd technologisch bedrijf. De overheid heeft geen commerciële belangen en heeft in perceptie de verantwoordelijkheid om burgers te beschermen. Er is echter bij sommigen burgers een vermoeden dat niet altijd de technologische kennis in huis is bij de overheid om een veilige app of platform te bouwen, dus logischerwijs is een samenwerking met een gecertificeerd technologisch bedrijf in hun ogen nodig.

Zoals eerder benoemd is er op dit moment geen prangende issues. De huidige en reeds bestaande infrastructuur lijkt te voldoen aan de huidige behoeften. Er zijn echter wel een aantal ergernissen, zoals de berichtenbox waar niet alle overheidsinstanties op aangesloten zijn (denk aan de DUO). Met een blik op de toekomst is het inloggen via DigiD en een platform, zoals MijnOverheid, een goede basis waar veel overheidszaken in perceptie geregeld en onderling gedeeld kunnen worden (als een sluis). Het uitbreiden van bestaande infrastructuur is volgens de doelgroep een logische stap en MijnOverheid lijkt hiervoor het meeste geschikte platform. Men ziet het als een bibliotheek waar alle overheidsinstanties gegevens bewaren en met elkaar kunnen uitwisselen mits daar toestemming voor is gegeven door de burger. De huidige infrastructuur is logisch, omdat men gewend is om deze methode en platformen te gebruiken. Daarbij zijn de ervaringen positief, men is hier bekend mee, het voelt vertrouwd en het werkt gemakkelijk.

In het algemeen is een hybride vorm van zelfredzaamheid (een sluis) gewenst waarbij een samenwerking bestaat tussen de burger en verschillende overheidsinstanties om de verantwoordelijkheid van gegevens te beheren. Met de volgende wensen en voorwaarden:

- Een vorm waarin gegevens door de betreffende bedrijven/instanties in de wallet of MijnOverheid worden gestopt, maar niet worden gebruikt zonder toestemming van de desbetreffende persoon.
- De gegevens worden door bedrijven/instanties ook up-to-date gehouden. En een notificatie wordt afgegeven mits er veranderingen plaatsvinden.

- Men heeft zelf de eigen verantwoordelijkheid om de gegevens te checken en geeft toestemming aan bedrijven/instellingen om bepaalde gegevens in te zien als dat nodig is. Belangrijk is daarbij dat aangegeven wordt hoelang en waarin inzage wordt verleend.
- Verder geldt dat de bedrijven/ instanties de gegevens beschermen met een veilig systeem alsook helpen/ en oplossing zoeken mocht er iets misgaan met de gegevens.

## BIJLAGE 1 - Onderzoeksverantwoording

### Methode

Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd middels individuele gesprekken op locatie bij MARE en online middels Microsoft Teams, meer specifiek:

- 7 gesprekken op locatie (t=75 minuten)
- 9 gesprekken online (t=60 minuten).

De gesprekken zijn uitgevoerd door MARE op 25, 27 en 28 augustus 2020, betrokkenen van Digicampus en het programma Mens Centraal hebben meegekeken met het onderzoek.

### Respondenten

In totaal hebben 16 respondenten meegedaan aan het onderzoek die één of meerdere levensgebeurtenis(sen) hebben meegemaakt in het afgelopen jaar.

Voor allen geldt:

- Zijn minimaal 18 jaar, zijn woonachtig in Nederland en beschikken over de Nederlandse nationaliteit.
- Zijn in zekere mate digitaal vaardig
- Zijn in zekere zin online zelfredzaam (kunnen online zelfstandig handelen/transacties uitvoeren).
- Hebben recentelijk (in ieder geval in het afgelopen 12 maanden) zelf een levensgebeurtenis meegemaakt, waarvan in ieder geval:
  - 18 jaar worden
  - Huurwoning aanvragen
  - Verhuizen naar andere gemeente
  - Uitkering aanvragen

Verder geldt een spreiding op:

- Levensgebeurtenis
- Locatie en regio
- Geslacht
- Leeftijd (18-60 jaar)
- Opleidingsniveau
- Culturele achtergrond

De respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek, zijn geworven door een in marktonderzoek

gespecialiseerd selectiebureau onder verantwoordelijkheid van MARE. Voor deelname hebben zij een passende (financiële) vergoeding ontvangen.

### Projectteam

Het onderzoeksteam van MARE bestond uit Diane Steinhaus-Karelse (Insight & Strategy) en Katja Schuurman (Insight Expert).

## BIJLAGE 2 - Stimulusmateriaal

### SCENARIO #1 // 18 JAAR

Zodra je 18 jaar wordt, heb je een aantal rechten en een aantal plichten die voor jou gaan gelden en die je veelal online kunt regelen. Je kunt bijvoorbeeld je eigen DigiD aanvragen en je mag jouw keuze voor orgaandonatie registreren.

Voor veel van de zaken die je vanaf nu mag doen, ben je zelf verantwoordelijk en aansprakelijk, en je hebt geen toestemming meer nodig van je ouders. Ook op financieel gebied word je zelf verantwoordelijk, als je bijvoorbeeld abonnementen of leningen afsluit.

Stel, je gaat studeren en je wilt je studie financieren met een lening en collegegeldkrediet van de overheid via DUO. Om dit online aan te kunnen vragen, moet je je onder andere digitaal identificeren en verschillende gegevens verstrekken aan de overheid, zoals je woonsituatie, je opleiding en financiële gegevens.

#### OPTIES #1

Hoe wil je dit het liefste online regelen?

1. Ik wil dat alles wat er aan gegevens nodig is, automatisch naar DUO worden doorgezet als ik de leningen aanvraag. Die gegevens zijn al bekend bij de overheid, daar hoef ik zelf niet tussen te zitten. Als er aanvullende informatie nodig is, bijvoorbeeld over mijn bankrekening, dan vul ik dat zelf in via het portaal van DUO of MijnOverheid met mijn DigiD.
2. Ik vind het belangrijk dat ik zelf aan zet ben in mijn situatie. Ik heb het meeste zicht op wat ik nodig heb, wat ik vraag aan diensten en wat ik daarvoor moet aanleveren aan informatie en gegevens. Dat regel ik dus zelf, bijvoorbeeld via een app of wallet waarin ik mijn digitale identiteit en verschillende gegevens beheer en kan delen. Ook mijn bankgegevens deel ik op die manier.
3. Er zijn zaken die ik zelf beheer, zoals informatie over mijn financiële- en woonsituatie, maar ook zaken die de overheid of andere partijen al van mij weten. Dat wat al bekend is, zou gewoon bij DUO gebruikt kunnen worden. Dat waar ik zelf over beschik, wil ik delen met een app of digitale kluis.
4. Ik heb nog niet veel ervaring met online zaken regelen, mijn ouders wel. Ik heb het liefst dat zij dit voor mij regelen, dus ik machtig hen via DigiD om dit namens mij te doen.
5. Ik wil dit niet online regelen, maar liever fysiek aan een balie van het servicekantoor van DUO. Daar kan ik me identificeren en ik neem (op papier of digitaal) de zaken mee die nodig zijn voor het verkrijgen van de leningen

### SCENARIO #2 // HUURWONING

Je wilt graag in aanmerking komen voor een sociale huurwoning bij woningcorporatie De Nieuwe Woning. Op de website van de woningcorporatie heb je de woning al bekeken en je besluit om te reageren. Je hebt ook gelezen dat er wat eisen zijn waar je aan moet voldoen, zoals een maximale inkomenshoogte en je zult wat gegevens over je baan en woonsituatie moeten verstrekken. Om de woning uiteindelijk te verkrijgen, moet je met een inkomenstoets kunnen aantonen dat je niet boven een maximum jaarlijks inkomen uitkomt. Hoe ga je dit allemaal regelen?



**OPTIES #2**

Hoe wil je dit het liefste online regelen?

1. Ik beheer zelf mijn eigen gegevens over bijvoorbeeld mijn digitale identiteit, bankzaken, mijn woonsituatie, uitgavenpatroon en mijn baan digitaal in mijn eigen wallet op mijn telefoon. Ik vind het belangrijk dat ik zelf kan aantonen dat ik voldoe aan de eisen, ik ben dus ook degene die de inkomenstoets kan uitvoeren. Ik deel zelf het bewijs (en niet mijn gehele inkomen) met de woningcorporatie dat ik de sociale huurwoning mag krijgen. Dat betekent ook dat ik zelf mijn eigen privacy kan waarborgen.
2. Ik wil dit via het portaal van MijnOverheid regelen, want de overheid en Belastingdienst beschikken tenslotte over deze gegevens over mij. Ik geef online, via het portaal van MijnOverheid met DigiD, toestemming aan de Belastingdienst dat zij mijn financiële gegevens beschikbaar stellen aan de woningcorporatie. Die kunnen daarmee dan de inkomenstoets uitvoeren en aan mij laten weten of ik recht heb op de sociale huurwoning.
3. Ik gebruik daarvoor Huurpaspoort, een initiatief uit de markt. Met mijn Huurpaspoort kan ik alle gegevens die ik nodig heb voor de verhuurder bij elkaar verzamelen en beheren in een app op mijn telefoon. Met de app log ik met DigiD in op de overheidsbronnen van UWV, MijnOverheid en Belastingdienst en daarmee haal ik de benodigde gegevens naar me toe. Daarna kan ik zelf mijn Huurpaspoort delen met de woningcorporatie, die de gegevens kunnen inzien en kunnen toetsen of ik de woning mag krijgen.
4. Ik vind het erg lastig om alle informatie bij elkaar te verzamelen die de woningcorporatie van mij vraagt. Ik vind het online te moeilijk om dit uit te zoeken, dus ik vraag mijn dochter/zoon om dit voor mij te regelen. Ik geef hen toestemming om dat namens mij te doen.
5. Ik wil dit niet online regelen, maar liever fysiek bij de woningcorporatie zelf. Daar kan ik me identificeren en ik neem (op papier of digitaal) de financiële gegevens mee die nodig zijn voor het uitvoeren van de inkomenstoets.

**SCENARIO #3 // VERHUIZEN**

Je hebt net je verhuizing van Den Haag naar Delft doorgegeven aan de gemeente.

Jouw nieuwe adres wil je ook graag doorgeven aan je sportclub die ook in Delft een vestiging heeft, aan je bank en aan een aantal webshops zoals Bol.com.

Hoe wil je dit het liefste regelen?

**OPTIES #3**

Hoe wil je dit het liefste online regelen?

1. Ik beheer zelf mijn eigen gegevens over bijvoorbeeld mijn digitale identiteit, adres en dergelijke in mijn eigen wallet op mijn telefoon. Ik vind het belangrijk dat ik het zelf kan aangeven en kan wijzigen als er veranderingen zijn in mijn situatie. Op het moment dat ik mijn verhuizing bij de gemeente regel, ga ik ervan uit dat ik mijn nieuwe adres ook in mijn Wallet kan laden. Ik deel daarna zelf die gegevens met mijn sportclub en webshops. Dat betekent ook dat ik zelf de baas ben over mijn privacy.
2. Ik heb nog niet veel ervaring met online zaken regelen, mijn familie wel. Ik heb het liefst dat zij dit voor mij regelen, dus ik machtig hen via DigiD om dit namens mij te doen.
3. Ik wil dit niet online regelen, maar liever fysiek bij de sportclub zelf. Daar kan ik me identificeren en ik laat ter plekke weten wat mijn nieuwe adres is, of ik neem een poststuk mee waarop mijn nieuwe adres staat. Dan hoeft er digitaal niets gedeeld te worden, en geef ik zelf aan wat er gewijzigd moet worden. Voor de webshops geldt dat ik dat de volgende keer als ik bestel verander bij mijn gegevens.





diana@mare.amsterdam  
katja@mare.amsterdam

Transformatorweg 74 • 1014 AK Amsterdam

t +31 (0)20-6705020

[www.mare.amsterdam](http://www.mare.amsterdam)

[www.anticipate.amsterdam](http://www.anticipate.amsterdam)