

# Digitaal delen persoonsgegevens van burgers

Een onderzoek naar het gebruikersperspectief aan de hand  
van een concrete casus: het afsluiten van een hypotheek

Rapport | 13 oktober 2021



**MarketResponse**  
Data • Insights • Consultancy

# Inhoudsopgave

- Inleiding en hoofdconclusies
- Algemene resultaten: Regie op eigen gegevens
- Algemene resultaten: Interactiepatronen vergeleken
- Resultaten per concept: Interactiepatroon Bron
- Resultaten per concept: Interactiepatroon Sluis
- Resultaten per concept: Interactiepatroon Kluis
- Resultaten per doelgroep
- Bijlagen
  - Bijlagen Tabellen digitale toegankelijkheid

## Colofon

In opdracht van



**Machiel van de Poll**  
Senior Research Consultant

**Petra Immerzeel**  
Senior Research Consultant

**Dylan de Mots**  
Data Creative



# **Inleiding en hoofdconclusies**



# Regie op gegevens: perspectief vanuit de burger

Voor al haar taken verzamelt en gebruikt de overheid persoonlijke gegevens van burgers. Er zijn diverse basisregistraties met gegevens die door alle overheidsinstellingen verplicht worden gebruikt bij de uitvoering van haar publieke en publiekrechtelijke taken. Bijvoorbeeld de Basisregistratie Personen (BRP) en de Basisregistratie Inkomsten (BRI).

De overheid wil burgers meer regie geven op deze gegevens. Door inzage hierin, door inzage in het gebruik ervan, door de mogelijkheid van correctie, en door de gegevens te kunnen delen met derden (buiten de overheid). Het programma 'Regie op gegevens' van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) richt zich hierop.

Het delen van gegevens met organisaties buiten de overheid is een nieuwe ontwikkeling. Voor het delen van gegevens worden een drietal manieren (interactiepatronen) onderscheiden:

- 1. Kluisvariant:** in deze variant haalt de burger de benodigde persoonsgegevens op bij de overheid en plaatst ze in een digitale persoonlijke omgeving die hij zelf beheert (bijv. een app). Hij kan daar ook gegevens van derden plaatsen (al dan niet gewaarmerkt), maar hij kan ook eigen beweringen toevoegen. Iedere keer wanneer hij van een dienst van een dienstverlener gebruik wil maken, kan hij de benodigde gegevens vanuit zijn digitale persoonlijke omgeving aan de dienstverlener leveren of (indien de omgeving hierin voorziet) een dienstverlener toegang geven tot (een deel van) zijn gegevens.
- 2. Sluisvariant:** in deze variant stelt de dienstverlener een digitale persoonlijke omgeving beschikbaar waarmee de dienstverlener (na toestemming van de burger) rechtstreeks persoonsgegevens uit een registratie van de overheid kan halen en in die persoonlijke omgeving kan plaatsen.
- 3. Bronvariant:** in deze variant realiseert de overheid een digitale persoonlijke omgeving voor de burger (bijv. MijnRDW, MijnUWV, MijnOverheid). De burger geeft de overheid toestemming om, indien een dienstverlener hierom vraagt, de betreffende persoonsgegevens aan de dienstverlener beschikbaar te stellen. Deze toestemming vindt dus plaats (en wordt geregistreerd) bij de bron, i.c. de overheid.



# Regie op gegevens: perspectief vanuit de burger

Het ministerie van BZK wil door middel van onderzoek inzicht krijgen in wensen, verwachtingen en gebruiksintentie van burgers met betrekking tot het digitaal delen van hun persoonsgegevens.

Aan de hand van een concrete case (het afsluiten van een hypotheek) is onderzoek gedaan naar het gebruikersperspectief en de waardering (en eventuele verschillen) van de drie genoemde manieren van gegevens delen. Tevens zijn de randvoorwaarden om gegevens te delen inzichtelijk gemaakt om zo te kunnen bepalen of bij de inrichting van de interactiepatronen van gegevens delen bepaalde aspecten of ontwerpprincipes extra aandacht moeten hebben.

De centrale vraag is: *hoe waarderen burgers (eindgebruikers) de interactiepatronen voor het digitaal (eigen) persoonlijke gegevens delen en wat is de potentie van de interactiepatronen?*

Onderliggende onderzoeksvragen zijn:

- Hoe kijken mensen over het algemeen aan tegen het digitaal delen van (overheids)gegevens (t.o.v. delen van documenten) en voorziet het in een behoefte?
- Hoe worden de interactiepatronen beleefd (emotioneel), gewaardeerd (aantrekkelijkheid) en beoordeeld op vertrouwen (veiligheid/privacy), het hebben van controle en gemak?
- Wat is de gebruiksintentie en in hoeverre is er een voorkeur voor het digitaal delen, ten opzichte van de huidige wijze van delen van gegevens?
- Wat zijn de belangrijkste redenen om wel of geen gebruik te maken van digitaal delen van gegevens; aan welke randvoorwaarden moet een interactiepatroon voldoen?
- Welke verschillen zijn er tussen doelgroepen voor bovenstaande vragen?

## Over het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd onder 1.495 Nederlanders, wonend in een koopwoning met hypotheek. Respondenten hebben een online vragenlijst ingevuld. Daarin hebben zij random 2 interactiepatronen gezien en beoordeeld, waarvan random 1 in meer detail. De gemiddelde invultijd bedraagt 15 minuten.



## Hoofdconclusies (1/2)

# Digitaal delen van persoonsgegevens is relevant

### Relevantie van digitaal persoonsgegevens delen

Het digitaal delen van persoonlijke gegevens is een relevant concept. Een meerderheid zegt 'er iets aan te hebben' en verkiest dit boven de huidige wijze van aanleveren (schriftelijk of per e-mail). De gebruiksententie loopt uiteen voor de verschillende patronen: van een derde tot de helft van de respondenten die verwacht gegevens digitaal te delen bij een hypotheekaanvraag, als dit mogelijk zou zijn.

### Gebruiksmotieven

Het gebruiksgemak speelt een belangrijke rol om te kiezen voor deze wijze van aanleveren. Het digitaal delen adresseert een gevoel van gemak en tijdsbesparing, vergeleken bij de huidige wijze van aanleveren. Cruciaal voor het digitaal delen van gegevens is het hebben van een vertrouwd en veilig gevoel. Risico's die worden geassocieerd met het digitaal delen van gegevens hebben te maken met criminaliteit, software-kwaliteit en het borgen van de privacy door betrokken partijen.

### Dimensies van vertrouwen

Verschillende dimensies zijn van invloed op de mate waarin men vertrouwen heeft in het digitaal delen van gegevens:

- Minder schakels / partijen in het proces
- Vertrouwen in de betrokken partijen
- In hoeverre zijn gegevens toegankelijk op mobiele telefoon
- Beveiliging tegen online criminaliteit
- Kennis en besef van veiligheid schriftelijk / per e-mail delen
- Invloed en zicht hebben op de gedeelde gegevens
- Gevoel van persoonlijk contact; bijvoorbeeld ook om de juistheid te borgen
- Houding van burgers zelf, zoals digitale vaardigheid en privacy bewustzijn

NB: het onderzoek is uitgevoerd onder een specifieke doelgroep (woningbezitters met hypotheek) aan de hand van een specifieke casus (het afsluiten van een hypotheek). De resultaten zijn daarmee mogelijk niet 1-op-1 te vertalen naar 'representatief voor Nederland', maar richtinggevend.



## Hoofdconclusies (2/2)

# Digitaal delen van persoonsgegevens is relevant

### Waardering interactiepatronen

Respondenten geven aan positief te staan ten opzichte van de drie interactiepatronen. Ze hebben bij allen het gevoel erdoor ontzorgd te worden bij het delen van persoonsgegevens. Er moet wel een gevoel van vertrouwen zijn in de veiligheid van deze wijze van persoonsgegevens delen. Tevens voelt het digitaal delen voor sommigen alsof ze minder controle hebben over de gedeelde persoonsgegevens.

Interactiepatroon 'Bron' (het delen van gegevens via MijnOverheid) voldoet in de voorgelegde vorm en context het beste aan behoeften van respondenten. Het is de meest aantrekkelijke manier van gegevens delen en het heeft de hoogste gebruiksintentie. Het onderscheidt zich vooral van de andere interactiepatronen in de mate waarin het vertrouwen wekt.

### Verskil tussen subgroepen

Het digitaal delen van gegevens spreekt bepaalde subgroepen meer aan dan anderen op basis van leeftijd, opleiding, digitale vaardigheid en privacy bewustzijn. Het speelt vooral in op behoeften van 'jongere' generaties, hoog en midden opgeleiden, goed digitaal vaardigen, en mensen die zich geen/ beperkt zorgen maken over privacy-issues.



**Algemene resultaten**  
**Regie op eigen gegevens**





# Meerderheid verkiest nieuw interactiepatroon boven huidige wijze van aanleveren



■ Nieuw

■ Normaal / zoals nu

[Link naar bijbehorende tabel op pagina 49](#)

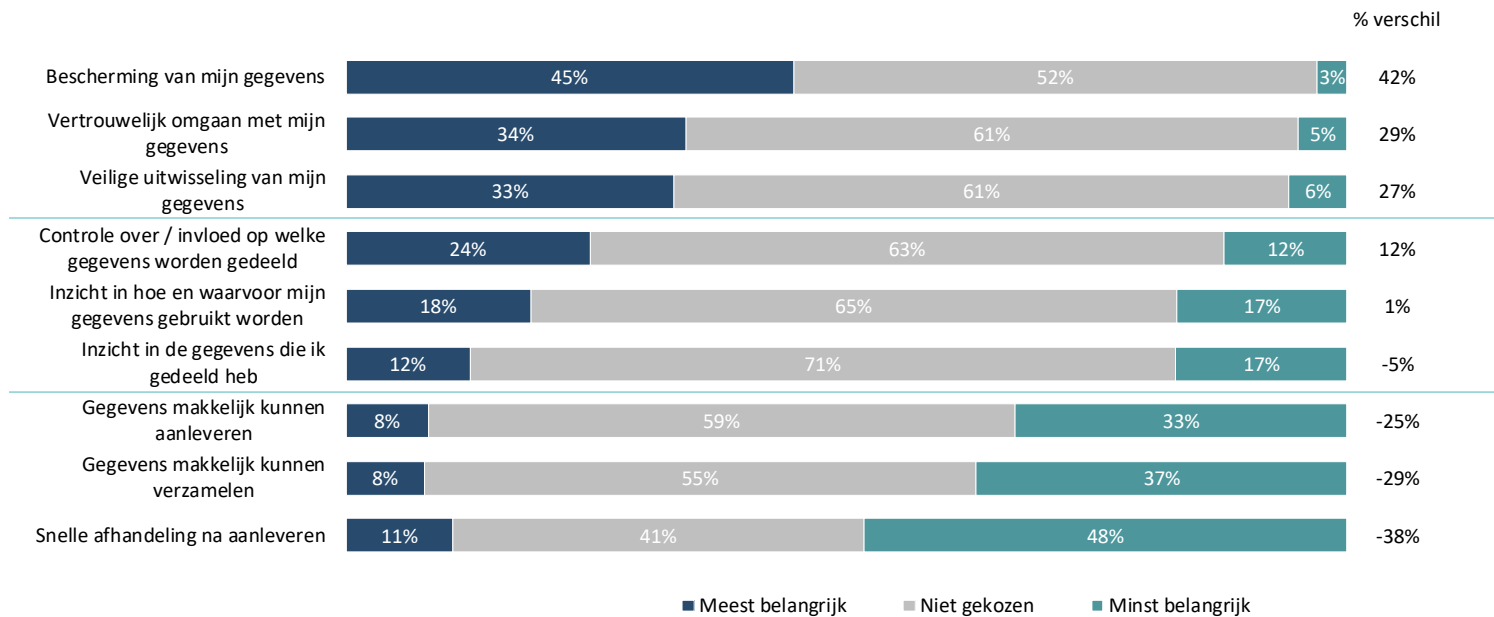
Quotes in de categorie 'Normaal / zoals nu':

- "Vertrouw niet op apps, er wordt teveel ingebroken door 'criminelen'."
- "Brief kun je niet hacken."
- "Heb alles zelf in de hand en weet dat het op de goede plek komt."
- "Als ik het zelf moet uitzoeken en aanleveren weet ik wat ik aan het doen ben."
- "Dan weet ik zeker dat het goed komt en niet in de Cloud, waar iedereen toegang heeft. Niet alleen de bank, maar ook de belasting."

- Respondenten hebben uitleg over twee interactiepatronen gezien en is daarna gevraagd wat hun voorkeur heeft: één van die twee wijzen van gegevens delen, of gegevens schriftelijk of per e-mail delen (zoals het nu gaat).
- Een meerderheid verkiest de nieuwe manieren van gegevens delen, boven de huidige wijze van aanleveren.
- De belangrijkste reden om te kiezen voor het delen van gegevens via e-mail of schriftelijk is de veiligheid. Er is twijfel hoe veilig het online delen (in sommige gevallen, specifiek via een app) is. Er is veel vrees voor hackers en datalekken.
- Daarnaast geeft het schriftelijk of per e-mail meer gevoel van controle: je bent bewuster bezig met het delen van de gegevens.
- Het schriftelijk of per e-mail aanleveren wordt *niet* geassocieerd met meer gebruiksgemak.



# Vertrouwd en veilig gevoel cruciaal bij delen van persoonsgegevens



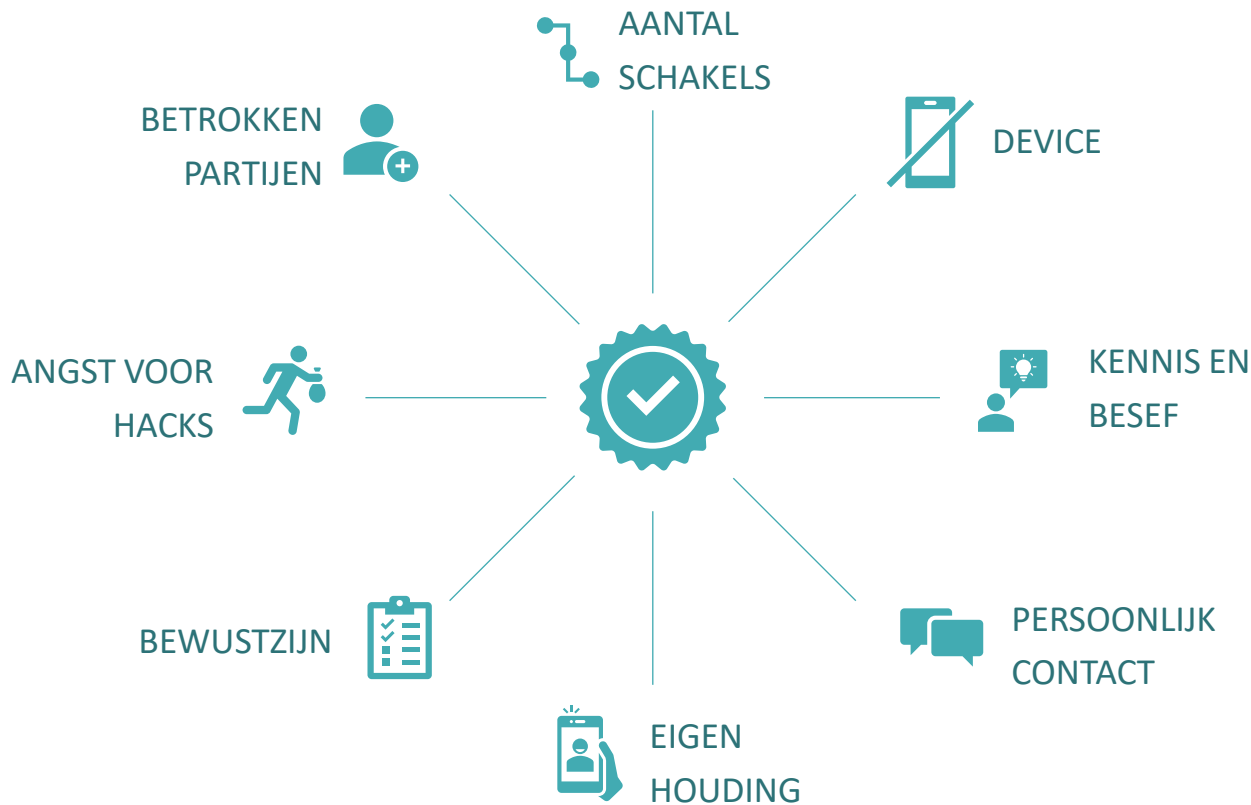
[Link naar bijbehorende tabel op pagina 50](#)

- Respondenten is gevraagd uit negen aspecten aan te geven wat de twee belangrijkste en de twee minst belangrijke aspecten voor hen zijn bij het delen van gegevens. Daaruit blijkt een volgordelijkheid waarbij veiligheid en privacy meest van belang zijn.
- Deze keuzetaak voor minst en meest belangrijke aspecten vergroot onderlinge verhoudingen uit. Het is goed te realiseren dat “minst belangrijk” dus niet per se “niet belangrijk” is. Uit aanvullende correlatieanalyse blijkt dat ook de beleving van het hebben van controle en het verwachte gebruiksgemak wel degelijk samenhangen met de aantrekkelijkheid en gebruiksententie van het delen van gegevens via een van de onderzochte interactiepatronen \*zie bijlage A.
- Een succesvol concept voor het delen van gegevens voldoet dan ook in de eerste plaats aan verwachtingen ten aanzien van veiligheid en privacy.
- Er zijn geen grote of opvallende verschillen in de volgordelijkheid van het belang van deze aspecten, voor subgroepen op basis van privacy bewustzijn en digitale vaardigheid \*zie bijlage B.

Vraag: In het dagelijks leven zijn er diverse situaties waarin je gevraagd wordt om persoonlijke gegevens te delen met een organisatie. Zoals de hypotheekverstrekker in het voorgaande voorbeeld. Maar bijvoorbeeld ook een webwinkel die je geboortedatum vraagt, en een verzekeraar die je kenteken vraagt en daarmee weer andere gegevens kan verkrijgen. Als het gaat om het delen van persoonsgegevens, in het algemeen, wat is voor jou dan het belangrijkste en het minst belangrijke?



# Verschillende elementen bepalen de mate waarin men het digitaal delen vertrouwt



- Cruciaal voor de aantrekkelijkheid en de intentie tot het digitaal delen van gegevens blijkt vertrouwen en veiligheid. Uit de toelichting van respondenten blijkt dit te maken te hebben met het risico op hacks en diefstal van gegevens, het risico van datalekken en bugs in software, en het risico dat privacy geschonden wordt.

- Verschillende factoren blijken, in meer of mindere mate, van positieve invloed te zijn op het vertrouwen dat (een deel van de) respondenten hebben in het digitaal delen van gegevens:

1. Minder schakels / partijen in het proces
2. Vertrouwen in de betrokken partijen
3. In hoeverre zijn gegevens toegankelijk op mobiele telefoon
4. Beveiliging tegen online criminaliteit
5. Kennis en besef van veiligheid huidige werking
6. Invloed en zicht hebben op de gedeelde gegevens
7. Gevoel van persoonlijk contact; bijvoorbeeld ook om de juistheid te borgen
8. Houding van burgers zelf, zoals digitale vaardigheid en privacy bewustzijn

*De onderwerpen geven een beeld van de belangrijkste en opvallendste reacties die spelen. Soms veelgenoemd, soms in mindere mate. Vanwege het verkennende karakter zijn ook minder manifeste onderwerpen relevant omdat zij wel degelijk voor een grotere groep van toepassing kunnen zijn*



**Algemene resultaten**  
**Interactiepatronen vergeleken**



# Positieve indruk door gemak, mits veilig vertrouwd



## BRON

Quotes over Bron:

- “Het lijkt me handig, omdat het **veel werk uit handen** neemt. De overheid heeft toch al alle gegevens, dus dan kan het net zo goed op deze manier gedeeld worden.”
- “Lijkt me **makkelijk als het veilig kan.**”
- “Meer **van deze tijd.**”
- “Deze wijze is **geruststellender.**”
- “Ene kant heel **ontspannen en relaxed** andere kant maak ik me **zorgen** over wat ze allemaal weten.”
- “Ik zou mijn gegevens **liever zelf** leveren zodat ik precies weet wat ze krijgen.”
- “Zou ik niet snel doen!! Wie kan meekijken?? **Niet betrouwbaar!!**”



## SLUIS

Quotes over Sluis:

- “Geen zoek naar je documenten, goede verbinding met de partijen, **zorgeloos**: geen gepuzzel om je gegevens bij elkaar te krijgen.”
- “Dit is een heel goed idee, werkt veel **sneller en duidelijker** zou hier zeker gebruik van maken.”
- “Het lijkt me wel een goed en makkelijk idee en werkbesparend. **Alleen heb ik geen bank-app.**”
- “Reken er op dat mijn **privacy beschermd** is en dat alles inderdaad verwijderd wordt na die tijd.”
- “Ik zou het zo nooit doen, er wordt teveel **online gestolen en gehackt**, zodat ik het liever persoonlijk aan zou leveren.”
- “Geen goed idee dan is de eerste optie beter **Banken moeten niet teveel** zelfstandig kunnen krijgen.”



## KLUIS

Quotes over Kluis:

- “Het geeft mij een gevoel van **veiligheid**, en dat ik alles onder **controle** heb, verder houd ik **tijd over** om andere dingen te doen.”
- “Heb wel en positief gevoel bij dit idee, lijkt me stukken eenvoudiger als al het papierwerk en kopiëren van stukken. Alles **mooi gedigitaliseerd en overzichtelijk bijeen** klinkt goed.”
- “Op zich een goed idee, maar goed, wordt gecontroleerd dat de **banken zorgvuldig** met mijn gegevens omgaan en ook verwijderen als dit nodig is?”
- “Het is mij **niet duidelijk** wie de kluis beheert en hoe dat precies werkt. Waarom een extra app er tussen kan alleen maar weer iets mee gebeuren.”
- “Ik ben van een generatie wat **huiverig is voor allerlei apps** op de telefoon. gehackt worden en al je privé gegevens liggen op straat.”

- De drie interactiepatronen roepen grotendeels dezelfde reacties en beleving op. Meest voorkomende reacties hebben te maken met het **ontzorgen** en **vertrouwen**.
- Als het gaat om ontzorgen wordt het gebruiksgemak van digitaal delen vrij unaniem erkend. Het is handig en scheelt tijd en papierwerk. Dit komt het sterkst naar voren bij interactiepatroon Bron. Daarbij geeft het ook een ‘goed georganiseerd’ gevoel.
- Vertrouwen in de veiligheid blijkt voorwaardelijk om gegevens digitaal te delen. Het heeft te maken met veilige uitwisseling (beperkt door toegang via je telefoon) en, in mindere mate, met de rol van de betrokken partijen. De meningen daarover lopen uiteen: zo heeft de een juist vertrouwen in de overheid en banken, anderen juist niet. Meeste vertrouwen is er in interactiepatroon Bron.
- Daarnaast roept het digitaal delen verwachtingen op dat het past bij de tijdsgeest, maar ook dat het te onpersoonlijk is – waarbij er behoefte is om voldoende controle te houden over de gedeelde gegevens.

*De onderwerpen geven een beeld van de belangrijkste en opvallendste reacties die spelen. Soms veelgenoemd, soms in mindere mate. Vanwege het verkennende karakter zijn ook minder manifeste onderwerpen relevant omdat zij wel degelijk voor een grotere groep van toepassing kunnen zijn.*




Vraag: Wat zijn je eerste gedachten over dit idee om je gegevens aan te leveren? Kun je dat hier zo uitgebreid mogelijk omschrijven. We zijn geïnteresseerd in alles wat er in je opkomt, er bestaan geen goede of slechte antwoorden

Vraag: Je hebt net twee video's gezien waar een verschillende manier van gegevens delen is toegelicht. Beide video's hebben iets bij je opgeroepen: een bepaald gevoel, indruk of verwachting. Positief, of negatief. Misschien heel erg, of misschien maar een beetje. Het kan van alles zijn. We willen graag van je weten wat de video's bij je oproepen, en waarin de ideeën van elkaar verschillen. Je ziet hieronder daarom 10 afbeeldingen, die ook iets bij je oproepen. Wil je per afbeelding aangeven bij welke idee deze het beste past? Ga op je eerste gevoel af, denk niet te lang na.



# Digitaal delen spreekt aan, vooral vanwege gebruiksgemak

## Respondenten meest positief over interactiepatroon 'bron'

|                          |  <b>BRON</b> |  <b>SLUIS</b> |  <b>KLUIS</b> |
|--------------------------|---|--|--|
| <b>Aantrekkelijkheid</b> | 73% <sup>S,K</sup>  | 61%  | 57%  |
| <b>Gemak</b>             | 76% <sup>S,K</sup>  | 68% <sup>K</sup>   | 61%  |
| <b>Regie</b>             | 66% <sup>S,K</sup>  | 59%  | 62%  |
| <b>Veiligheid</b>        | 61% <sup>S,K</sup>  | 46%  | 46%  |
| <b>Gebruiksintentie</b>  | 52% <sup>S,K</sup>  | 40% <sup>K</sup>   | 32%  |

B: percentage is significant hoger dan percentage voor interactiepatroon Bron

S: percentage is significant hoger dan percentage voor interactiepatroon Sluis

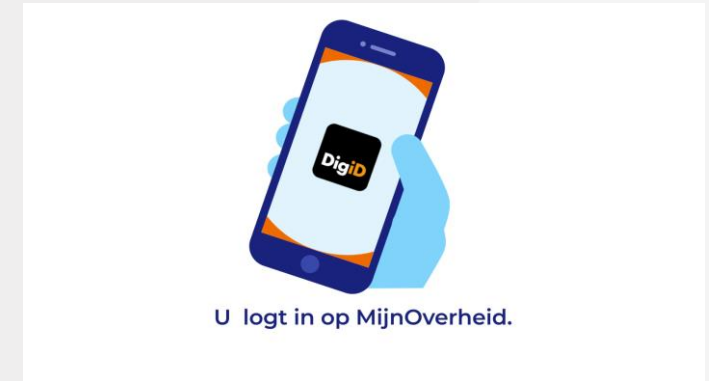
K: percentage is significant hoger dan percentage voor interactiepatroon Kluis



**Resultaten per concept**  
**Interactiepatroon Bron**



# Getoonde uitleg van interactiepatroon bron: 'Mijn Overheid'





## Spontane reacties

# Eerste gedachten gaan vooral over gebruiksgemak en veiligheid

### GEBRUIKSGEMAK

#### Quotes over gebruiksgemak:

- “Dit is een moderne en efficiënte manier om gegevens te delen. Te vergelijken met de belastingaangifte. Ik vind het een prima oplossing, omdat betreffende gegevens toch al bekend zijn bij de overheid.”
- “Het wordt makkelijker om zelf een hypotheek aan te vragen.”
- “Het is makkelijker omdat je zelf niet alles hoeft te verzamelen. De bank heeft dan altijd juiste gegevens en de mensen kunnen geen fraude meer plegen door iets aan te passen.”
- “Super handig als dit via een app gaat, op een beveiligde manier. Scheelt een hoop zoekwerk.”

### VERTROUWEN

#### Quotes over vertrouwen:

- “Prima uitgelegd en erg makkelijk. Als je zelf namelijk documenten verstuurd weet je niet of je een veilige online omgeving hebt.”
- “Ik denk dat het super handig is. Het scheelt een hoop tijd voor jezelf om de stukken aan te leveren. Wel spannend dat je gegevens via een andere partij naar de bank worden gestuurd.”
- “Lijkt me een prima en gemakkelijke manier om te zorgen dat alle benodigde informatie in 1 keer op de goede plek komt. Eerst dacht ik wel, ja, ja daarna verwijderen ze alles, maar als je het op papier aanlevert hebben ze die info ook. Dus uiteindelijk maakt het niet zoveel uit.”
- “Ideaal, als dit veilig kan zou ik er direct gebruik van maken.”

### SCEPTISCH

#### Quotes over sceptisch:

- “Het lijkt allemaal heel verleidelijk en makkelijk, maar het Big Brother gevoel komt hier wel dicht bij.”
- “Gezien de slechte veiligheid van veel overheidssystemen, lijkt dit me echt een super idee..... maar niet heus.”
- “Zou ik niet snel doen!! Wie kan meekijken?? Niet betrouwbaar!!”
- “Wat me zorgen baart, de bank kan wel bij andere gegevens, er wordt gezegd dat ze alleen de gegevens pakken die ze nodig hebben, maar doen ze dit werkelijk?”
- “Niet doen, vooral niet doen..... met al die datalekken.”
- manier. Scheelt een hoop zoekwerk.”

- De eerste gedachten van respondenten zijn wat vaker positief dan negatief.
- Dit heeft vooral te maken met het gebruiksgemak en vertrouwen. Door gegevens via MijnOverheid aan te leveren bespaar je veel tijd en werk. De overheid heeft immers al veel gegevens en zo worden de juiste gegevens gedeeld. Het interactiepatroon geeft vertrouwen en wordt vaak als ‘handig’ omschreven.
- Niet iedereen heeft vertrouwen, er worden ook vraagtekens geplaatst bij de veiligheid. De overheid komt zo veel over burgers te weten, en kun je de bank wel vertrouwen hoe zij de gegevens gebruiken? Ook is er vrees voor datalekken, is het wel echt veilig?
- Enkele respondenten geven aan het prettiger te vinden als het persoonlijk gebeurt of er zelf ‘nog tussen te zitten’. Anderen zijn juist positief en vinden het ‘van deze tijd’.

*De onderwerpen geven een beeld van de belangrijkste en opvallendste reacties die spelen. Soms veelgenoemd, soms in mindere mate. Vanwege het verkennende karakter zijn ook minder manifeste onderwerpen relevant omdat zij wel degelijk voor een grotere groep van toepassing kunnen zijn.*

Vraag: Wat zijn je eerste gedachten over dit idee om je gegevens aan te leveren? Kun je dat hier zo uitgebreid mogelijk omschrijven  
We zijn geïnteresseerd in alles wat er in je opkomt, er bestaan geen goede of slechte antwoorden.



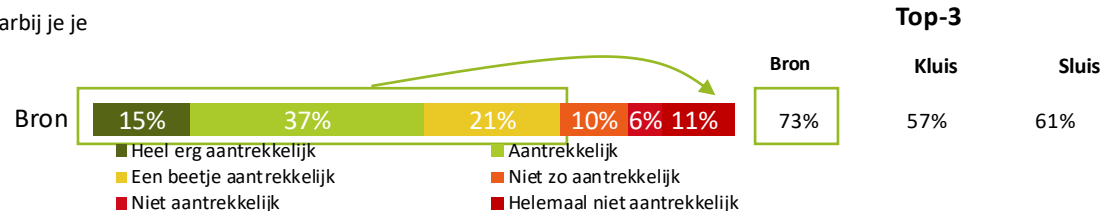
## Aantrekkelijkheid

# Meest aantrekkelijke interactiepatroon, vooral door veiligheid en gebruiksgemak



### AANTREKKELIJKHEID

Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je gegevens kunt delen via [concept]?



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 51](#)



### AANTREKKELIJK

Vraag: Wat maakt dit idee voor jou aantrekkelijk?

Quotes over waarom het aantrekkelijk is:

- “Waarschijnlijk dat mijn gegevens veilig zijn.”
- “Praktisch, je hoeft niet op zoek in jouw administratie.”
- “Het kan sneller behandeld worden.”



### ONAANTREKKELIJK

Vraag: Wat maakt dit idee voor jou niet zo aantrekkelijk?

Quotes over waarom het onaantrekkelijk is:

- “Ik heb geen vertrouwen in banken en handelingen die grotendeels buiten mijn gezichtsveld plaats vinden.”
- “Doei privacy.”
- “Alleen de veiligheid van dit alles, Hackers zouden graag dit soort gegevens willen hebben.”

- Het delen van gegevens via MijnOverheid (interactiepatroon Bron) wordt overwegend positief beoordeeld: 73% noemt het een beetje tot heel erg aantrekkelijk. Het is daarmee aantrekkelijker dan de andere twee interactiepatronen.
- Respondenten vinden het interactiepatroon vooral aantrekkelijk doordat het makkelijk en snel werkt, en het geeft een veilige indruk.
- Echter, een deel van de respondenten vindt de rol van bank en overheid (wantrouwen), en onvoldoende zekerheid met betrekking tot veiligheid en privacy onaantrekkelijk aan het interactiepatroon. Dat het zowel als aantrekkelijk en onaantrekkelijk kenmerk wordt genoemd, benadrukt het belang.



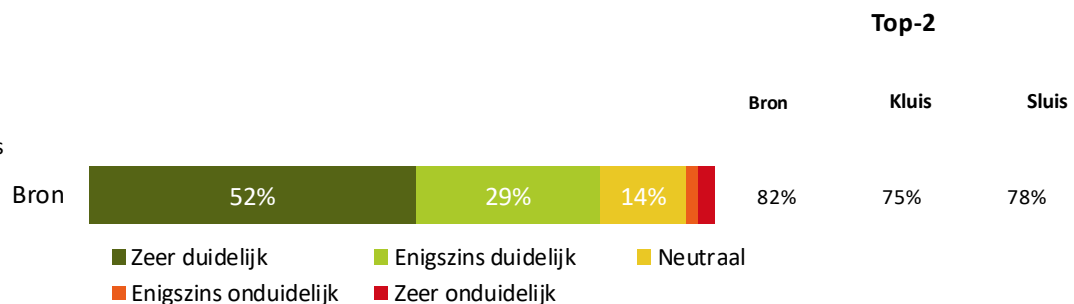
## Beoordeling aspecten

# Duidelijk interactiepatroon, dat bijdraagt aan gemak door snellere afhandeling en minder fouten



### DUIDELIJKHEID

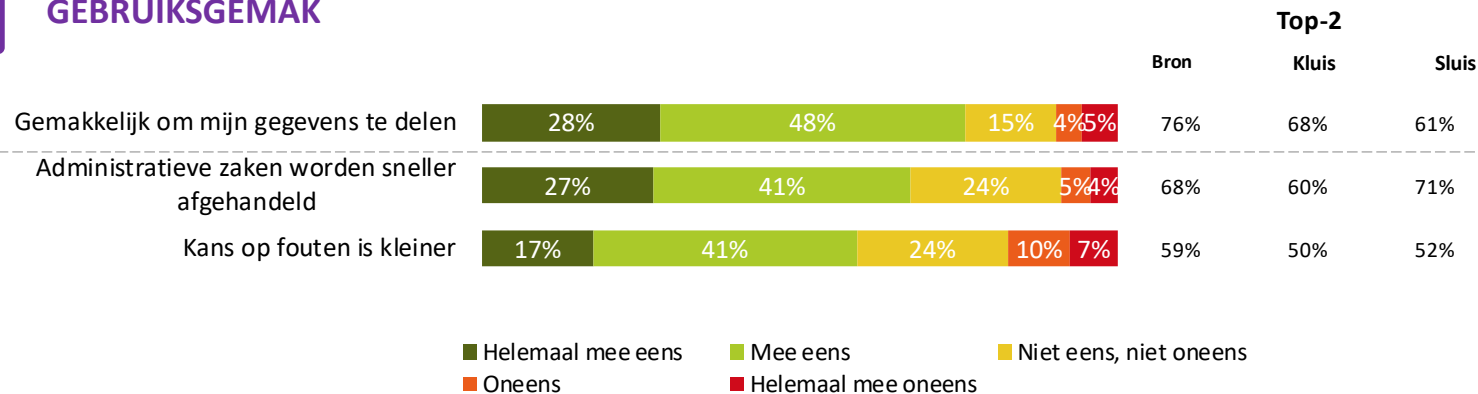
Vraag: In welke mate vind je het delen van gegevens [concept] duidelijk?



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 52](#)



### GEBRUIKSGEMAK



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 53](#)

- Het interactiepatroon wordt als duidelijk ervaren: 82% noemt het zeer of enigszins duidelijk.
- Een kleine groep vindt dit interactiepatroon onduidelijk. Dit heeft vooral te maken met de mate waarin je zelf zicht hebt op wat je deelt: *“Wordt niet echt uitgelegd wat de bank allemaal kan zien en hoe of wat deze gegevens door gestuurd worden”*.
- Respondenten zijn positief over het gebruiksgemak: 76% bevestigt dat delen via MijnOverheid het gemakkelijk maakt om gegevens te delen.
- Men verwacht daarbij vooral dat administratieve zaken sneller worden afgehandeld, en in mindere mate ook dat de kans op fouten afneemt.

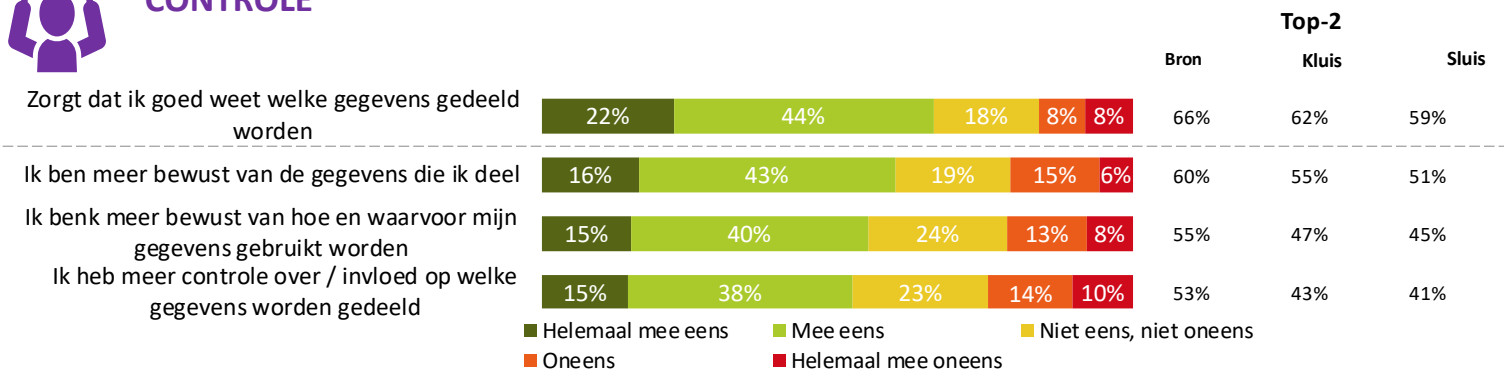


## Beoordeling aspecten

# Patroon onderscheidt vooral in het bieden van vertrouwen bij het delen van gegevens



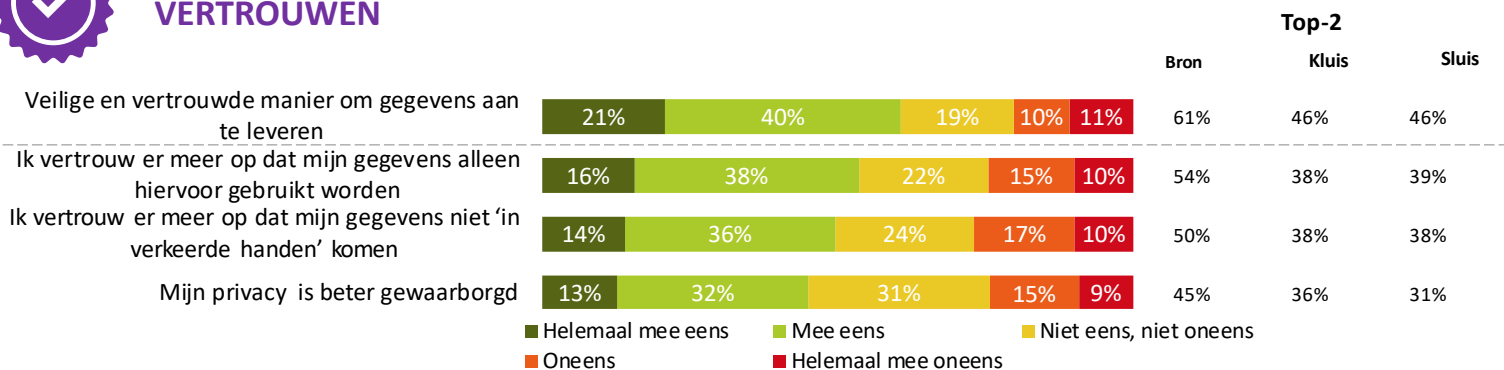
### CONTROLE



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 54](#)



### VERTROUWEN



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 55](#)

Vraag: Hoe beoordeel je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept], als het gaat om de volgende drie uitspraken?

Vraag: In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken over het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept], vergeleken met het zelf verzamelen van gegevens en schriftelijk of per e-mail aanleveren?

- Het delen van gegevens via MijnOverheid zorgt voor controle, volgens 66% van de respondenten.
- Dit heeft vooral met bewustzijn te maken van de gegevens die men deelt; meer dan bij de andere interactiepatronen. Een kleine groep (16%) ervaart weinig controle, vooral door het uitblijven van controle over / invloed op welke gegevens gedeeld worden (24%).
- Het delen van gegevens via MijnOverheid wordt gezien als veilige en vertrouwde manier, volgens 61% van de respondenten. Het is weliswaar de minst positief beoordeelde dimensie – maar wel de dimensie waarin interactiepatroon Bron het meest onderscheidend is van de andere twee patronen.
- Het heeft vooral te maken met meer vertrouwen dat de gegevens uitsluitend gebruikt worden voor het beoogde doel. Minste toename in vertrouwen is er dat de gegevens 'in verkeerde handen' terecht kunnen komen.

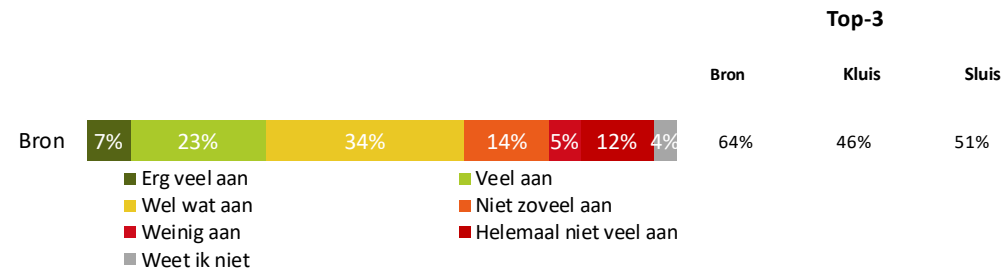


## Relevantie en gebruik

# Grotere intentie tot delen van gegevens via MijnOverheid, dan schriftelijk / per e-mail



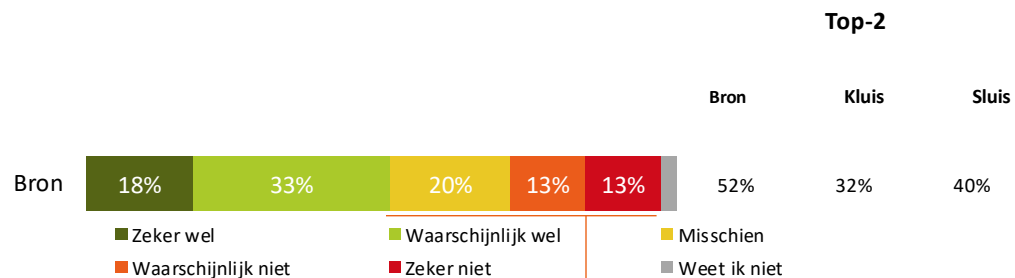
Vraag: Is het delen van je gegevens [concept] iets waar jij voor jezelf iets aan hebt? Zeg je, daar heb ik...



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 56](#)



Vraag: Stel je voor dat je binnenkort gaat verhuizen en dat je voor de hypotheekaanvraag je persoonlijke gegevens schriftelijk -mail kunt aanleveren, en dat je dat ook kan doen via [concept]. Zou je je gegevens dan delen via [concept]?



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 57](#)

Quotes van respondenten met een lage gebruiksintentie:

- "Veiligheid en de overheid loopt qua beveiliging altijd achter."
- "Ik vertrouw de overheid niet en ook de banken niet. Maar ook het internet biedt te weinig waarborgen tegen hacken."
- "Heb dan gevoelsmatig meer overzicht en controle."
- "Er zijn tegenwoordig zoveel digitale lekken waarmee al je gegevens op straat liggen."

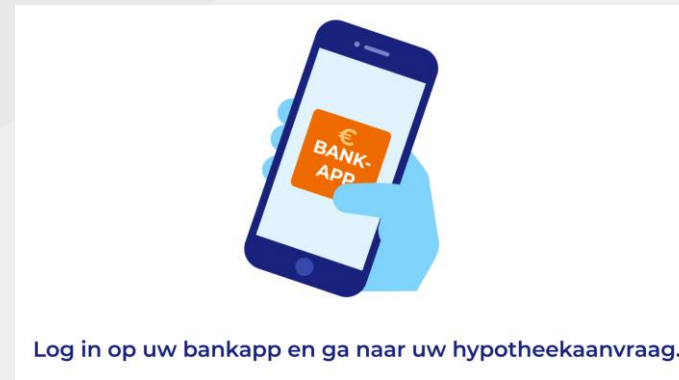
- Respondenten erkennen de relevantie van het delen van gegevens via MijnOverheid (64%). Drie op de tien personen geven aan er *veel* of *erg veel* aan te hebben.
- Dit vertaalt zich in een positieve gebruiksintentie, indien men in een situatie zou zijn waarbij men keuze heeft gegevens op deze wijze aan te leveren, of 'gewoon' schriftelijk of per e-mail. Ongeveer de helft van de respondenten verwacht gebruik te maken van het delen van gegevens via MijnOverheid, waar ongeveer een kwart de 'gewone' wijze prefereert.
- Gebruiksbarrières hebben vooral te maken met te weinig vertrouwen en privacy, en met te weinig gevoel van controle.



**Resultaten per concept**  
**Interactiepatroon Sluis**



# Getoonde uitleg van interactiepatroon sluis: 'bank app'



## Spontane reacties

# Eerste gedachten gaan over gebruiksgemak, en twijfel over de veiligheid

## GEBRUIKSGEMAK

## Quotes over gebruiksgemak:

- “Het lijkt me wel een goed en makkelijk idee en werkbesparend. Alleen heb ik geen bank-app.”
- “Het is handig en redelijk veilig om persoonlijke gegevens door te sturen.”
- “Lijkt me wel heel handig, zorgt voor minder rompslomp.”
- “Zeer veilig en goed systeem werkt voor beide partijen duidelijk en houdt de snelheid er in.”
- “Heel goed idee. Vooral omdat je zelf nog eerst kunt zien wat de bank zal zien, voordat het naar ze gestuurd word.”
- “Komt nogal bewerkelijk bij me over.”

## VEILIGHEID

## Quotes over veiligheid:

- “Heel handig, maar ik weet niet of het echt zo veilig is?”
- “Privacyschending. Wie zegt me dat er niet meer gegevens opgehaald worden?”
- “Ja met dit soort dingen denk ik toch aan de veiligheid van je gegevens er gaat zoveel mis tegenwoordig met je gegevens die op straat belanden.”

## APP / TELEFOON

## Quotes over app / telefoon:

- “Ik zou de info niet per bank-app sturen, maar persoonlijk bij de bank brengen.”
- “Ga toch liever zelf naar de bank, dan kan er eventueel na problemen de zaak meteen opgelost worden.”
- “Ik ben geen liefhebber van allerlei apps op mijn telefoon, dus heb ik ook geen bank app.”

- De eerste gedachten van respondenten zijn afwisselend positief en negatief. Positieve associaties hebben vooral te maken met het gebruiksgemak: makkelijk en snel gegevens aanleveren. Voorwaarde is wel dat het veilig gebeurt.
- Niet iedereen heeft dat vertrouwen. Er is wantrouwen ten aanzien van de veiligheid, en ook een gevoel dat er ‘te veel gegevens uit handen worden gegeven’.
- Praktisch gezien heeft niet iedereen een bank app in gebruik. En kan het als beperking voelen dat je alleen bij je ‘eigen’ bank terecht kunt.
- Daarbij heeft een deel van de respondenten ook een voorkeur voor het persoonlijk aanleveren van de gegevens.

*De onderwerpen geven een beeld van de belangrijkste en opvallendste reacties die spelen. Soms veelgenoemd, soms in mindere mate. Vanwege het verkennende karakter zijn ook minder manifeste onderwerpen relevant omdat zij wel degelijk voor een grotere groep van toepassing kunnen zijn.*

Vraag: Wat zijn je eerste gedachten over dit idee om je gegevens aan te leveren? Kun je dat hier zo uitgebreid mogelijk omschrijven  
 We zijn geïnteresseerd in alles wat er in je opkomt, er bestaan geen goede of slechte antwoorden.





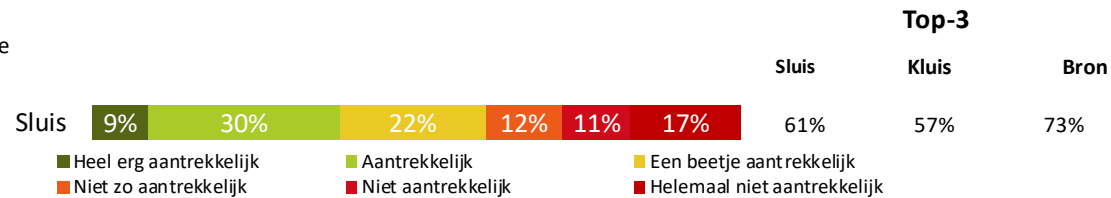
## Aantrekkelijkheid

# Aantrekkelijk interactiepatroon, vooral door verwachting sneller gegevens te kunnen delen



### AANTREKKELIJKHEID

Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept]?



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 58](#)



### AANTREKKELIJK

Vraag: Wat maakt dit idee voor jou aantrekkelijk?

Quotes over waarom het aantrekkelijk is:

- “Ik wil zelf het leveren van informatie in de hand houden.”
- “Zit niemand tussen.”
- “Ik vertrouw mijn bank-app volledig, ik hoef geen papier aan te leveren.”
- “Sneller dan zelf opzoeken en eventueel scannen.”



### ONAANTREKKELIJK

Vraag: Wat maakt dit idee voor jou niet zo aantrekkelijk?

Quotes over waarom het onaantrekkelijk is:

- “Te veel overlaten aan de betrouwbaarheid van de bank.”
- “Online versturen is nooit helemaal waterdicht, dus doe ik het liever face to face.”
- “Wat als je een hypotheek bij een andere bank wil?”

- Het delen van gegevens via je bank-app (interactiepatroon Sluis) wordt overwegend positief beoordeeld: 61% noemt het een beetje tot heel erg aantrekkelijk. Eén op de zes respondenten is kritisch en noemt het ‘helemaal niet aantrekkelijk’.
- Respondenten vinden het interactiepatroon vooral aantrekkelijk door het gebruiksgemak: snel en gemakkelijk. Daarbij is er vertrouwen in de in veiligheid en een gevoel van ‘alles in eigen hand hebben’.
- Onaantrekkelijk aan het interactiepatroon is onvoldoende vertrouwen. Men vraagt zich af of het veilig is, hoe de privacy geborgd is en of de bank te vertrouwen is. Het gebruik van een bank-app vormt voor enkelen een barrière en geeft de indruk dat je minder makkelijk bij iedere bank terecht kunt.



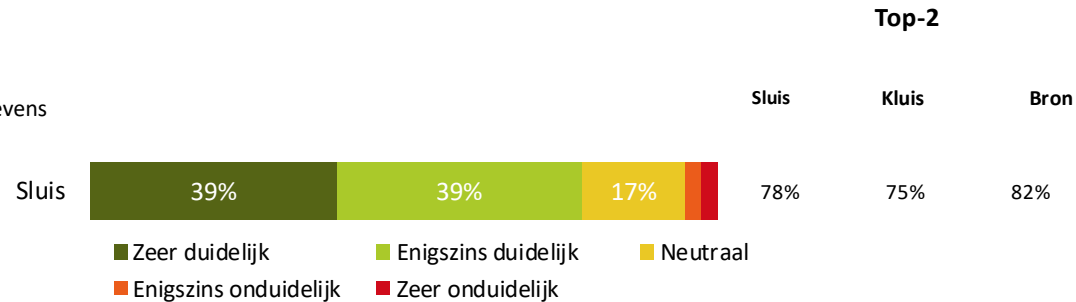
## Beoordeling aspecten

# Duidelijk interactiepatroon, dat vooral bijdraagt aan gemak door snellere afhandeling



### DUIDELIJKHEID

Vraag: In welke mate vind je het delen van gegevens [concept] duidelijk?



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 59](#)

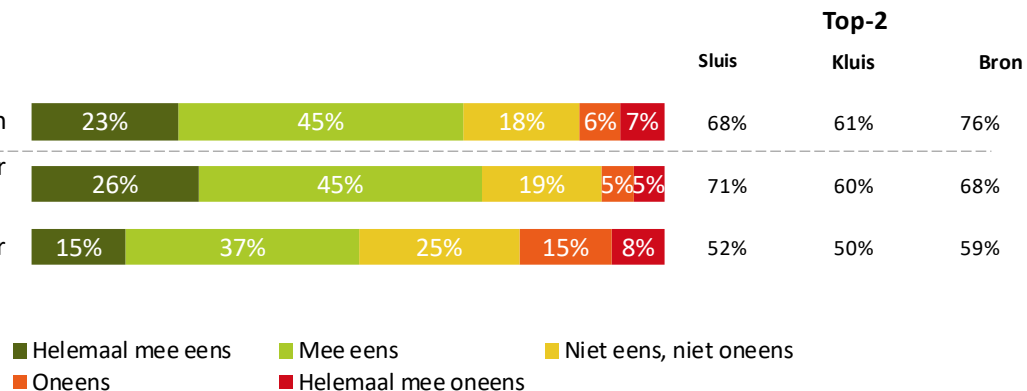


### GEBRUIKSGEMAK

Gemakkelijk om mijn gegevens te delen

Administratieve zaken worden sneller afgehandeld

Kans op fouten is kleiner



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 60](#)

Vraag: Hoe beoordeel je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept], als het gaat om de volgende drie uitspraken?

Vraag: In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken over het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept], vergeleken met het zelf verzamelen van gegevens en schriftelijk of per e-mail aanleveren?

- Het interactiepatroon wordt als duidelijk ervaren: 78% noemt het zeer of enigszins duidelijk.
- Een kleine groep vindt dit interactiepatroon onduidelijk. Dit heeft vooral te maken met de mate van veiligheid en privacy: *“De banken kunnen hun eigen gegevens niet veilig houden, laat staan mijn vertrouwelijke financiële gegevens”*.
- Enkel zien ook een praktisch bezwaar: *“Als ik geen klant ben bij deze bank en toch een offerte wil hoe werkt het dan?”*.
- Respondenten zijn positief over het gebruiksgemak: 68% bevestigt dat delen via je bank app het gemakkelijk maakt om gegevens te delen.
- Men verwacht daarbij vooral dat administratieve zaken sneller worden afgehandeld, met name meer dan bij de interactiepatroon Kluis.

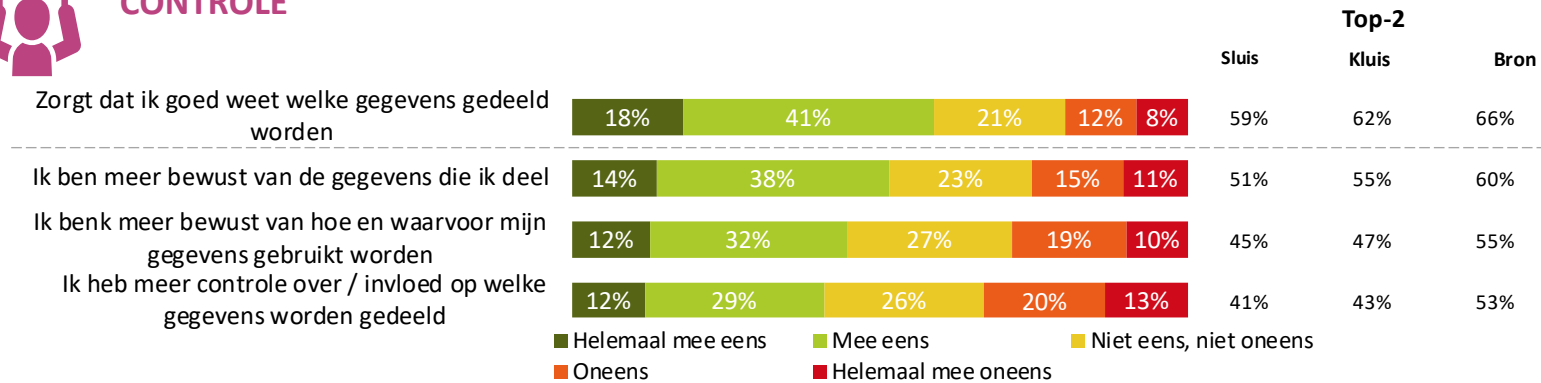


## Beoordeling aspecten

# Overwegend positief oordeel over controle, met name het waarborgen van privacy kan beter



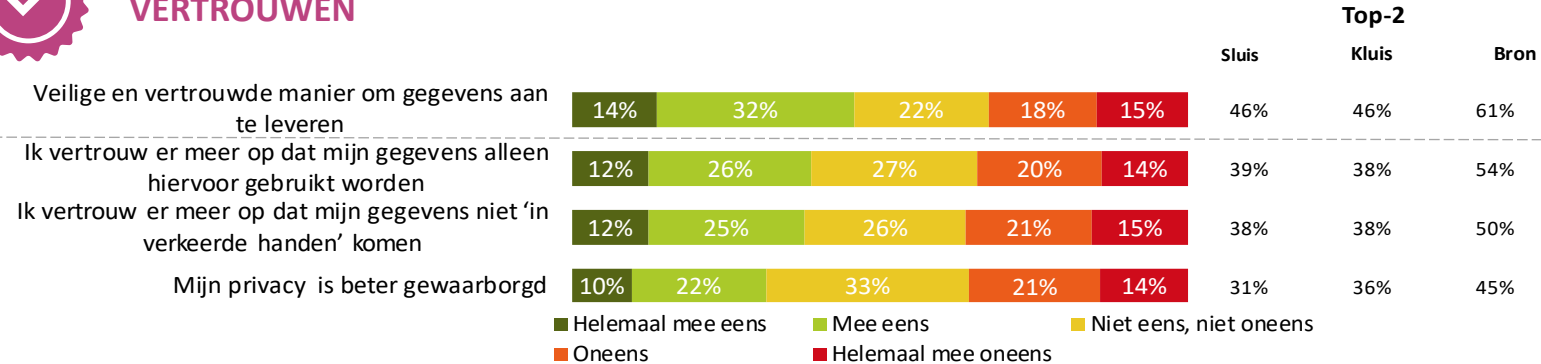
### CONTROLE



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 61](#)



### VERTROUWEN



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 62](#)

- Het delen van gegevens via je bank app zorgt voor controle, volgens 59% van de respondenten. Meest positief is men over het bewustzijn van de gegevens die men deelt.
- Eén op de vijf respondenten ervaart weinig controle, vooral door het uitblijven van controle over / invloed op welke gegevens gedeeld worden (33% is kritisch hierover).
- Het delen van gegevens via je bank app wordt gezien als veilige en vertrouwde manier, volgens 46% van de respondenten. Circa 1 op de 3 is hierover juist kritisch. Met name het gevoel dat privacy is gewaarborgd is laag, vergeleken met de andere interactiepatronen.
- De vertrouwen-aspecten worden allen een stuk minder goed beoordeeld dan bij interactiepatroon Bron (12-15% lagere top-2-score).

Vraag: Hoe beoordeel je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept], als het gaat om de volgende drie uitspraken?

Vraag: In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken over het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept], vergeleken met het zelf verzamelen van gegevens en schriftelijk of per e-mail aanleveren?

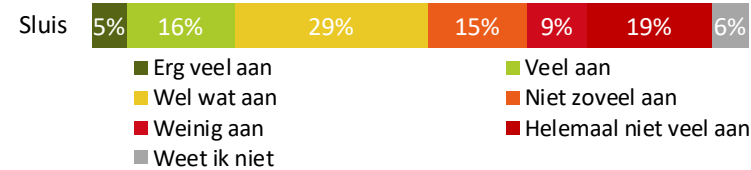


## Relevantie en gebruik

# Iets grotere intentie tot delen van gegevens via de bank app, dan schriftelijk / per e-mail



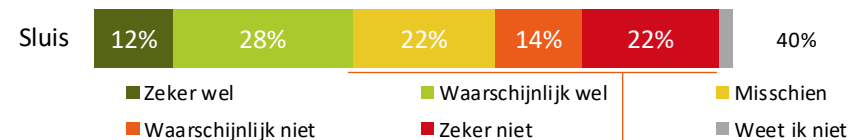
Vraag: Is het delen van je gegevens [concept] iets waar jij voor jezelf iets aan hebt? Zeg je, daar heb ik...



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 63](#)



Vraag: Stel je voor dat je binnenkort gaat verhuizen en dat je voor de hypotheekaanvraag je persoonlijke gegevens schriftelijk -mail kunt aanleveren, en dat je dat ook kan doen [concept]. Zou je je gegevens dan delen via [concept]?



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 64](#)

Quotes van respondenten met een lage gebruiksintentie:

- “Toch die veiligheid, zoveel hacks de laatste tijd.”
- “Heb het liever zelf in de hand.”
- “Weer een extra app voor een zeer incidenteel gebruik.”

- Ongeveer de helft van de respondenten erkent de relevantie van het delen van gegevens via je bank app. Twee op de tien personen geven aan er veel of erg veel aan te hebben.
- Dit vertaalt zich in een licht positieve gebruiksintentie, indien men in een situatie zou zijn waarbij men keuze heeft gegevens op deze wijze aan te leveren, of ‘gewoon’ schriftelijk of per e-mail. 40% van de respondenten verwacht gebruik te maken van het delen van gegevens via MijnOverheid, waar 36% de ‘gewone’ wijze preferereert.
- Gebruiksbarrières hebben vooral te maken met te weinig vertrouwen en met te weinig gevoel van controle. Enkelen geven tevens aan geen bank app te (willen) gebruiken.



**Resultaten per concept**  
**Interactiepatroon Kluis** 



# Getoonde uitleg van interactiepatroon kluis: 'digitale kluis app'



## Spontane reacties

# Eerste gedachten gaan over gebruiksgemak, en twijfel over de veiligheid

## GEBRUIKSGEMAK

Quotes over gebruiksgemak:

- “Heb wel een positief gevoel bij dit idee, lijkt me stukken eenvoudiger als al het papierwerk en kopiëren van stukken. Alles mooi gedigitaliseerd en overzichtelijk bijeen klinkt goed.”
- “Erg goed idee en als het veilig kan zou ik hier honderd procent gebruik van maken. Moet ook in 2021, ben zat van die papierwinkel.”
- “Aan de ene kant lijkt mij het wel een efficiënt idee, kan mogelijk heel wat handelingen uitsparen, maar lijkt mij ook gevoelig omdat al je gegevens op 1 plek aanwezig zijn.”
- “Veel werk om eerst alles in de kluis te zetten daarna wel gemakkelijk.”
- “Beetje omslachtig. Als je zelf de enige controleur bent voordat de documenten naar de bank gaan, waarom zou je dit dan in een online kluis en niet gewoon op eigen computer/schijf doen.”

## VEILIGHEID

Quotes over veiligheid:

- “Lijkt mij een veilige manier. Beter als dat je de gegevens als bijlage in een mail naar de bank stuurt.”
- “Kan handig zijn maar die gegevens kan ik toch ook zelf opvragen via digid en naar de bank toezenden. Hoe minder schijven hoe veiliger lijkt mij.”
- “Daar ben ik absoluut tegen. Er gaat de laatste jaren digitaal heel wat mis bij de overheid. Ik vertrouw het dus absoluut niet. En zolang ik zelf de gegevens kan aanleveren, kies ik daarvoor.”

## APP / TELEFOON

Quotes over app / telefoon:

- “Tsja... het lijkt allemaal zo mooi. Hoe meer Apps op je telefoon, hoe makkelijker het is om gegevens te hacken... De digitale veiligheid is m.i. nog lang niet overal gewaarborgd.”
- “Lastig vind het toch beetje eng als zo’n app op je telefoon staat, als je je telefoon kwijt raakt! Ze kunnen tegenwoordig alles kraken.”

- De eerste gedachten van respondenten zijn afwisselend positief en negatief. Dit heeft vooral te maken met het gebruiksgemak en veiligheid.
- Positief zijn het verwachte gebruiksgemak en veilig gevoel dat het interactiepatroon geeft.
- Maar daarover zijn de meningen wel verdeeld. Het gebruik van een app roept ook vraagtekens op over de veiligheid. En diverse respondenten noemen deze wijze van delen juist ‘omslachtig’.

*De onderwerpen geven een beeld van de belangrijkste en opvallendste reacties die spelen. Soms veelgenoemd, soms in mindere mate. Vanwege het verkennende karakter zijn ook minder manifeste onderwerpen relevant omdat zij wel degelijk voor een grotere groep van toepassing kunnen zijn.*

Vraag: Wat zijn je eerste gedachten over dit idee om je gegevens aan te leveren? Kun je dat hier zo uitgebreid mogelijk omschrijven? We zijn geïnteresseerd in alles wat er in je opkomt, er bestaan geen goede of slechte antwoorden.

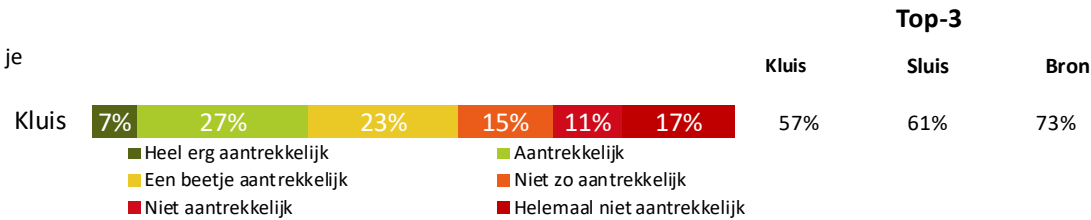


## Aantrekkelijkheid

# Minst aantrekkelijke interactiepatroon, vooral door meer twijfel over de veiligheid en het gebruiksgemak



Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept]?



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 65](#)



Vraag: Wat maakt dit idee voor jou aantrekkelijk?

Quotes over waarom het aantrekkelijk is:

- “Geen papier en kopieerwerk meer, alles gekoppeld en gecontroleerd verzenden.”
- “Zo weet ik precies welke gegevens de bank krijgt.”
- “Gegevens goed en veilig opgeslagen.”



Vraag: Wat maakt dit idee voor jou niet zo aantrekkelijk?

Quotes over waarom het onaantrekkelijk is:

- “Veel opvragen en daarna bepalen wat belangrijk is, is bij de andere versie andersom.”
- “Dat alles ergen in de cloud staat.”
- “Bugs in software, achterdeurtjes.”
- “Extra gegevensoverdracht tussen mijnoverheid, uww en belastingdienst en mijn telefoon.”

- Het delen van gegevens via een digitale kluis (interactiepatroon Kluis) wordt door iets meer respondenten positief, dan negatief beoordeeld. 57% noemt het een beetje tot heel erg aantrekkelijk, het is daarmee minder aantrekkelijk dan de andere twee interactiepatronen.
- Respondenten noemen het interactiepatroon vooral aantrekkelijk vanwege het verwachte gebruiksgemak en veilig gevoel. Ook zorgt het voor een gevoel van controle.
- Maar niet iedereen deelt die mening: een digitale kluis wordt juist ook onaantrekkelijk gevonden doordat het omslachtig voelt en door laag vertrouwen. Zo is er aarzeling bij de veiligheid om persoonlijke gegevens op een telefoon te hebben en het vraagt een extra gegevensoverdracht (met bijbehorende risico's).





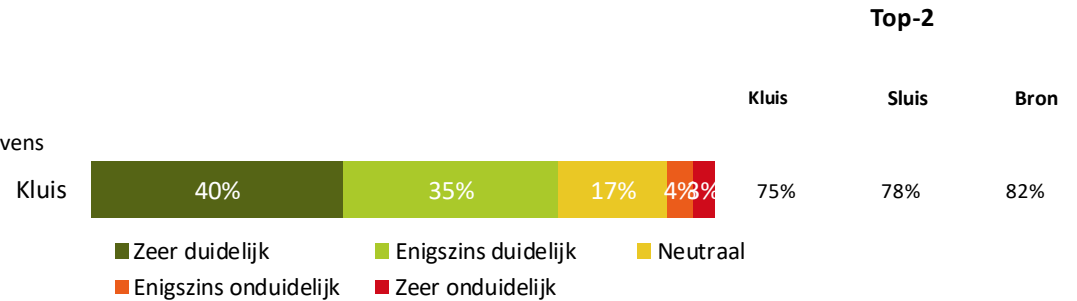
## Beoordeling aspecten

# Duidelijk interactiepatroon dat bijdraagt aan gemak, maar minder dan de andere patronen



### DUIDELIJKHEID

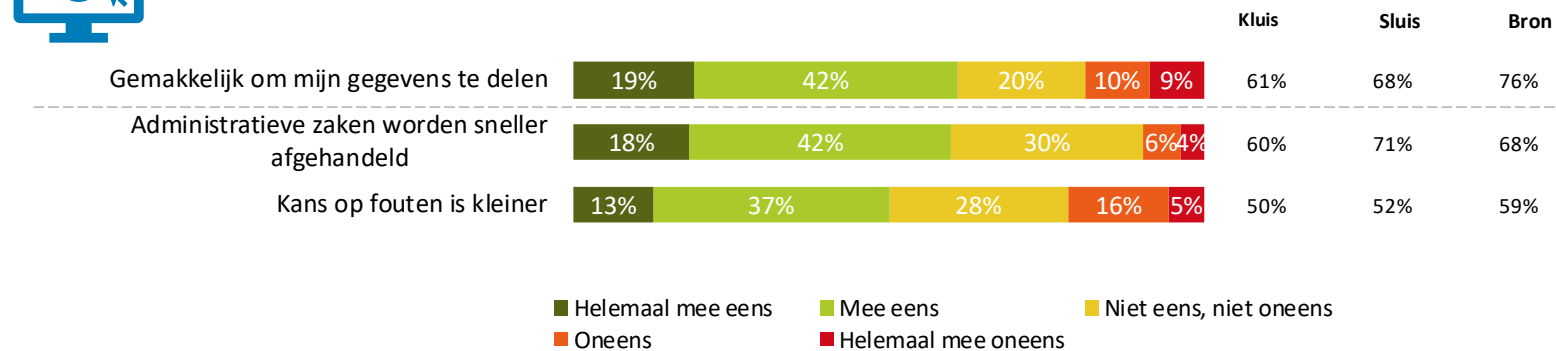
Vraag: In welke mate vind je het delen van gegevens [concept] duidelijk?



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 66](#)



### GEBRUIKSGEMAK



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 67](#)

Vraag: Hoe beoordeel je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept], als het gaat om de volgende drie uitspraken?

Vraag: In hoeverre ben je het eens met de volgende uitspraken over het idee waarbij je je gegevens kunt delen via [concept], vergeleken met het zelf verzamelen van gegevens en schriftelijk of per e-mail aanleveren

- Het interactiepatroon wordt overwegend als duidelijk ervaren: 75% noemt het zeer of enigszins duidelijk.
- Een kleine groep vindt dit interactiepatroon onduidelijk. Dat heeft vooral te maken met aarzeling ten aanzien van de app. De kluis app is voor sommigen onhandig en voelt onvoldoende veilig: *“Vind het te onbetrouwbaar via een app alleen via mijn pc doe ik het”*.
- Ook roept de werkwijze en het beheer van de kluis wat vragen op, zoals *“Wie beheert het ding wie beheert dus mijn gegevens wat gebeurt er mee na mijn opgave aan de bank?”*.
- Respondenten zijn positief over het gebruiksgemak: 61% bevestigt dat delen via een digitale kluis het gemakkelijk maakt om gegevens te delen.
- Men verwacht daarbij vooral dat administratieve zaken sneller worden afgehandeld en in mindere mate ook dat de kans op fouten kleiner wordt. Het interactiepatroon wordt minder positief beoordeeld dan de andere interactiepatronen als het gaat om gemak.

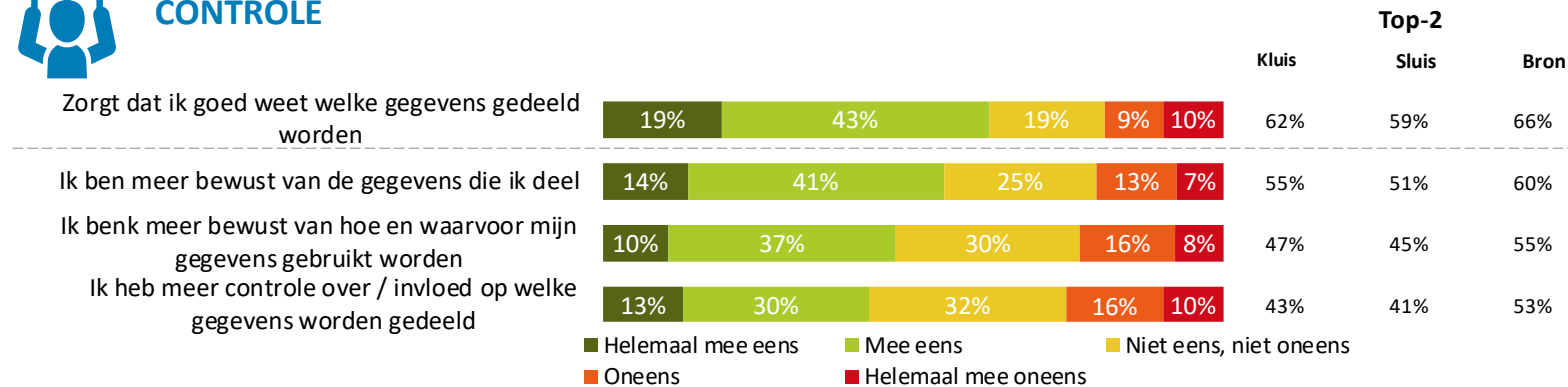


## Beoordeling aspecten

# Overwegend positief oordeel over controle, met name het bieden van vertrouwen kan beter



### CONTROLE

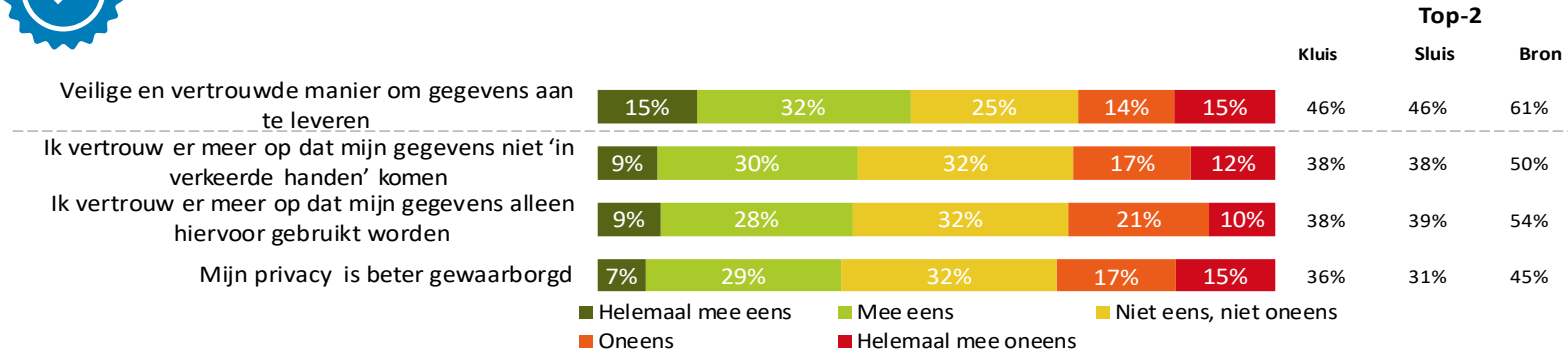


■ Helemaal mee eens   
 ■ Mee eens   
 ■ Niet eens, niet oneens  
■ Oneens   
 ■ Helemaal mee oneens

[Link naar bijbehorende tabel op pagina 68](#)



### VERTROUWEN



■ Helemaal mee eens   
 ■ Mee eens   
 ■ Niet eens, niet oneens  
■ Oneens   
 ■ Helemaal mee oneens

[Link naar bijbehorende tabel op pagina 69](#)

- Het delen van gegevens via een digitale kluis zorgt voor controle, volgens 62% van de respondenten. Meest positief is men over het bewustzijn van de gegevens die men deelt.
- Eén op de vijf respondenten ervaart weinig controle, vooral door het uitblijven van controle over / invloed op welke gegevens gedeeld worden (26% is kritisch hierover).
- Het delen van gegevens via een digitale kluis wordt gezien als veilige en vertrouwde manier, volgens 46% van de respondenten. Circa 3 op de 10 zijn hierover juist kritisch. Met name het gevoel dat privacy is gewaarborgd is laag.

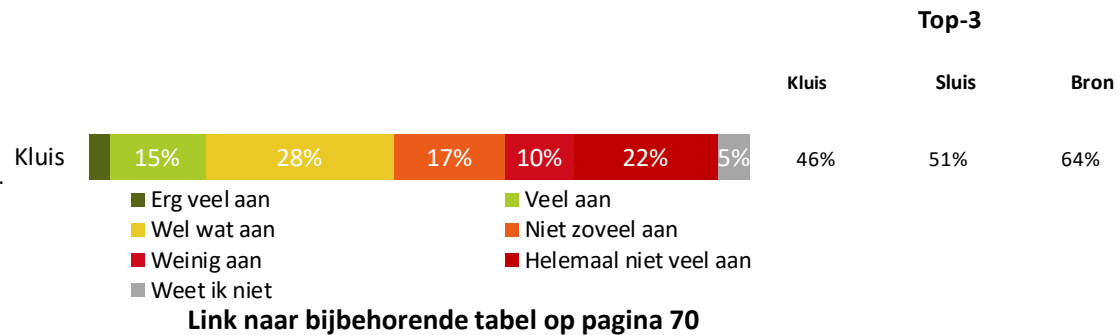


## Relevantie en gebruik

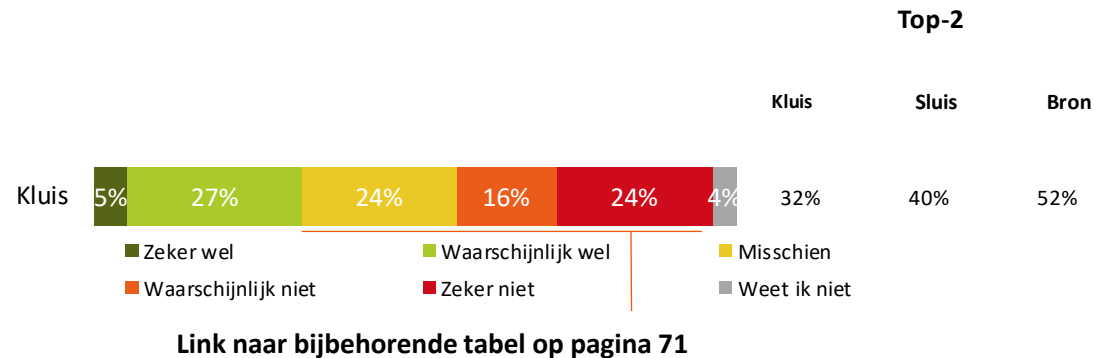
# Iets grotere intentie tot schriftelijk / per e-mail delen van gegevens, dan via een digitale kluis



Vraag: Is het delen van je gegevens [concept] iets waar jij voor jezelf iets aan hebt? Zeg je, daar heb ik...



Vraag: Stel je voor dat je binnenkort gaat verhuizen en dat je voor de hypotheekaanvraag je persoonlijke gegevens schriftelijk -mail kunt aanleveren, en dat je dat ook kan doen [concept]. Zou je je gegevens dan delen via [concept]?



Quotes van respondenten met een lage gebruiksintentie:

- “Ik weet niet wat die app doet m.b.t. veiligheid. Via papier heb ik meer controle. Daarnaast waarom een app gebruiken die je slechts 1 of 2 keer in je leven nodig hebt. Ik krijg jeuk van al die tools die je vrijheid steeds meer beperken. Dit is alleen een manier waardoor de machtige partijen nog meer controle krijgen.”
- “Vind financiën regelen met mobiel niet echt veilig. Per e-mail is veiliger.”

- Een deel van de respondenten erkent de relevantie van het delen van gegevens via je bank app (46%). Bijna twee op de tien personen geven aan er veel of erg veel aan te hebben.
- Dit vertaalt zich in een gebruiksintentie waarbij meer respondenten kiezen om gegevens ‘gewoon’ schriftelijk of per e-mail aan te leveren, dan via een digitale kluis. 32% van de respondenten verwacht gebruik te maken van het delen van gegevens via een digitale kluis, waar 40% de ‘gewone’ wijze preferereert.
- Gebruiksbarrières hebben vooral te maken met onvoldoende vertrouwen in de veiligheid, en het feit dat het via een app gaat wat niet iedereen wil / kan.



# Resultaten per doelgroep



Verschillen tussen subgroepen

# Concept spreekt bepaalde personen meer aan dan anderen

Vooral: 'jongere' generaties, hoog en midden opgeleid, goed digitaal vaardig, en onbezorgd over privacy



LEEFTIJD



OPLEIDINGSNIVEAU

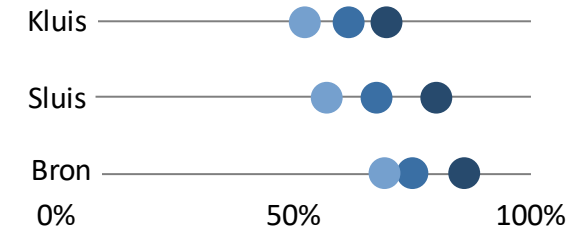
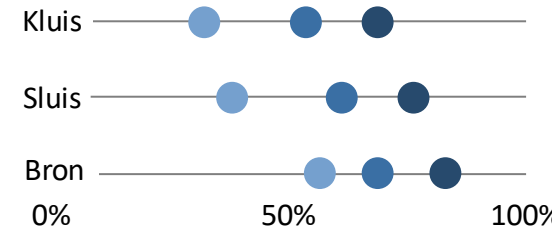
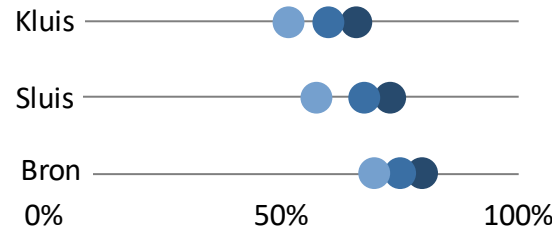
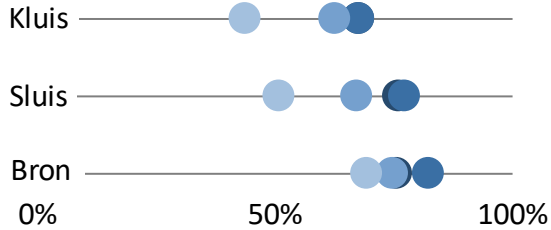


DIGITALE VAARDIGHEID



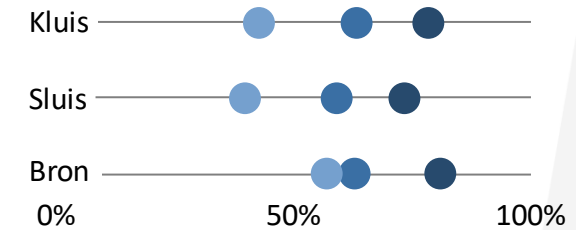
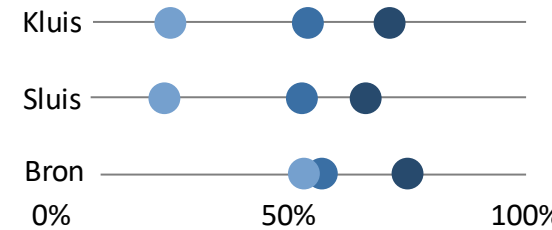
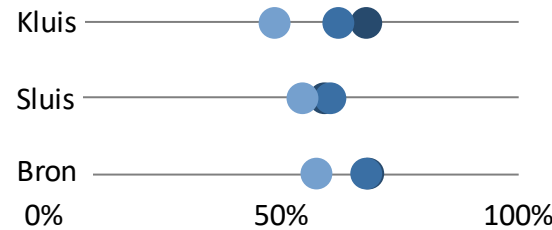
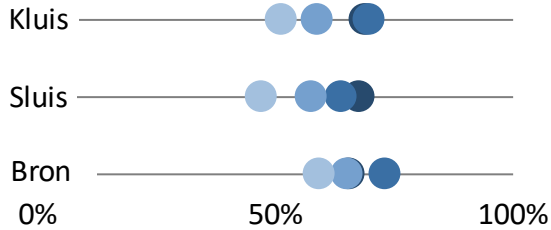
PRIVACY BEWUSTZIJN

GEBRUIKSGEMAK



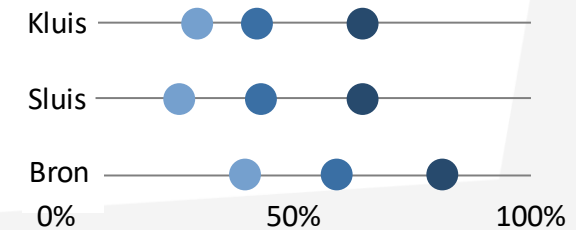
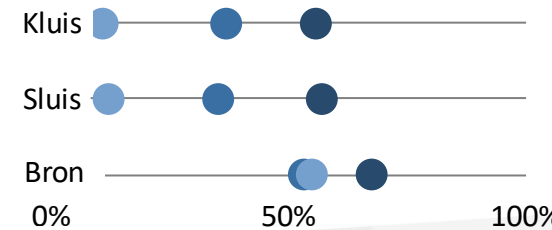
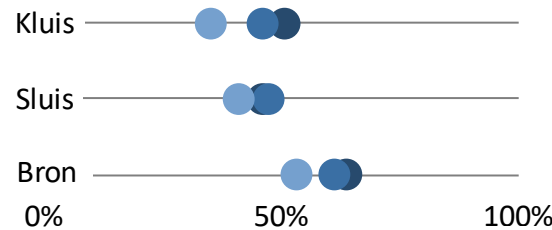
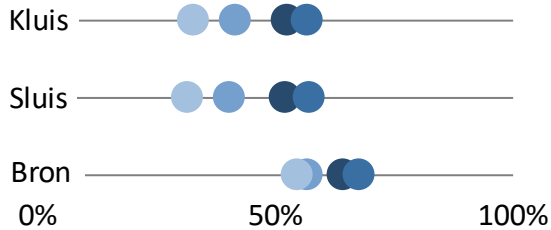
Link naar bijbehorende tabel op pagina 72

CONTROLE



Link naar bijbehorende tabel op pagina 73

VERTROUWEN



Link naar bijbehorende tabel op pagina 74



Verschillen tussen subgroepen

# Concept spreekt bepaalde personen meer aan dan anderen

Vooral: 'jongere' generaties, hoog en midden opgeleid, goed digitaal vaardig, en onbezorgd over privacy



LEEFTIJD



OPLEIDINGSNIVEAU

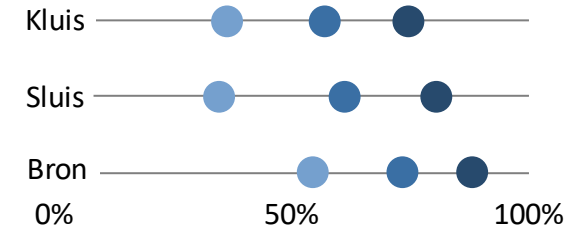
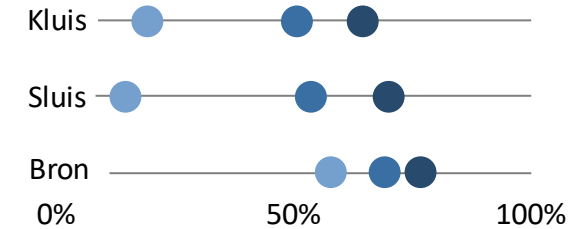
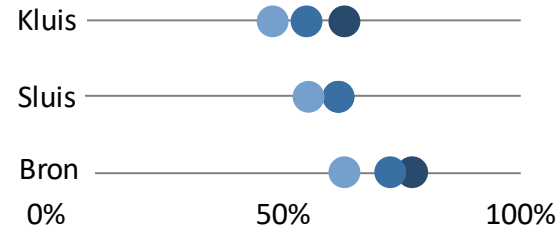
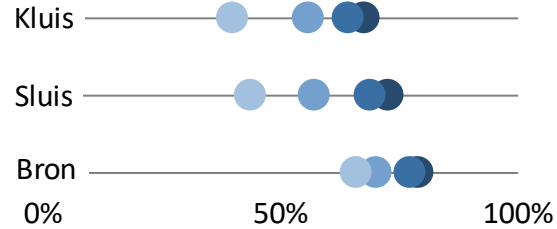


DIGITALE VAARDIGHEID



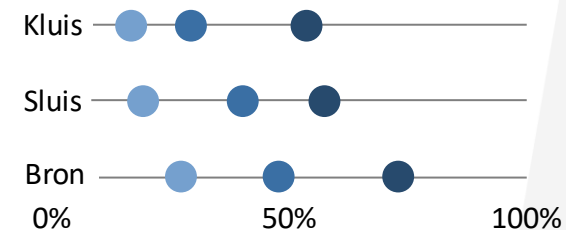
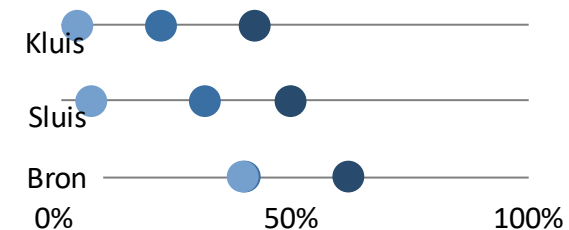
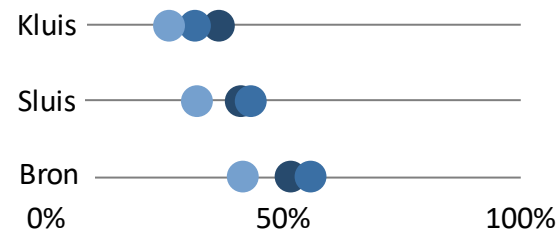
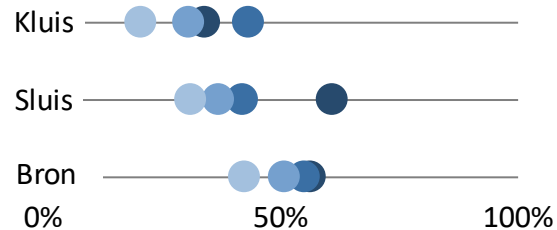
PRIVACY BEWUSTZIJN

AANTREKELIJKHEID



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 75](#)

GEBRUIKSINTENTIE



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 76](#)



# Bijlagen



# Onderzoeksverantwoording

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Doel</b>       | Inzicht in de houding ten aanzien van het digitaal delen van gegevens en de waardering voor de drie interactiepatronen  |
| <b>Methode</b>    | <p>Kwantitatief online onderzoek. Respondenten hebben in een vragenlijst een casus voorgelegd gekregen. Er is gekozen voor het af- of oversluiten van een hypotheek omdat dit enerzijds een veel voorkomende <i>use case</i> is waarbij een groot deel van de burgers zich een voorstelling kan maken en maatschappelijke baten voor regio op eigen gegevens in ander onderzoek aanwijsbaar zijn gebleken (Motivaction 2020 Zorgeloos Vastgoed, KBA Regie op Gegevens Ecorys/PBLQ 2020); maar dit had ook een ander onderwerp kunnen zijn. De casus had als doel het ‘delen van gegevens’ concreet te maken zodat respondenten zich zo beter kunnen inleven en een valide oordeel geven over het concept. Voor iedere respondent zijn vervolgens willekeurig twee van de drie interactiepatronen toegelicht middels een video, in willekeurige volgorde. Er is gebruik gemaakt van video als toonmateriaal om het invullen van de vragenlijst makkelijk en leuk te maken voor respondenten, ten behoeve van datakwaliteit. Deze twee interactiepatronen zijn beoordeeld en vergeleken door respondenten. Voor willekeurig één van deze patronen zijn daarna verdiepingsvragen gesteld. Zo is geborgd dat de vragenlijst niet te lang zou worden voor respondenten (t.b.v. datakwaliteit) en dat we voldoende verdiepingsvragen konden stellen. Tevens konden de interactiepatronen zo scherper tegen elkaar worden afgezet en vergeleken.</p> |
| <b>Doelgroep</b>  | Doelgroep: huizenbezitters met een hypotheek (25 jaar en ouder). Deze is opgebouwd met respondenten die afgelopen anderhalf jaar een huis gekocht en hypotheek af- of overgesloten hebben (n=429 incl. boost om voldoende respondenten ‘met recente ervaring’ voor de casus te betrekken) en respondenten langer dan anderhalf jaar geleden een huis gekocht en hypotheek af- of overgesloten.  |
| <b>Steekproef</b> | Steekproefkader: partnerpanel van MarketResponse, Dynata. Steekproef: netto 1.495 respondenten na kwaliteitsschoning, op de volgende pagina is de samenstelling van de steekproef weergegeven. De steekproef is gewogen naar socio-demografische gegevens: leeftijd, opleiding, regio, gezinsgrootte, en geslacht, en naar het aantal recente huizenkopers (efficiency: 80% voor recente kopers, 83% voor niet recente kopers, 93% voor aandeel recent versus niet recent)  |
| <b>Veldwerk</b>   | Het veldwerk heeft plaatsgevonden vanaf 29 juli tot en met 13 augustus 2021. De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg 15 minuten  |





## Bijlage

# Profiel van de steekproef

| Steekproefbeschrijving (n=1495) | Totaal |
|---------------------------------|--------|
| <b>Opleiding</b>                |        |
| Hoog                            | 42%    |
| Midden                          | 42%    |
| Laag                            | 17%    |
| <b>Leeftijd</b>                 |        |
| 25-34                           | 16%    |
| 35-49                           | 32%    |
| 50-64                           | 31%    |
| 65+                             | 21%    |
| <b>Huishouden</b>               |        |
| 1 persoon                       | 11%    |
| 2 personen                      | 39%    |
| 3 personen                      | 19%    |
| 4 personen                      | 22%    |
| 5 of meer personen              | 9%     |
| <b>Geslacht</b>                 |        |
| Man                             | 54%    |
| Vrouw                           | 46%    |
| <b>Regio</b>                    |        |
| Amsterdam, Rotterdam, Den Haag  | 10%    |
| West                            | 30%    |
| Noord                           | 10%    |
| Oost                            | 21%    |
| Zuid                            | 26%    |
| Randgemeenten                   | 4%     |



## Bijlage

# Situatieschets voorafgaand aan concept

### **Huis gekocht**

Je hebt net een huis gekocht. Om het huis te financieren, wil je een hypotheek afsluiten. Voordat je het huis hebt gekocht, heb je al een oriëntatiegesprek gehad met hypotheekverstrekkers. Dus je weet wat je kunt lenen en dat je het huis kunt betalen.

### **Hypotheek aanvragen**

Nu is het tijd om de hypotheek echt aan te vragen. De bank wil dan van alles van je weten: wat voor huis ga je kopen, wat is je inkomen, zijn er eventueel schulden zijn en wat zijn je vaste lasten, etcetera.

### **Gegevens aanleveren**

De bank vraagt je allerlei documenten aan te leveren, zoals een loonstrook, gegevens van een lopende hypotheek en een kopie van je paspoort. Die gegevens kun je schriftelijk of via email aanleveren.

Maar je zou de gegevens ook op een andere manier kunnen aanleveren, waarbij gegevens uit MijnOverheid komen (daar kun je gegevens inzien die de overheid van burgers vastlegt). Daarvoor hebben we twee ideeën die we hierna uitleggen in een video.



## Bijlage

# Subgroepen digitale vaardigheid en privacy-bewustzijn

In het rapport staan de resultaten op totaalniveau centraal. Dit betreft de 'gemiddelde' houding en beoordeling, die voor subgroepen kan variëren. Resultaten zijn vanwege het onderwerp ook specifiek weergegeven voor subgroepen op het gebied van digitale vaardigheid en privacy-bewustzijn.



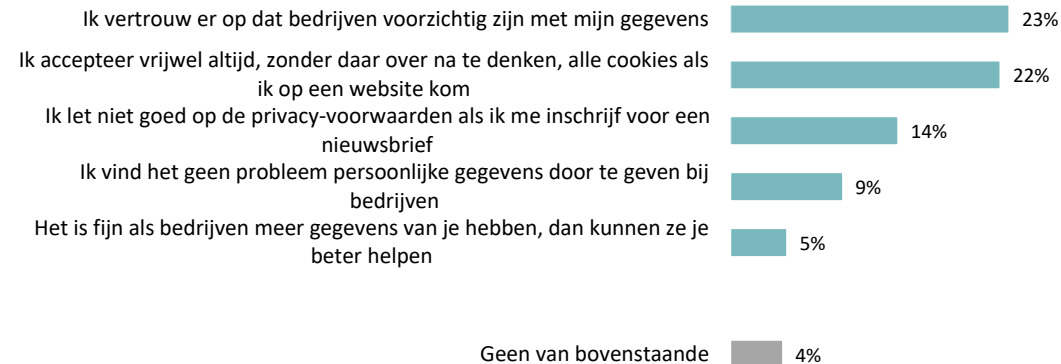
**Digitale vaardigheid** deelt respondenten in in drie groepen: goed, gemiddeld, slecht. Deze zijn tot stand gekomen op basis van een eigen inschatting van respondenten hoe vaardig ze zijn als het gaat om vier specifieke digitale vaardigheden: internet, social media, digitale formulieren van de overheid, online regelen van belastingen en toeslagen. Hierbij is het gemiddelde genomen van het antwoord op de vier stellingen die respondenten konden beoordelen op een schaal van 1=zeer goed t/m 5= zeer slecht. Een gemiddelde score van 2 of minder wordt beschouwd als 'goed' (51% van de respondenten), een gemiddelde score tussen 2 en 3,5 als 'gemiddeld' (45%) en een score van 3,5 of meer als 'slecht' (4%).



**Privacy-bewustzijn** deelt respondenten in in drie groepen: onbezorgd, pragmatisch en sceptisch. Deze zijn tot stand gekomen op basis van de mate waarin respondenten een tiental stellingen over privacy-bewustzijn van toepassing vinden op zichzelf. Hierbij is een score berekend op basis van het aantal stellingen waarin men zich wel / niet herkent. Een gemiddelde score van 8 of hoger wordt beschouwd als 'sceptici' (24% van de respondenten), een gemiddelde score van 6 of 7 als 'pragmatici' (44%) en een score van 5 of minder als 'onbezorgden' (33%).



# Stellingen privacy-bewustzijn



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 77](#)

- Respondenten herkennen zich over het algemeen meer in *sceptische* statements dan voor *onbezorgde* statements.
- Meest herkenbare gedraging is het afmelden voor nieuwsbrieven en e-mails. In mindere mate ook het verwijderen van cookies en internet-geschiedenis. Toch herkent de meerderheid zich daar niet in.
- Een kleine groep is volledig 'onbezorgd' en bevestigt bijvoorbeeld dat het fijn is als bedrijven veel gegevens hebben, en vindt het geen probleem deze door te geven.

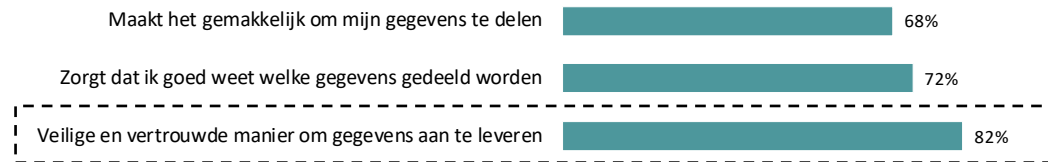
Vraag: Als het gaat om het delen en beschermen van persoonlijke gegevens, welke van de volgende uitspraken zijn dan echt op jou van toepassing?



## Bijlage A

# Vertrouwd en veilig gevoel cruciaal bij delen van persoonsgegevens

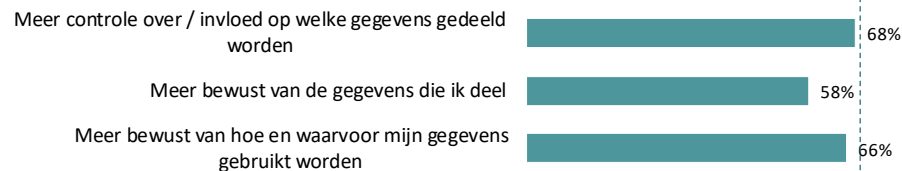
Grafiek: correlatie met aantrekkelijkheid



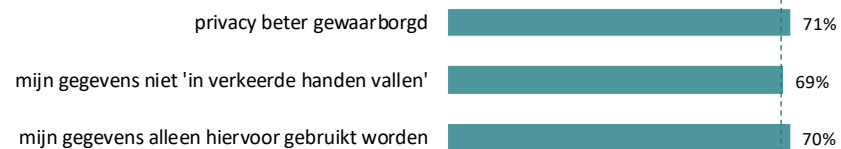
### GEBRUIKSGEMAK



### CONTROLE



### VERTROUWEN



- De percentages in de grafiek geven de samenhang weer tussen de *aantrekkelijkheid* van de interactiepatronen en de dimensies gemak, controle en vertrouwen en hun onderliggende aspecten.
- De samenhang is middels correlatie bepaald. Hoe hoger het percentage, des te sterker is de samenhang.
- Voor alle dimensies en aspecten geldt dat er sprake is van enige tot sterke samenhang en dat zij meewegen in het oordeel over het interactiepatroon; kortom, dat zij belangrijk zijn voor respondenten.
- De dimensie vertrouwen en bijbehorende aspecten hangen het sterkste samen met de aantrekkelijkheid\*.

\* Dat geldt ook voor de samenhang met de gebruiksententie.

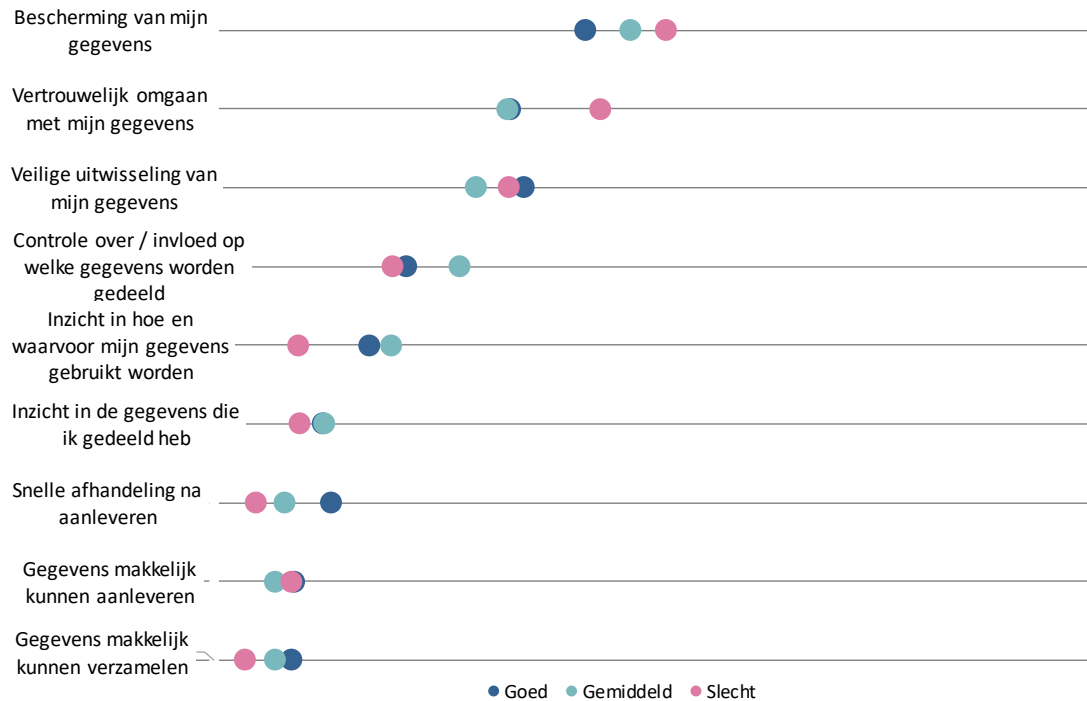


## Bijlage B

# Belangrijkste aspecten regie op eigen gegevens



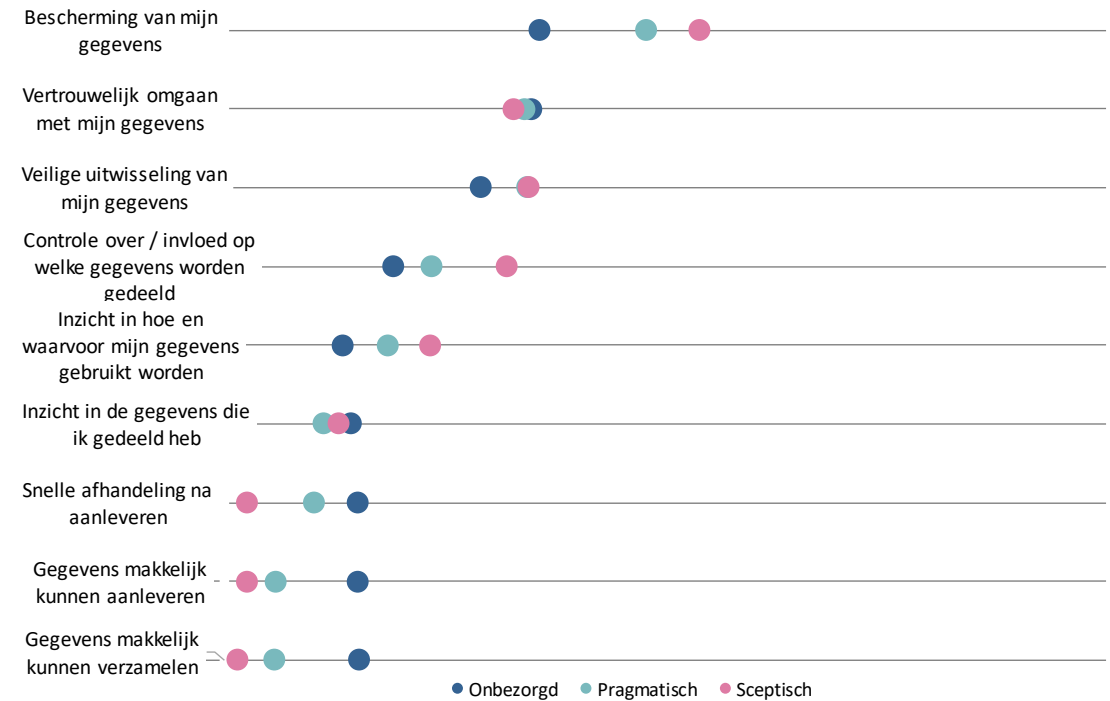
### DIGITALE VAARDIGHEID



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 79](#)













### PRIVACY BEWUSTZIJN




[Link naar bijbehorende tabel op pagina 80](#)



# Toekenning afbeeldingen

|   | TRADE-OFF 1 |       | TRADE-OFF 2 |      | TRADE-OFF 3 |      |
|---|-------------|-------|-------------|------|-------------|------|
|   | KLUIS       | SLUIS | SLUIS       | BRON | KLUIS       | BRON |
|    | 30%         | 19%   | 16%         | 33%  | 27%         | 27%  |
|    | 25%         | 22%   | 19%         | 25%  | 21%         | 27%  |
|    | 27%         | 27%   | 20%         | 34%  | 21%         | 40%  |
|    | 20%         | 20%   | 16%         | 23%  | 17%         | 27%  |
|    | 26%         | 19%   | 19%         | 23%  | 22%         | 24%  |
|    | 31%         | 16%   | 18%         | 22%  | 29%         | 21%  |
|    | 26%         | 23%   | 20%         | 29%  | 19%         | 31%  |
|  | 21%         | 16%   | 18%         | 24%  | 18%         | 25%  |
|  | 25%         | 18%   | 20%         | 20%  | 24%         | 20%  |
|  | 23%         | 26%   | 16%         | 32%  | 19%         | 32%  |

 Het groene kader geeft de meest opvallende verschillen (in absoluut percentage) weer

[Link naar bijbehorende tabel op pagina 81](#)



## Relevantie binnen maatschappelijke thema's



[Link naar bijbehorende tabel op pagina 82](#)

- De drie thema's waarover Nederlander zich het meest zorgen maken zijn achtereenvolgens: 'criminaliteit / onveiligheid op straat', 'zorg' en 'klimaat'.
- 'Online criminaliteit (hacken, stelen van data enz.)' is een relevant thema en neemt een vierde positie in. Hoewel online criminaliteit zeer relevant blijkt, zijn de zorgen om 'privacy en bescherming van persoonsgegevens' beperkter.
- Recente gebeurtenissen in de periode voorafgaand aan het veldwerk voor dit onderzoek spelen hierbij uiteraard een rol, zoals de moord op Peter R. De Vries, de opleving van het aantal corona-besmettingen en de overstromingen in Limburg.





# **Bijlagen**

## **Tabellen digitale toegankelijkheid**



## Bijlage

# Vraag: Stel dat je bij de aanvraag voor je hypotheek zou kunnen kiezen hoe je je gegevens aanlevert. Hoe zou je dat dan doen?

| Vraag: Stel dat je bij de aanvraag voor je hypotheek zou kunnen kiezen hoe je je gegevens aanlevert. Hoe zou je dat dan doen? | Totaal |
|---|--------|
| Nieuwe manier (Kluis, Sluis, Bron)  | 66%    |
| Normaal / zoals nu (Zelf opzoeken en schriftelijk of via e-mail aanleveren)   | 34%    |

Terug naar de grafiek op pagina 8



## Bijlage

# Vraag: Als het gaat om het delen van persoonsgegevens, in het algemeen, wat is voor jou dan het belangrijkste en het minst belangrijke?

| Vraag: Als het gaat om het delen van persoonsgegevens, wat vindt jij het meest belangrijk en minst belangrijkst? | Meest belangrijk | Minst belangrijk | Niet gekozen |
|--|------------------|------------------|--------------|
| Bescherming van mijn gegevens  | 45%              | 3%               | 52%          |
| Vertrouwelijk omgaan met mijn gegevens   | 34%              | 5%               | 61%          |
| Veilige uitwisseling van mijn gegevens   | 33%              | 6%               | 61%          |
| Controle over / invloed op welke gegevens worden gedeeld   | 24%              | 12%              | 63%          |
| Inzicht in hoe en waarvoor mijn gegevens gebruikt worden   | 18%              | 17%              | 65%          |
| Inzicht in de gegevens die ik gedeeld heb  | 12%              | 17%              | 71%          |
| Gegevens makkelijk kunnen aanleveren   | 8%               | 33%              | 59%          |
| Gegevens makkelijk kunnen verzamelen   | 8%               | 37%              | 55%          |
| Snelle afhandeling na aanleveren   | 11%              | 48%              | 41%          |

Terug naar de grafiek op pagina 9



## Bijlage

# Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via onderstaande app?

| Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via onderstaande app? | Heel erg aantrekkelijk | Aantrekkelijk | Een beetje aantrekkelijk | Niet zo aantrekkelijk | Niet aantrekkelijk | Helemaal niet aantrekkelijk | top-3 Bron | top-3 Kluis | top-3 Sluis |
|---|------------------------|---------------|--------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|------------|-------------|-------------|
| Bron %  | 15%                    | 37%           | 21%                      | 10%                   | 6%                 | 11%                         | 73%        | 57%         | 61%         |

Terug naar de grafiek op pagina 17



## Bijlage

# Vraag: In welke mate vind je het delen van gegevens via onderstaand concept duidelijk?

| Vraag: In welke mate vind je het delen van gegevens via onderstaand concept duidelijk? | Zeer duidelijk | Enigszins duidelijk | Neutraal | Enigszins onduidelijk | Zeer onduidelijk | top-2 Bron | top-2 Kluis | top-2 Sluis |
|--|----------------|---------------------|----------|-----------------------|------------------|------------|-------------|-------------|
| Bron %   | 52%            | 29%                 | 14%      | 2%                    | 3%               | 82%        | 75%         | 78%         |

Terug naar de grafiek op pagina 18



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je Bron op de onderstaande stellingen?

| Vraag: Hoe beoordeel je Bron op de onderstaande stellingen? | Helemaal mee eens | Mee eens | Niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal mee oneens | top-2 Bron | top-2 Kluis | top-2 Sluis |
|---|-------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|------------|-------------|-------------|
| Gemakkelijk om mijn gegevens te delen                       | 28%               | 48%      | 15%                    | 4%     | 5%                  | 76%        | 68%         | 61%         |
| Administratieve zaken worden sneller afgehandeld            | 27%               | 41%      | 24%                    | 5%     | 4%                  | 68%        | 60%         | 71%         |
| Kans op fouten is kleiner                                   | 17%               | 41%      | 24%                    | 10%    | 7%                  | 59%        | 50%         | 52%         |

Terug naar de grafiek op pagina 18



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je Bron op de onderstaande stellingen?

| Vraag: Hoe beoordeel je Bron op de onderstaande stellingen?           | Helemaal mee eens | Mee eens | Niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal mee oneens | top-2 Bron | top-2 Kluis | top-2 Sluis |
|---|-------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|------------|-------------|-------------|
| Zorgt dat ik goed weet welke gegevens gedeeld worden                  | 22%               | 44%      | 18%                    | 8%     | 8%                  | 66%        | 62%         | 59%         |
| Ik ben meer bewust van de gegevens die ik deel                        | 16%               | 43%      | 19%                    | 15%    | 6%                  | 60%        | 55%         | 51%         |
| Ik benk meer bewust van hoe en waarvoor mijn gegevens gebruikt worden | 15%               | 40%      | 24%                    | 13%    | 8%                  | 55%        | 47%         | 45%         |
| Ik heb meer controle over / invloed op welke gegevens worden gedeeld  | 15%               | 38%      | 23%                    | 14%    | 10%                 | 53%        | 43%         | 41%         |

Terug naar de grafiek op pagina 19



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je Bron op de onderstaande stellingen?

| Vraag: Hoe beoordeel je Bron op de onderstaande stellingen?               | Helemaal mee eens | Mee eens | Niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal mee oneens | top-2 Bron | top-2 Kluis | top-2 Sluis |
|---|-------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|------------|-------------|-------------|
| Veilige en vertrouwde manier om gegevens aan te leveren                   | 21%               | 40%      | 19%                    | 10%    | 11%                 | 61%        | 46%         | 46%         |
| Ik vertrouw er meer op dat mijn gegevens alleen hiervoor gebruikt worden  | 16%               | 38%      | 22%                    | 15%    | 10%                 | 54%        | 38%         | 39%         |
| Ik vertrouw er meer op dat mijn gegevens niet 'in verkeerde handen' komen | 14%               | 36%      | 24%                    | 17%    | 10%                 | 50%        | 38%         | 38%         |
| Mijn privacy is beter gewaarborgd   | 13%               | 32%      | 31%                    | 15%    | 9%                  | 45%        | 36%         | 31%         |

Terug naar de grafiek op pagina 19





## Bijlage

# Vraag: Is het delen van je gegevens via onderstaand concept iets waar jij voor jezelf iets aan hebt?

| Vraag: Is het delen van je gegevens via onderstaand concept iets waar jij voor jezelf iets aan hebt? | Erg veel aan | Veel aan | Wel wat aan | Niet zoveel aan | Weinig aan | Helemaal niet veel aan | top-3 Bron | top-3 Kluis | top-3 Sluis |
|--|--------------|----------|-------------|-----------------|------------|------------------------|------------|-------------|-------------|
| Bron %   | 7%           | 23%      | 34%         | 14%             | 5%         | 12%                    | 64%        | 46%         | 51%         |

Terug naar de grafiek op pagina 20



## Bijlage

# Vraag: Stel je voor dat je binnenkort gaat verhuizen, zou je je gegevens delen via onderstaand concept?

| Vraag: Stel je voor dat je binnenkort gaat verhuizen, zou je je gegevens delen via onderstaand concept? | Zeker wel | Waarschijnlijk wel | Misschien | Waarschijnlijk niet | Zeker niet | Weet ik niet | top-2 Bron | top-2 Kluis | top-2 Sluis |
|---|-----------|--------------------|-----------|---------------------|------------|--------------|------------|-------------|-------------|
| Bron %  | 18%       | 33%                | 20%       | 13%                 | 13%        | 3%           | 3%         | 46%         | 51%         |

Terug naar de grafiek op pagina 20



## Bijlage

# Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via onderstaande app?

| Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via onderstaande app? | Heel erg aantrekkelijk | Aantrekkelijk | Een beetje aantrekkelijk | Niet zo aantrekkelijk | Niet aantrekkelijk | Helemaal niet aantrekkelijk | top-3 Sluis | top-3 Kluis | top-3 Bron |
|---|------------------------|---------------|--------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|-------------|-------------|------------|
| Sluis %   | 9%                     | 30%           | 22%                      | 12%                   | 11%                | 17%                         | 61%         | 57%         | 73%        |

Terug naar de grafiek op pagina 24



## Bijlage

# Vraag: In welke mate vind je het delen van gegevens via onderstaand concept duidelijk?

| Vraag: In welke mate vind je het delen van gegevens via onderstaand concept duidelijk? | Zeet duidelijk | Enigszins duidelijk | Neutraal | Enigszins onduidelijk | Zeet onduidelijk | top-2 Sluis | top-2 Kluis | top-2 Bron |
|--|----------------|---------------------|----------|-----------------------|------------------|-------------|-------------|------------|
| Sluis %  | 39%            | 39%                 | 17%      | 3%                    | 3%               | 78%         | 75%         | 82%        |

Terug naar de grafiek op pagina 25



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je Sluis op de onderstaande stellingen?

| Vraag: Hoe beoordeel je Sluis op de onderstaande stellingen? | Helemaal mee eens | Mee eens | Niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal mee oneens | top-2 Sluis | top-2 Kluis | top-2 Bron |
|--|-------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|-------------|-------------|------------|
| Gemakkelijk om mijn gegevens te delen                        | 23%               | 45%      | 18%                    | 6%     | 7%                  | 68%         | 61%         | 76%        |
| Administratieve zaken worden sneller afgehandeld             | 26%               | 45%      | 19%                    | 5%     | 5%                  | 71%         | 60%         | 68%        |
| Kans op fouten is kleiner                                    | 15%               | 37%      | 25%                    | 15%    | 8%                  | 52%         | 50%         | 59%        |

Terug naar de grafiek op pagina 25



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je Sluis op de onderstaande stellingen?

| Vraag: Hoe beoordeel je Sluis op de onderstaande stellingen?          | Helemaal mee eens | Mee eens | Niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal mee oneens | top-2 Sluis | top-2 Kluis | top-2 Bron |
|---|-------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|-------------|-------------|------------|
| Zorgt dat ik goed weet welke gegevens gedeeld worden                  | 18%               | 41%      | 21%                    | 12%    | 8%                  | 59%         | 62%         | 66%        |
| Ik ben meer bewust van de gegevens die ik deel                        | 14%               | 38%      | 23%                    | 15%    | 11%                 | 51%         | 55%         | 60%        |
| Ik benk meer bewust van hoe en waarvoor mijn gegevens gebruikt worden | 12%               | 32%      | 27%                    | 19%    | 10%                 | 45%         | 47%         | 55%        |
| Ik heb meer controle over / invloed op welke gegevens worden gedeeld  | 12%               | 29%      | 26%                    | 20%    | 13%                 | 41%         | 43%         | 53%        |

Terug naar de grafiek op pagina 26



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je Sluis op de onderstaande stellingen?

| Vraag: Hoe beoordeel je Sluis op de onderstaande stellingen?              | Helemaal mee eens | Mee eens | Niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal mee oneens | top-2 Sluis | top-2 Kluis | top-2 Bron |
|---|-------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|-------------|-------------|------------|
| Veilige en vertrouwde manier om gegevens aan te leveren                   | 14%               | 32%      | 22%                    | 18%    | 15%                 | 46%         | 46%         | 61%        |
| Ik vertrouw er meer op dat mijn gegevens alleen hiervoor gebruikt worden  | 12%               | 26%      | 27%                    | 20%    | 14%                 | 39%         | 38%         | 54%        |
| Ik vertrouw er meer op dat mijn gegevens niet 'in verkeerde handen' komen | 12%               | 25%      | 26%                    | 21%    | 15%                 | 38%         | 38%         | 50%        |
| Mijn privacy is beter gewaarborgd   | 10%               | 22%      | 33%                    | 21%    | 14%                 | 31%         | 36%         | 45%        |

Terug naar de grafiek op pagina 26



## Bijlage

# Vraag: Is het delen van je gegevens via onderstaand concept iets waar jij voor jezelf iets aan hebt?

| Vraag: Is het delen van je gegevens via onderstaand concept iets waar jij voor jezelf iets aan hebt? | Erg veel aan | Veel aan | Wel wat aan | Niet zoveel aan | Weinig aan | Helemaal niet veel aan | top-3 Sluis | top-3 Kluis | top-3 Bron |
|--|--------------|----------|-------------|-----------------|------------|------------------------|-------------|-------------|------------|
| Sluis %  | 5%           | 16%      | 29%         | 15%             | 9%         | 19%                    | 51%         | 46%         | 64%        |

Terug naar de grafiek op pagina 27





## Bijlage

# Vraag: Stel je voor dat je binnenkort gaat verhuizen, zou je je gegevens delen via onderstaand concept?

| Vraag: Stel je voor dat je binnenkort gaat verhuizen, zou je je gegevens delen via onderstaand concept? | Zeker wel | Waarschijnlijk wel | Misschien | Waarschijnlijk niet | Zeker niet | Weet ik niet | top-2 Sluis | top-2 Kluis | top-2 Bron |
|---|-----------|--------------------|-----------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|
| Sluis %   | 12%       | 28%                | 22%       | 14%                 | 22%        | 2%           | 40%         | 32%         | 52%        |

Terug naar de grafiek op pagina 27



## Bijlage

# Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via onderstaande app?

| Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via onderstaande app? | Heel erg aantrekkelijk | Aantrekkelijk | Een beetje aantrekkelijk | Niet zo aantrekkelijk | Niet aantrekkelijk | Helemaal niet aantrekkelijk | top-3 Kluis | top-3 Sluis | top-3 Bron |
|---|------------------------|---------------|--------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|-------------|-------------|------------|
| Kluis %   | 7%                     | 27%           | 23%                      | 15%                   | 11%                | 17%                         | 57%         | 61%         | 73%        |

Terug naar de grafiek op pagina 31



## Bijlage

# Vraag: In welke mate vind je het delen van gegevens via onderstaand concept duidelijk?

| Vraag: In welke mate vind je het delen van gegevens via onderstaand concept duidelijk? | Zeer duidelijk | Enigszins duidelijk | Neutraal | Enigszins onduidelijk | Zeer onduidelijk | top-2 Kluis | top-2 Sluis | top-2 Bron |
|--|----------------|---------------------|----------|-----------------------|------------------|-------------|-------------|------------|
| Kluis %  | 40%            | 35%                 | 17%      | 4%                    | 3%               | 75%         | 78%         | 82%        |

Terug naar de grafiek op pagina 32



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je Kluis op de onderstaande stellingen?

| Vraag: Hoe beoordeel je Kluis op de onderstaande stellingen? | Helemaal mee eens | Mee eens | Niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal mee oneens | top-2 Kluis | top-2 Sluis | top-2 Bron |
|--|-------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|-------------|-------------|------------|
| Gemakkelijk om mijn gegevens te delen                        | 19%               | 42%      | 20%                    | 10%    | 9%                  | 61%         | 68%         | 76%        |
| Administratieve zaken worden sneller afgehandeld             | 18%               | 42%      | 30%                    | 6%     | 4%                  | 60%         | 71%         | 68%        |
| Kans op fouten is kleiner                                    | 13%               | 37%      | 28%                    | 16%    | 5%                  | 50%         | 52%         | 59%        |

Terug naar de grafiek op pagina 32



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je Kluis op de onderstaande stellingen?

| Vraag: Hoe beoordeel je Kluis op de onderstaande stellingen?          | Helemaal mee eens | Mee eens | Niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal mee oneens | top-2 Kluis | top-2 Sluis | top-2 Bron |
|---|-------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|-------------|-------------|------------|
| Zorgt dat ik goed weet welke gegevens gedeeld worden                  | 19%               | 43%      | 19%                    | 9%     | 10%                 | 62%         | 59%         | 66%        |
| Ik ben meer bewust van de gegevens die ik deel                        | 14%               | 41%      | 25%                    | 13%    | 7%                  | 55%         | 51%         | 60%        |
| Ik benk meer bewust van hoe en waarvoor mijn gegevens gebruikt worden | 10%               | 37%      | 30%                    | 16%    | 8%                  | 47%         | 45%         | 55%        |
| Ik heb meer controle over / invloed op welke gegevens worden gedeeld  | 13%               | 30%      | 32%                    | 16%    | 10%                 | 43%         | 41%         | 53%        |

Terug naar de grafiek op pagina 33



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je Kluis op de onderstaande stellingen?

| Vraag: Hoe beoordeel je Kluis op de onderstaande stellingen?              | Helemaal mee eens | Mee eens | Niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal mee oneens | top-2 Kluis | top-2 Sluis | top-2 Bron |
|---|-------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|-------------|-------------|------------|
| Veilige en vertrouwde manier om gegevens aan te leveren                   | 15%               | 32%      | 25%                    | 14%    | 15%                 | 46%         | 46%         | 61%        |
| Ik vertrouw er meer op dat mijn gegevens niet 'in verkeerde handen' komen | 9%                | 30%      | 32%                    | 17%    | 12%                 | 38%         | 38%         | 50%        |
| Ik vertrouw er meer op dat mijn gegevens alleen hiervoor gebruikt worden  | 9%                | 28%      | 32%                    | 21%    | 10%                 | 38%         | 39%         | 54%        |
| Mijn privacy is beter gewaarborgd   | 7%                | 29%      | 32%                    | 17%    | 15%                 | 36%         | 31%         | 45%        |

Terug naar de grafiek op pagina 33



## Bijlage

# Vraag: Is het delen van je gegevens via onderstaand concept iets waar jij voor jezelf iets aan hebt?

| Vraag: Is het delen van je gegevens via onderstaand concept iets waar jij voor jezelf iets aan hebt? | Erg veel aan | Veel aan | Wel wat aan | Niet zoveel aan | Weinig aan | Helemaal niet veel aan | top-3 Kluis | top-3 Sluis | top-3 Bron |
|--|--------------|----------|-------------|-----------------|------------|------------------------|-------------|-------------|------------|
| Kluis %  | 3%           | 15%      | 28%         | 17%             | 10%        | 22%                    | 46%         | 51%         | 64%        |

Terug naar de grafiek op pagina 34



## Bijlage

# Vraag: Stel je voor dat je binnenkort gaat verhuizen, zou je je gegevens delen via onderstaand concept?

| Vraag: Stel je voor dat je binnenkort gaat verhuizen, zou je je gegevens delen via onderstaand concept? | Zeker wel | Waarschijnlijk wel | Misschien | Waarschijnlijk niet | Zeker niet | Weet ik niet | top-2 Kluis | top-2 Sluis | top-2 Bron |
|---|-----------|--------------------|-----------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------|------------|
| Kluis %   | 5%        | 27%                | 24%       | 16%                 | 24%        | 4%           | 32%         | 40%         | 52%        |

Terug naar de grafiek op pagina 34





## Bijlage

**Stelling: Dit concept maakt het gemakkelijk om mijn gegevens te delen.  
Percentage (helemaal) mee eens.**

| Uitgesplitst naar leeftijdsgroep | 25-34 | 35-49 | 50-64 | 65+ |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-----|
| Kluis                            | 67%   | 67%   | 63%   | 43% |
| Sluis                            | 76%   | 77%   | 67%   | 51% |
| Bron                             | 75%   | 82%   | 75%   | 69% |

| Uitgesplitst naar opleidingsniveau. | Hoog | Midden | Laag |
|-------------------------------------|------|--------|------|
| Kluis                               | 66%  | 60%    | 51%  |
| Sluis                               | 73%  | 68%    | 57%  |
| Bron                                | 80%  | 75%    | 70%  |

| Uitgesplitst naar houding ten opzichte van privacy. | Onbezorgd | Pragmatisch | Sceptisch |
|---|-----------|-------------|-----------|
| Kluis   | 70%       | 62%         | 52%       |
| Sluis   | 80%       | 68%         | 57%       |
| Bron  | 86%       | 75%         | 69%       |

| Uitgesplitst naar digitale vaardigheid. | Goed | Gemiddeld | Slecht |
|---|------|-----------|--------|
| Kluis                                   | 69%  | 54%       | 32%    |
| Sluis                                   | 76%  | 61%       | 38%    |
| Bron                                    | 83%  | 69%       | 57%    |

Terug naar de grafiek op pagina 36



## Bijlage

# Stelling: Dit concept zorgt dat ik goed weet welke gegevens gedeeld worden. Percentage (helemaal) mee eens.

| Uitgesplitst naar leeftijdsgroep | 25-34 | 35-49 | 50-64 | 65+ |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-----|
| Kluis                            | 69%   | 69%   | 59%   | 51% |
| Sluis                            | 68%   | 64%   | 57%   | 47% |
| Bron                             | 65%   | 73%   | 65%   | 59% |

| Uitgesplitst naar opleidingsniveau. | Hoog | Midden | Laag |
|-------------------------------------|------|--------|------|
| Kluis                               | 68%  | 62%    | 49%  |
| Sluis                               | 59%  | 60%    | 54%  |
| Bron                                | 68%  | 68%    | 57%  |

| Uitgesplitst naar houding ten opzichte van privacy. | Onbezorgd | Pragmatisch | Sceptisch |
|---|-----------|-------------|-----------|
| Kluis   | 78%       | 63%         | 43%       |
| Sluis   | 73%       | 59%         | 40%       |
| Bron  | 81%       | 63%         | 57%       |

| Uitgesplitst naar digitale vaardigheid. | Goed | Gemiddeld | Slecht |
|---|------|-----------|--------|
| Kluis                                   | 71%  | 54%       | 25%    |
| Sluis                                   | 66%  | 53%       | 24%    |
| Bron                                    | 75%  | 57%       | 53%    |

Terug naar de grafiek op pagina 36



## Bijlage

# Stelling: Dit concept vind ik een veilige en vertrouwde manier om gegevens aan te leveren. Percentage (helemaal) mee eens

| Uitgesplitst naar leeftijdsgroep | 25-34 | 35-49 | 50-64 | 65+ |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-----|
| Kluis                            | 52%   | 56%   | 41%   | 32% |
| Sluis                            | 52%   | 57%   | 40%   | 31% |
| Bron                             | 64%   | 67%   | 57%   | 55% |

| Uitgesplitst naar opleidingsniveau. | Hoog | Midden | Laag |
|-------------------------------------|------|--------|------|
| Kluis                               | 51%  | 46%    | 35%  |
| Sluis                               | 46%  | 47%    | 41%  |
| Bron                                | 64%  | 61%    | 53%  |

| Uitgesplitst naar houding ten opzichte van privacy. | Onbezorgd | Pragmatisch | Sceptisch |
|---|-----------|-------------|-----------|
| Kluis   | 65%       | 42%         | 30%       |
| Sluis   | 65%       | 43%         | 26%       |
| Bron  | 81%       | 59%         | 40%       |

| Uitgesplitst naar digitale vaardigheid. | Goed | Gemiddeld | Slecht |
|---|------|-----------|--------|
| Kluis                                   | 56%  | 37%       | 11%    |
| Sluis                                   | 57%  | 35%       | 12%    |
| Bron                                    | 67%  | 53%       | 55%    |

Terug naar de grafiek op pagina 36



## Bijlage

# Vraag: Hoe aantrekkelijk vind je het idee waarbij je je gegevens kunt delen via onderstaande app? Percentage (heel erg/een beetje) aantrekkelijk.

| Uitgesplitst naar leeftijdsgroep | 25-34 | 35-49 | 50-64 | 65+ |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-----|
| Kluis                            | 67%   | 64%   | 55%   | 40% |
| Sluis                            | 73%   | 69%   | 57%   | 44% |
| Bron                             | 79%   | 77%   | 70%   | 66% |

| Uitgesplitst naar opleidingsniveau. | Hoog | Midden | Laag |
|-------------------------------------|------|--------|------|
| Kluis                               | 63%  | 55%    | 48%  |
| Sluis                               | 62%  | 62%    | 55%  |
| Bron                                | 77%  | 73%    | 63%  |

| Uitgesplitst naar houding ten opzichte van privacy. | Onbezorgd | Pragmatisch | Sceptisch |
|---|-----------|-------------|-----------|
| Kluis   | 75%       | 57%         | 36%       |
| Sluis   | 81%       | 61%         | 35%       |
| Bron  | 88%       | 73%         | 55%       |

| Uitgesplitst naar digitale vaardigheid. | Goed | Gemiddeld | Slecht |
|---|------|-----------|--------|
| Kluis                                   | 65%  | 51%       | 19%    |
| Sluis                                   | 70%  | 53%       | 14%    |
| Bron                                    | 77%  | 69%       | 58%    |

Terug naar de grafiek op pagina 37



## Bijlage

# Vraag: Zou je je gegevens delen via onderstaand concept? Percentage zeker wel en waarschijnlijk wel.

| Uitgesplitst naar leeftijdsgroep | 25-34 | 35-49 | 50-64 | 65+ |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-----|
| Kluis                            | 34%   | 43%   | 30%   | 20% |
| Sluis                            | 61%   | 42%   | 37%   | 31% |
| Bron                             | 56%   | 55%   | 51%   | 42% |

| Uitgesplitst naar opleidingsniveau. | Hoog | Midden | Laag |
|-------------------------------------|------|--------|------|
| Kluis                               | 36%  | 31%    | 26%  |
| Sluis                               | 41%  | 43%    | 32%  |
| Bron                                | 52%  | 56%    | 41%  |

| Uitgesplitst naar houding ten opzichte van privacy. | Onbezorgd | Pragmatisch | Sceptisch |
|---|-----------|-------------|-----------|
| Kluis   | 54%       | 29%         | 16%       |
| Sluis   | 57%       | 40%         | 19%       |
| Bron  | 73%       | 48%         | 27%       |

| Uitgesplitst naar digitale vaardigheid. | Goed | Gemiddeld | Slecht |
|---|------|-----------|--------|
| Kluis                                   | 42%  | 23%       | 5%     |
| Sluis                                   | 50%  | 32%       | 8%     |
| Bron                                    | 62%  | 40%       | 40%    |

Terug naar de grafiek op pagina 37



## Bijlage

# Vraag: Als het gaat om het delen en beschermen van persoonlijke gegevens, welke van de volgende uitspraken zijn dan echt op jou van toepassing?

| Vraag: Als het gaat om het delen en beschermen van persoonlijke gegevens, welke van de volgende uitspraken zijn dan echt op jou van toepassing? | Totaal |
|---|--------|
| Ik meld me af voor e-mails / nieuwsbrieven die ik niet wil ontvangen  | 56%    |
| Ik verwijder vaak mijn cookies en internetgeschiedenis  | 39%    |
| Ik ben erg bezorgd om mijn privacy als bedrijven persoonlijke gegevens van mij verzamelen   | 35%    |
| Ik heb steeds minder controle over hoe en door wie mijn persoonlijke gegevens worden behandeld  | 35%    |
| Overheidsinstanties willen steeds meer persoonlijke informatie weten en schenden hierbij mijn privacy   | 24%    |
| Ik vertrouw er op dat bedrijven voorzichtig zijn met mijn gegevens  | 23%    |
| Ik accepteer vrijwel altijd, zonder daar over na te denken, alle cookies als ik op een website kom  | 22%    |
| Ik let niet goed op de privacy-voorwaarden als ik me inschrijf voor een nieuwsbrief   | 14%    |
| Ik vind het geen probleem persoonlijke gegevens door te geven bij bedrijven   | 9%     |
| Het is fijn als bedrijven meer gegevens van je hebben, dan kunnen ze je beter helpen  | 5%     |
| Geen van bovenstaande   | 4%     |
| Ik vind het geen probleem persoonlijke gegevens door te geven bij bedrijven   | 9%     |
| Het is fijn als bedrijven meer gegevens van je hebben, dan kunnen ze je beter helpen  | 5%     |
| Geen van bovenstaande   | 4%     |

Terug naar de grafiek op pagina 43



## Bijlage

# Vraag: Hoe beoordeel je het concept op de onderstaande stellingen? Percentage (heel erg) aantrekkelijk

| Vraag: Hoe beoordeel je het concept op de onderstaande stellingen? | Percentage (heel erg) aantrekkelijk |
|--|-------------------------------------|
| Maakt het gemakkelijk om mijn gegevens te delen                    | 68%                                 |
| Zorgt dat ik goed weet welke gegevens gedeeld worden               | 72%                                 |
| Veilige en vertrouwde manier om gegevens aan te leveren            | 82%                                 |
| Administratieve zaken sneller afgehandeld                          | 59%                                 |
| Kans op fouten kleiner   | 67%                                 |
| Meer controle over / invloed op welke gegevens gedeeld worden      | 68%                                 |
| Meer bewust van de gegevens die ik deel                            | 58%                                 |
| Meer bewust van hoe en waarvoor mijn gegevens gebruikt worden      | 66%                                 |
| Privacy beter gewaarborgd  | 71%                                 |
| Mijn gegevens niet 'in verkeerde handen vallen'                    | 69%                                 |
| Mijn gegevens alleen hiervoor gebruikt worden                      | 70%                                 |

Terug naar de grafiek op pagina 44



## Bijlage

# Vraag: Als het gaat om het delen van persoonsgegevens, wat is voor jou dan het belangrijkste? Uitgesplitst naar digitale vaardigheid.

| Vraag: Als het gaat om het delen van persoonsgegevens, wat is voor jou dan het belangrijkste? Uitgesplitst naar digitale vaardigheid. | Goed | Gemiddeld | Slecht |
|---|------|-----------|--------|
| Bescherming van mijn gegevens   | 42%  | 47%       | 51%    |
| Vertrouwelijk omgaan met mijn gegevens  | 34%  | 33%       | 44%    |
| Veilige uitwisseling van mijn gegevens  | 35%  | 30%       | 33%    |
| Controle over / invloed op welke gegevens worden gedeeld  | 22%  | 28%       | 20%    |
| Inzicht in hoe en waarvoor mijn gegevens gebruikt worden  | 18%  | 20%       | 10%    |
| Inzicht in de gegevens die ik gedeeld heb   | 12%  | 12%       | 10%    |
| Snelle afhandeling na aanleveren  | 13%  | 8%        | 5%     |
| Gegevens makkelijk kunnen aanleveren  | 9%   | 7%        | 9%     |
| Gegevens makkelijk kunnen verzamelen  | 9%   | 7%        | 3%     |

Terug naar de grafiek op pagina 45





## Bijlage

# Vraag: Als het gaat om het delen van persoonsgegevens, wat is voor jou dan het belangrijkste? Uitgesplitst naar houding ten opzichte van privacy.

| Vraag: Als het gaat om het delen van persoonsgegevens, wat is voor jou dan het belangrijkste? Uitgesplitst naar houding ten opzichte van privacy. | Onbezorgd | Pragmatisch | Sceptisch |
|---|-----------|-------------|-----------|
| Bescherming van mijn gegevens   | 36%       | 48%         | 54%       |
| Vertrouwelijk omgaan met mijn gegevens  | 35%       | 34%         | 33%       |
| Veilige uitwisseling van mijn gegevens  | 29%       | 34%         | 35%       |
| Controle over / invloed op welke gegevens worden gedeeld  | 19%       | 24%         | 32%       |
| Inzicht in hoe en waarvoor mijn gegevens gebruikt worden  | 14%       | 19%         | 23%       |
| Inzicht in de gegevens die ik gedeeld heb   | 14%       | 11%         | 13%       |
| Snelle afhandeling na aanleveren  | 15%       | 10%         | 3%        |
| Gegevens makkelijk kunnen aanleveren  | 15%       | 6%          | 3%        |
| Gegevens makkelijk kunnen verzamelen  | 15%       | 6%          | 2%        |

Terug naar de grafiek op pagina 45



## Bijlage

# Vraag: Wil je per afbeelding aangeven bij welke idee deze het beste past?

| Trade-off 1         | Kluis | Sluis |
|---------------------|-------|-------|
| Boeken              | 30%   | 19%   |
| Controle            | 25%   | 22%   |
| Mens                | 27%   | 27%   |
| Paardenbloem        | 20%   | 20%   |
| Veiligheid          | 26%   | 19%   |
| Puzzel              | 31%   | 16%   |
| Risico              | 26%   | 23%   |
| Transparant         | 21%   | 16%   |
| Gezichtsuitdrukking | 25%   | 18%   |
| Wachten             | 23%   | 26%   |

| Trade-off 2         | Sluis | Bron |
|---------------------|-------|------|
| Boeken              | 16%   | 33%  |
| Controle            | 19%   | 25%  |
| Mens                | 20%   | 34%  |
| Paardenbloem        | 16%   | 23%  |
| Veiligheid          | 19%   | 23%  |
| Puzzel              | 18%   | 22%  |
| Risico              | 20%   | 29%  |
| Transparant         | 18%   | 24%  |
| Gezichtsuitdrukking | 20%   | 20%  |
| Wachten             | 16%   | 32%  |

| Trade-off 3         | Kluis | Bron |
|---------------------|-------|------|
| Boeken              | 27%   | 27%  |
| Controle            | 21%   | 27%  |
| Mens                | 21%   | 40%  |
| Paardenbloem        | 17%   | 27%  |
| Veiligheid          | 22%   | 24%  |
| Puzzel              | 29%   | 21%  |
| Risico              | 19%   | 31%  |
| Transparant         | 18%   | 25%  |
| Gezichtsuitdrukking | 24%   | 20%  |
| Wachten             | 19%   | 32%  |

Terug naar de grafiek op pagina 46



## Bijlage

# Vraag: Over welk van de volgende onderwerpen die spelen in Nederland maakt u zich het meest zorgen?

| Vraag: Over welk van de volgende onderwerpen die spelen in Nederland maakt u zich het meest zorgen? | Totaal |
|---|--------|
| Criminaliteit/ onveiligheid op straat   | 47%    |
| Zorg  | 42%    |
| Klimaat   | 41%    |
| Online criminaliteit  | 38%    |
| Coronacrisis  | 35%    |
| Polarisatie in de samenleving   | 30%    |
| Sociale zekerheid / oude dag voorziening  | 27%    |
| Terrorisme  | 26%    |
| Vluchtelingenproblematiek   | 26%    |
| Immigratie  | 25%    |
| Economie  | 23%    |
| Onderwijs   | 20%    |
| Privacy en bescherming van persoonsgegevens   | 19%    |
| Spanningen tussen religieuze groepen  | 13%    |
| Internationale politiek   | 9%     |
| Geen van deze   | 2%     |

Terug naar de grafiek op pagina 47





# MarketResponse

Data ▶ Insights ▶ Consultancy