



Understanding what makes people tick

Evaluatie gebruikersonderzoek Qii - in opdracht van Mens Centraal

Overkoepelende rapportage – versie 01

2020224

Amsterdam, december 2021

Inhoudsopgave



Introductie	3
• Achtergrond	4
• Onderzoeksdoelstellingen	5
• Onderzoeksverantwoording	6
Samenvatting	7
Overkoepelende bevindingen	9
• Context	10
• Waardering en ervaring Qii	11
• Regie op gegevens	13
Bevindingen regio 1	14
Bevindingen regio 2	24



Introductie

Achtergrond

Achtergrond

De overheid bezit veel persoonlijke gegevens van burgers. De overheid zorgt dat deze gegevens veilig opgeslagen worden en zo efficiënt mogelijk en alleen gebruikt worden waar dat mag. Al langere tijd is de overheid bezig met het onderzoeken en optimaliseren van de 'regie op deze gegevens' van de burger. Dit houdt in dat de burger grip en zicht heeft op zijn persoonlijke gegevens bij de overheid. Hierbij gaat het erom dat de burger in staat is om te achterhalen welke gegevens de overheid heeft en deze ook zelf kan gebruiken. Regie op gegevens is afgelopen jaar toegepast en uitgetoetst op de sociale huurmarkt, door middel van een app. Eén van de partijen die een datadienst verleent op de sociale woningmarkt, is het private initiatief Qii (voorheen Huurpaspoort). Een woningzoekende verzamelt alle benodigde (overheids-)gegevens voor dit proces en slaat dit op bij Qii (als een soort datakluisje). Vervolgens kan aan Qii toestemming verleend worden om die gegevens met de particuliere dienstverleners te delen. Na een aantal pilots is Qii eind 2020 live gegaan in verschillende regio's in Nederland, waaronder regio Midden-Holland en Amsterdam via WoningNet (een woonruimtebemiddelaar, geen woningcorporatie).

Het ministerie van BZK heeft behoefte aan inzicht hoe burgers dit initiatief ervaren en waarderen en programma Mens Centraal gevraagd hiervoor een kwalitatief onderzoek uit te zetten. Deze inzichten zijn verzameld middels kwalitatief onderzoek door MARE in 2 regio's.

Na afronding van elke fase heeft MARE een tussentijdse rapportage opgeleverd met daarin opgenomen de specifieke bevindingen uit die regio en van de versie van de Qii-app die op dat moment operationeel was. De Qii-app is mede op basis van de bevindingen verder geoptimaliseerd. Dit document bevat naast de bevindingen uit de 2 regio's tevens overkoepelende resultaten. Deze resultaten gaan niet in op de evaluatie van het gebruik van de Qii-app, maar kunnen worden gezien als contextuele bevindingen die relevant zijn voor de beleving en waardering voor de toepassing van 'regie op gegevens' in het algemeen en ten aanzien van Qii in het bijzonder.

Leeswijzer

Dit document bevat een weergave van de overkoepelende bevindingen en de specifieke bevindingen per regio. Het document is als volgt opgebouwd:

- Ter introductie worden op de volgende slides de onderzoeksdoelstellingen en de onderzoeksverantwoording/ -opzet uiteengezet.
- Het inhoudelijke deel van de rapportage begint met de overkoepelende bevindingen, gevolgd door de onderzoeksresultaten per regio.

Onderzoeksdoelstellingen

Algemeen

- Hoe is het delen van gegevens op WoningNet ervaren
- Hoe hebben burgers gegevens gedeeld en wat is daarin bepalend geweest
- Wat is de houding ten opzichte van het delen van persoonsgegevens over het algemeen
- Hoe kijken burgers aan tegen woningcorporaties/ woonruimtebemiddelaars (houding) en het delen van persoonlijke gegevens met deze instanties

Meer specifiek inzicht in

- Wat zijn ervaringen met en wat is de beleving van de Qii-oplossing
- In hoeverre is het wel of niet duidelijk voor welk doel Qii de gegevens gebruikt
- Welk gevoel roept Qii op
- In hoeverre is Qii: gebruiksvriendelijk (eenvoudig), duidelijk/ begrijpelijk, veilig en snel
- In hoeverre kan een burger zelfstandig (zonder hulp) gebruik maken van de oplossing
- In hoeverre heeft een burger het gevoel met Qii controle over de eigen gegevens te hebben
- In hoeverre is de burger bereid/ voornemens om Qii in de toekomst (opnieuw) te gebruiken
- In hoeverre heeft de burger een voorkeur voor Qii ontwikkeld ten opzichte van de 'oude' oplossing (PDF delen), en waarom (niet)
- In hoeverre heeft voorkeur te maken met snelheid, veiligheid of controle
- In hoeverre is er sprake van een vooruitgang met de Qii-oplossing
- Wat zegt het aanbieden van Qii over de woningcorporaties/ woonbemiddelaars die dit aanbieden
- In hoeverre zorgt het voor een hogere tevredenheid en een groter vertrouwen in de organisatie

Output

Programma Mens Centraal kan met de uitkomsten van het onderzoek inzicht geven aan meerdere organisaties, die allen hun eigen belang hebben bij het onderzoek:

- Qii; inzicht over de ervaringen met en de beleving van de Qii-oplossing. Concrete verbeterpunten om de oplossing te optimaliseren.
- Woningcorporaties; inzicht in de mate waarop de verwerking van gegevens van invloed is op de tevredenheid en het vertrouwen in de corporatie.
- Woonruimtebemiddelaar (WoningNet in dit geval); input voor eventuele aanpassingen in communicatie en dienstverlening rondom Qii.
- Het ministerie van BZK; inzicht in hoe regie op gegevens in de praktijk werkt en hoe het wordt ervaren door burgers ten aanzien van de privacy-beleving.

Onderzoeksverantwoording



Veldwerk

Regio 1: januari 2021
Regio 2: oktober 2021

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van online individuele diepte-interviews van 45 minuten - via MS Teams - met burgers die zich hebben aangemeld via Qii.

Disclaimer

Kwalitatief onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Uitkomsten van dergelijk onderzoek moeten dan ook in de eerste plaats worden gezien als indicatief en hypothesevormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten. Omwille van de leesbaarheid wordt in deze rapportage de stellende vorm gebruikt.

De bevindingen in de resultatensectie zijn gebaseerd op wat de respondenten tijdens dit onderzoek gezegd of aangegeven hebben. Tenzij expliciet anders aangegeven, worden er in deze sectie geen conclusies getrokken of aanbevelingen gedaan.

Onderzoeksdoelgroep regio 1 Midden Holland

5 burgers:

- 3 mannen en 2 vrouwen
- Tussen de leeftijd 27 en 55 jaar
- 2 samenwonend en 3 alleenwonend

Onderzoeksdoelgroep regio 2 Amsterdam

10 burgers:

- 6 vrouwen, 4 mannen
- In de leeftijdsgroep 22-67 jaar
- 7 alleenwonend + 3 thuiswonende jongeren die graag uit huis willen
- 9 uit regio Amsterdam, 1 regio Midden-Holland
- 4 alleen ingeschreven in regio Amsterdam, 6 in meerdere regio's (bijvoorbeeld ook Almere, Alkmaar, de Kwakel)
- 4 woonachtig in Amsterdam, 6 elders (de Kwakel, Almere, Hoofddorp, Alkmaar, etc.)

Stimulusmateriaal

PowerPoint deck met daarin de alle schermen/stappen voor de aanmelding bij Qii, oftewel: onboarding.



Samenvatting

4 belangrijkste bevindingen



Positieve ontvangst, ervaring en waardering voor eerste kennismaking met Qii

- De eerste indruk van Qii – een nieuwe manier van persoonlijke gegevens delen met WoningNet – wordt als bijzonder positief ervaren.
- Het inschrijven en de stappen doorlopen verloopt redelijk snel, probleemloos en iedereen weet de inschrijving succesvol te beëindigen.
- Er zijn geen barrières of drempels die niet genomen kunnen worden en het inschakelen van hulp is ook niet nodig.
- Deze nieuwe manier wordt door burgers gezien als een grote sprong voorwaarts die past in een tijd waarin steeds meer zaken digitaal afgehandeld worden.

Gemak dient de burger

- Vooral het gemak waarmee een inschrijving/aanmelding met Qii gepaard gaat, wordt bijzonder positief gewaardeerd.
- Het automatisch ophalen van gegevens bij verschillende overheidsinstanties zorgt ervoor dat burgers minder stress ervaren in dit proces.
- De kans op foutjes (verkeerde documenten en/of berekeningen) verdwijnt volledig.
- Daarnaast is er een positieve waardering voor het 'one stop shop'-principe; binnen één app (of platform) worden gegevens opgehaald, verzameld en bewaard.

DigiD belangrijkste betrouwbaarheidsindicator

- De burger moet soms nog even wennen dat WoningNet kiest voor een nieuwe en commerciële partij die zorg draagt voor het delen van gegevens, maar door de toepassing en het (meermaals) gebruik van inloggen via DigiD heeft de burger voldoende vertrouwen in Qii en percipieert de app als veilig en betrouwbaar.
- Met andere woorden, de contextuele factoren (WoningNet, DigiD) zorgen ervoor dat Qii in een vertrouwde omgeving staat, waardoor burgers de stap durven nemen om Qii te installeren en ermee aan de slag te gaan.

Geen (sterke) behoefte aan volledig eigen regie & verantwoordelijkheid

- Het verzamelen en delen van persoonsgegevens om in aanmerking te komen voor een woning wordt gezien als een eenmalige actie waarbij Qii als het ware de veilige sluis is die de gegevens doorgeeft waarvoor de burger toestemming heeft gegeven. Burgers vragen zich niet verder af wat er vervolgens met de gegevens gebeurt en wie verantwoordelijk is voor het beheer of updaten daarvan. Dat de burger hier zelf verantwoordelijkheid voor is, is volledig nieuw. Er lijkt ook geen (sterke) behoefte aan zelfregie op dit vlak.



Overkoepelende bevindingen

Context



Delen van persoonsgegevens

Burgers geven aan voorzichtig om te gaan met het online delen van persoonsgegevens.

- Burgers zijn bekend met verhalen over of hebben ervaring met phishing en soortgelijke online criminaliteit en zijn daardoor op hun hoede.
- Het onderwerp is breed: dit kan gaan van algemene voorwaarden wel/niet lezen, cookies accepteren tot het delen van persoons- en bankgegevens.
- Met name wanneer het gaat om het delen van gegevens met een onbekende of nieuwe partij wordt voorzichtig gehandeld.
- Burgers zijn extra voorzichtig wanneer financiële gegevens gedeeld moeten worden (zoals een bankrekeningnummer) of persoonsgegevens die verder reiken dan NAW-gegevens (zoals BSN-nummer). Met andere woorden, tijdens online shoppen speelt online veiligheid minder een rol, maar zodra er financiële of overheidszaken geregeld moeten worden gaat de burger voorzichtig te werk (*“ik bewaar niet automatisch het wachtwoord van mijn bank en DigiD op mijn computer, maar van H&M en Bol.com vind ik dat wel weer prima”*).

Burgers zijn ten aanzien van het delen van persoonsgegevens met WoningNet minder kritisch.

- De woningcorporatie is doorgaans bekend en valt onder het kopje ‘betrouwbare partij’.
- In perceptie is er voldoende wetgeving en controle op de corporaties die waarborgen dat de gegevens veilig zijn. Bovendien worden ze gepercipieerd als een ‘semi-overheids-organisatie’.
- Daarbij is het delen van persoonsgegevens logisch en volledig geaccepteerd. Er moet immers op basis van inkomen bepaald worden of er recht is op een woning.

DigiD is het keurmerk voor betrouwbaarheid

- Zowel de naam als het logo van DigiD zijn bekend.
- Burgers gebruiken DigiD regelmatig, bijvoorbeeld voor de Belastingdienst, de zorgverzekeraar, de gemeente of voor het inplannen van een vaccinatie of PCR-test.
- DigiD wordt geassocieerd met de overheid en op basis van de hoge bekendheid en de doorgaans positieve ervaringen, associëren burgers DigiD dan ook met ‘veilig’, ‘betrouwbaar’ en ‘snel en goed geregeld’.
- Steeds meer burgers hebben de DigiD app op hun smartphone, wat nog verder bijdraagt aan de bekendheid en het vertrouwen. Ook het gebruik onder minder digitaalvaardigen lijkt steeds meer de norm te worden.

Zoals ook al in eerdere onderzoeken naar voren kwam: DigiD wordt gezien als synoniem voor persoonlijke gegevens bij de overheid of Mijn Overheid.

- In perceptie staat DigiD gelijk aan de gegevens die de overheid van je heeft en waar je online toegang toe kan hebben. DigiD wordt met andere woorden niet zozeer gezien als een manier om toegang te krijgen tot de gegevens, maar eerder als een ‘digitaal paspoort waarmee je jezelf identificeert’.

Waardering en ervaring Qii - 1

Positieve indruk

De eerste indruk van Qii – een nieuwe manier van persoonsgegevens delen met WoningNet – wordt als bijzonder positief ervaren. Het inschrijven en de stappen doorlopen verloopt redelijk snel, probleemloos en iedereen weet de inschrijving succesvol te beëindigen. Er zijn geen barrières of drempels die niet genomen kunnen worden en het inschakelen van hulp is ook niet nodig.

Groot acceptatievermogen

Burgers hebben een groot vertrouwen in techniek, apps en hun telefoon en zien WoningNet als een betrouwbare instantie. Dit maakt dat de burger vol vertrouwen aan de slag gaat. Met andere woorden, de context en indicatoren rondom de nieuwe app van Qii zijn voldoende en veilig om met een nieuwe tool aan de slag te gaan. Daarnaast voelt de inschrijving als iets dat je moet doen (omdat je immers die woning wilt huren), waardoor er een grote mate van acceptatie is ten aanzien van het delen van persoonlijke gegevens en de stappen (in aantal en in complexiteit) die ondernomen moeten worden: *“je moet het gewoon doen, ook al is het een gedoe of lastig om in te vullen, maar ik wil graag een andere woning, dus is dit een verplicht nummer”*.

Positieve ervaring

- Qii is in perceptie duidelijk, gemakkelijk en gebruiksvriendelijk. Zowel visueel als wat betreft taal wordt de gebruiker probleemloos door het proces geloodst. Elke stap is gevoelsmatig logisch.
- Het verloopt snel. In slechts een paar handelingen/ stappen wordt de onboarding binnen enkele minuten volbracht.
- Een aantal respondenten benoemt wel dat de koppeling met DigiD niet direct technisch goed functioneerde: er moest een aantal keer ‘gereshared’ worden voordat het werkte.
- Degenen met ervaring in het delen van gegevens op de ‘oude’ manier (via indienen van digitale documenten) zijn bijzonder positief over de grote sprong voorwaarts die gemaakt wordt door het gebruik van Qii; gemakkelijker, veiliger en betrouwbaarder.
- Er is een duidelijk voordeel voor de burger om te kiezen voor inschrijven via Qii ten opzichte van de reguliere manier. De burger hoeft zelf niet meer op zoek naar papieren, loonstrookjes, etc. en hoeft zelf ook geen berekeningen meer te maken. Dit verkleint de kans op foutjes in een inschrijving: *“ik weet nooit hoe je een verzamelinkomen moet uitrekenen, en nu wordt ie gedownload bij de Belastingdienst, reuzehandig”*. Kortom, de burger heeft zelf minder zoekwerk en kan vertrouwen op correcte persoonlijke data in de inschrijving. Betrouwbare gegevens laten verzamelen door derden werkt overigens twee kanten op. Ook WoningNet profiteert van betrouwbare gegevens die aangeleverd worden door de burger: *“het scheelt hen ook weer tijd, want ze hoeven de aangeleverde gegevens niet meer te controleren op vervalsing of onjuistheid”*.

Waardering en ervaring Qii - 2



Onbekend maakt onbetrouwbaar

Wel kan er een eerste aarzeling zijn om de inschrijving bij Qii direct aan te gaan, omdat Qii een nieuwe en – bovenal – een commerciële partij is. Niet iedereen klikt meteen automatisch op het aanmaken van een Qii account. Een uitstapje naar Google om Qii te verifiëren wordt dan even gemaakt: *“ik kende deze partij helemaal niet en heb toch even reviews opgezocht om te checken of ik Qii wel kon vertrouwen”*.

Tevens geven het DigiD- en Rijksoverheidlogo voldoende vertrouwen om met Qii aan de slag te gaan. Daarnaast is Qii – in perceptie – afkomstig van de woningbouwcorporatie waar de burger reeds vertrouwen in heeft.

Intuïtief installeren

Op het moment van het installeren van de app hebben de burgers inmiddels genoeg vertrouwen in Qii. Dit zorgt ervoor dat de burgers de app installeren en zichzelf inschrijven zonder nauwelijks de begeleidende teksten te lezen. Bijvoorbeeld ‘algemene voorwaarden’ worden niet gelezen, maar direct aangevinkt. Hier is Qii overigens geen uitzondering, wetende dat burgers deze voorwaarden over het algemeen niet uitgebreid gaan lezen. Gemak gaat hierbij vaak boven privacy. Daarbij werkt de app gebruiksvriendelijk: intuïtief klikt en selecteert de burger de vakjes aan, wordt meegenomen door alle stappen en dit gaat allemaal redelijk snel.

Gebruiksvriendelijkheid

De gebruiksvriendelijkheid is hoog.

- Zoals benoemd is het proces gemakkelijk en snel.
- Burgers zijn bekend met de DigiD-omgeving en het type stappen dat genomen moet worden, wat het geheel gemakkelijk maakt. Dit zorgt er ook voor dat lang nagenoeg niemand de instructies leest of nodig heeft.

Voorkeur ten opzichte van ‘oude’ oplossing

Burgers spreken unaniem hun voorkeur uit voor Qii vergeleken met de oude oplossing. En zou iedereen tevens anderen aanraden hier gebruik van te maken.

- Op deze manier verloopt het proces sneller, met minder handelingen en rompslomp en is er minder kans op fouten.
- Bovendien hoef je niets te downloaden, waardoor er geen bestand op een computer staat en ook niet ergens geupload. Een koppeling voelt veiliger wat betreft privacy.
- Daarnaast kan de oude oplossing in perceptie kosten met zich meebrengen wanneer er betaald moet worden voor bepaalde gegevens (bijvoorbeeld een uittreksel bevolkingsregister). Door een koppeling met DigiD en de verschillende MijnOverheid-instanties (Belastingdienst, UWV, gemeente, etc.) zal dit niet meer nodig zijn.

Regie op gegevens

Gevoel van controle en veiligheid

De gebruiker koppelt een gevoel van controle niet of nauwelijks aan het delen van persoonsgegevens, of dat nou op de oude manier of via Qii verloopt. Wel is het duidelijk waarvoor de gegevens worden gebruikt, welke gegevens zijn gedeeld en met wie.

- Binnen deze context is er geen attente behoefte aan (meer) regie op de eigen gegevens. Burgers hebben vertrouwen in WoningNet en het is logisch dat daarvoor deze specifieke gegevens gedeeld moet worden.
- De mate van (eigen) regie of die de burger ervaart met Qii is afdoende (*“ik geef toestemming om mijn gegevens op te halen bij A en naar B te brengen”*).
- Burgers vragen zich niet verder af wat er vervolgens met de gegevens gebeurt en wie verantwoordelijk is voor het beheer daarvan.
- Burgers denken niet na over de technische achtergrond van de Qii app en staan er niet bij stil dat er van de ene naar de andere online omgeving wordt genavigeerd en dat er gegevens worden doorgesluisd.
- Desgevraagd werden respondenten gewezen op de eigen verantwoordelijkheid voor het beheren en updaten van de persoonlijke data en de mogelijkheid om gegevens in te trekken. Deze manier van databeheer / regie op gegevens is volstrekt nieuw en daarom lastig in te schatten voor burgers wat hiervan de voor- en nadelen kunnen zijn en/of welke gevolgen/verantwoordelijkheden hierbij komen kijken. Er is geen duidelijk attente behoefte die dit raakt. Anders gezegd, deze nieuwe manier van zelfregie ligt nog een stapje te ver voor burgers. Randvoorwaarden worden niet gecheckt.

Het basisgevoel van veiligheid is hoog.

- Op basis van de eerder benoemde bekendheid en het vertrouwen in DigiD en Rijksoverheid gaan burgers er vanuit dat de gegevens goed beveiligd zijn met de Qii app.

Kritisch ten aanzien van middel

Een app is makkelijk te installeren en inmiddels gemeengoed. Burgers weten hier met gemak mee om te springen. Zoals gezegd, het installatieproces verloopt probleemloos. De burger schakelt makkelijk tussen de verschillende platforms (webbrowser, app, DigiD inlog, etc.). Na eenmaal Qii te hebben geïnstalleerd en gebruikt voor de inschrijving/aanmelding rijst soms wel de vraag wat de toegevoegde waarde is van een app. Qii lijkt voor eenmalig gebruik en de burger heeft dan een app op diens smartphone zonder dat deze nog gebruikt wordt: *“ik kan me toch ook gewoon online inschrijven via de website van WoningNet of desnoods Qii en dan heb ik een online account waarin ik kan in- en uitloggen en dan heb geen extra app op mijn telefoon staan. Een beetje zoals MijnOverheid, maar dan voor een woning zoeken”*.



Bevindingen regio 1

Regio 1 – stap 1



1



beter
gegevens
delen.

Veilig en snel uw gegevens verzamelen, beheren en delen? Maak een profiel aan met Qii en haal uw gegevens op bij de verschillende overheidsbronnen met uw DigiD.

2

[Meer informatie](#)

Wilt u een Qii aanmaken?

Ja ik doe mee

Misschien later

Nee

Optie om Qii te koppelen en/of aan te maken

Overkoepelend

Dit is moment waarop de burger voor het eerst geconfronteerd wordt met Qii. Het logo en het bedrijf zijn onbekend en roepen vragen op: *“Ik had wel mijn vraagtekens of deze partij te vertrouwen is. Ik ken ze namelijk niet.”*

Specifiek

1. Het logo van Qii oogt commercieel door de vormgeving en het kleurgebruik: *“het logo ziet er hip en commercieel uit.”*
2. Er wordt niet of nauwelijks op de link ‘meer informatie’ geklikt. Daarentegen wordt er zelf gezocht via Google naar ervaringen en achtergrondinformatie over Qii. Vervolgens wordt er pas op ‘ja doe ik mee’ geklikt.

Regio 1 – stap 2

1 Als u klaar bent met het aanmaken van uw Qii nemen wij deze gegevens over in uw WoningNet inschrijving.

2 Huurpaspoort gaat verder onder de naam Qii - nog steeds veilig, makkelijk en snel je gegevens delen en delen. Lees meer op [qii.nl](#)

3 veilig gegevens delen.

3 Welkom bij Qii. In de veilige online omgeving verzamelt u beheert u zelf de gegevens die nodig zijn om in aanmerking te komen voor een huurwoning.

Qii aanmaken

Heb je al een Qii? [Inloggen](#)

Doorsturen naar Qii omgeving

Overkoepelend

Deze teksten worden snel gescand en zijn niet aandachtig gelezen:

- “Ik heb de begeleidende tekst niet gelezen.”
- “Ik ga gewoon aan de slag.”
- “Ik wil gewoon door.”
- “Als er iets niet klopt, krijg ik gaandeweg het proces wel een melding, dat kom je vanzelf tegen.”

Specifiek

1. Desgevraagd weet de burger niet hoe of waar de gegevens worden gedeeld of opgeslagen. Daar is op dit moment ook geen behoefte aan.
2. Huurpaspoort is niet bekend.
3. Dat het woord ‘veilig’ of ‘veilige’ meerdere keren wordt genoemd heeft niet of nauwelijks effect op het vertrouwen of veilige gevoel van de online omgeving Qii: *“Alleen de tekst ‘veilig gegevens delen’ geeft mij niet echt een veilig gevoel. Zeker als ik het bedrijf niet ken.”*

Regio 1 – stap 3



1 Welkom

Met Qii verzamel je op een makkelijke en snelle manier jouw gegevens. Deze gegevens worden in jouw beveiligde omgeving geplaatst zodat jij deze kan delen met een aanbieder.

Je verzamelt zelf je contactgegevens, huishoudsamenstelling en je financiële situatie. Deze gegevens worden gebruikt zodat een aanbieder kan beoordelen of je in aanmerking komt voor jouw voorkeurswoning.

Volgende

Jouw gegevens worden veilig opgeslagen en verwerkt door Qii.

2 Wat heb je nodig...

- ✓ DigiID inloggegevens
- ✓ Geactiveerd MijnOverheid account
- ✓ Actieve sms-controler bij DigiD.nl

Volgende

Jouw gegevens worden veilig opgeslagen en verwerkt door Qii.

Heb je al een Qii? [Inloggen](#)

3 Waarom Qii?

- ✓ De gegevens in jouw Qii worden versleuteld in een **beveiligde omgeving**.
- ✓ Bij het delen worden alleen de noodzakelijke persoonsgegevens gedeeld.
- ✓ De **aanbieder** ontvangt alleen wat echt nodig is.

Meer weten over hoe wij met privacy omgaan. Lees hier onze [privacyverklaring](#).

Ik ga akkoord met de [algemene voorwaarden](#)

Start

Jouw gegevens worden veilig opgeslagen en verwerkt door Qii.

Account aanmaken

Specifiek

1. Het 'welkom scherm' wordt vrijwel niet gelezen en daarbij klikt men snel op volgende.
2. Dit scherm zorgt ervoor dat men een vertrouwd en betrouwbaar gevoel krijgt mede door het noemen van DigiD. Iedereen is bekend met DigiD en zo is duidelijk op welke manier de gegevens opgehaald zullen worden. De andere benodigdheden hebben ze ook al, dus daar voorziet men geen problemen: *"Ik heb dit allemaal al, dus kan ik snel door."*
3. Ook bij deze tekst wordt kort stilgestaan. Desgevraagd is er geen benul wat een beveiligde omgeving is of hoe dat in zijn werk gaat. Er is ook geen behoefte om daar meer over te weten. Vervolgens wordt er een vinkje gezet bij de algemene voorwaarden zonder deze daadwerkelijk te hebben gelezen en dan klikt men op start.

Regio 1 – stap 4

The image displays two screenshots of the Qii website's registration process. The left screenshot shows the 'Contactgegevens' form, which includes fields for E-mail (filled with 'Jim_doe@mail.nl'), Mobile number (country code 'Nederland (+31)' and number '612345678'), and a 'Volgende stap' button. The right screenshot shows the 'Huishouden' form, which includes a dropdown menu for 'Type huishouden' (highlighted with a red box and the number '1') and a list of radio button options: 'Aleenstaand', 'Samenwonend', 'Getrouwd of geregistreerd partnerschap', and 'Gedeeld huishouden (geen relatie)'. The 'Aleenstaand' option is selected. A red box and the number '2' highlight the radio button options. A 'Vorige stap' button is also visible at the bottom of the form.

Persoonlijke gegevens invullen

Overkoepelend

De burger is van andere websites en apps al gewend om op deze manier gegevens in te voeren. Iedereen doorloopt dit gemakkelijk en snel. Daarnaast begrijpt men dat de woningcorporatie deze gegevens nodig heeft en het hoort eenmaal bij het proces om een huurwoning te kunnen bemachtigen. *“Ik denk er gewoon niet teveel bij na, gewoon invoeren en doorklikken.” “Ze hebben deze gegevens uiteindelijk toch wel van mij nodig.”*

Specifiek

1. De uitklapvensters zijn handig, maar het wordt ook verwacht dat antwoorden niet zelf ingevoerd hoeven te worden. *“Dit is hoe het bij andere websites ook werkt. Het zou raar zijn als ze dit niet hadden.”*
2. Niet iedereen kan uit de voeten met de gegeven opties: *“hoe zit het met co-ouderschap, mijn kinderen zijn om de week bij mij, welke optie moet ik hier dan kiezen?”*

Regio 1 – stap 5

The image displays two screenshots from a mobile browser. The left screenshot shows a webpage with the Qii logo and instructions for downloading the app and entering a verification code. The right screenshot shows the app's verification code input screen with a numeric keypad.

Gegevens verzamelen
Via de Qii app deel je gemakkelijk, veilig en snel je gegevens met ons.

Stap 1: Download de Qii app op je mobiele telefoon

Stap 2: Open de app en voer de volgende code in

05482

Verificatiecode.
Vul hier de code in van de pagina waar je geëindigd bent.

Volgende stap →

Qii app downloaden

Overkoepelend

- Er zijn geen problemen met het downloaden, installeren en invoeren van de verificatiecode. Hoewel het onthouden van de verificatiecode lastiger is als de burger alles op zijn mobiele telefoon doet, is dit geen onoverkoombaar issue. Een suggestie die genoemd wordt is een sms met de verificatiecode (zoals sms-bericht van DigiD), want dan hoeft men niet te switchen voor de code tussen de app en de website.
- De verificatiecode is daarnaast ook een bekend fenomeen onder andere van overheidsplatformen. Het draagt echter niet specifiek bij aan een betrouwbaar(der) of veilig gevoel.
- Zoals eerder benoemd, vinden sommigen het niet noodzakelijk om een app hiervoor te downloaden, omdat het naar verwachting niet frequent of zelfs eenmalig gebruikt zal worden. De app neemt dan onnodig geheugen en ruimte in op hun mobiel. Een website waar ingelogd kan worden (bijvoorbeeld van Qii) volstaat in perceptie ook.
 - *“Ik heb alleen noodzakelijke apps op mijn telefoon staan. Verder doe ik alles via websites. Ik heb ook de DigiD app niet.”*
 - *“Ik snap de toegevoegde waarde van een app niet.”*

Regio 1 – stap 6a

Mijn Qii.

1 Je gaat in drie stappen je gegevens verzamelen met **DigiD**. Bij **elke** stap log je opnieuw in.

1

- Persoon**
Via MijnOverheid
- Werk**
Via het UWV
- Financiën**
Via MijnBelastingdienst

Ga verder om je gegevens te verzamelen.

Volgende stap →

Gegevens verzamelen bij MijnOverheid.

Je gaat inloggen met je **DigiD** om gegevens te verzamelen bij **MijnOverheid**. De volgende gegevens ga je verzamelen:

2

- Persoonsgegevens
- Huidig woonadres
- Adreshistorie tot vijf jaar terug
- Geldige identiteitsbewijzen
- Kadastrale gegevens

Begin met verzamelen →

Gegevens verzamelen bij derden

Specifiek

- Ook deze tekst wordt vluchtig bekeken. Er is niet bewust geregistreerd dat men drie keer gaat inloggen bij verschillende instanties. Bij welke instanties er wordt ingelogd om gegevens te verzamelen is ook niet blijven hangen (omdat ze het niet hebben gelezen). Inmiddels is de ervaring dat de app goed werkt en wil de burger gewoon zo snel mogelijk door.
 - “Ik wil dit gewoon gedaan hebben. Als ik doorklik zie ik wel wat er komt.”*
 - “Inmiddels weet ik dat de app gebruiksvriendelijk werkt en krijg ik vanzelf voorgeschoteld wat ik moet doen.”*
- Er wordt ook niet stilgestaan bij welke gegevens er worden verzameld. Aangezien het met DigiD wordt verzameld is het betrouwbaar genoeg.
 - “Ze zullen de juiste gegevens die nodig zijn wel voor mij verzamelen.”*
 - “Ik heb eigenlijk geen idee welke gegevens ze van mij verzameld hebben.”*

Regio 1 – stap 6b

1 https://digid.nl/inloggen_ww

Inloggen bij
DigiD MijnOverheid

Vul hieronder uw gebruikersnaam en wachtwoord in

DigiD gebruikersnaam

Wachtwoord

Onthoud mijn DigiD gebruikersnaam

Inloggen >

Wachtwoord vergeten?
Nog geen DigiD? Vraag uw DigiD aan

2 Je gaat zo nog 2 keer inloggen. Zullen wij (alleen tijdens deze sessie) de inloggegevens voor je invullen, zodat je sneller klaar bent?

2 JA, VUL MAAR IN

NEE, IK WIL HET ZELF INVULLEN

Gegevens verzamelen bij derden

Specifiek

1. Burgers zijn gewend om in te loggen met DigiD en dit werkt goed. Voor sommigen is het nieuw om met DigiD in te loggen via een commerciële partij. En vragen zich daarbij af hoe het werkt, bijvoorbeeld of Qii ook bij andere gegevens kan via DigiD. Deze gedachte wordt snel losgelaten, omdat dit de snelste manier is om de inschrijving te regelen, dus doet de burger dit maar gewoon.
2. Iedereen klik op 'ja, vul maar in': *“Het is makkelijker en sneller, dan dat je het zelf steeds moet invullen”*. Het tekstje wordt veelal niet gelezen. Men is dan ook niet bewust van het feit dat alleen voor deze sessie de inloggegevens worden onthouden. Soms: *“Wat een gedoe, drie keer inloggen, waarom is dat nodig?”*

Regio 1 – stap 7



1 Mijn Qii.
Je kunt je verzamelde gegevens bekijken door op een onderwerp te klikken.

Persoon
Werk
Financiën

Beveilig mijn Qii →

2 Pincode.
Stel een pincode in waarmee je kan inloggen in de Qii app.

Pincode opslaan →

€ & _ - 1 2 3 ?
@ () = + 4 5 6 !
{&= ' : % / 7 8 9
abc " _ * , 0 .

3

Ik geef toestemming om mijn gegevens op te slaan in mijn account bij **Qii**

Ik geef toestemming om mijn account te delen met **WoningNet**

Akkoord →

Mijn Qii

Overkoepelend

Op dit moment rijst bij sommigen de vraag hoe de gegevens geüpdatet worden: *“Moet ik dan zelf tussentijds mijn gegevens updaten? Wel goed om dat te weten als ik dat zelf moet doen.”*

Specifiek

1. De meesten hebben het overzicht van de verzamelde gegevens even bekeken. Sommigen hebben zelfs de gegevens nog even gecheckt om te kijken of alles goed is gegaan.
2. De pincode draagt bij aan een veilig gevoel. *“Fijn dat er een pincode is, want het zijn wel super persoonlijke gegevens die in de app staan.”*
3. Iedereen geeft blind toestemming en akkoord om de gegevens op te slaan bij Qii en het account te delen met WoningNet. Daarnaast is er ook geen keuze, want zonder Qii als tussenpartij met WoningNet kunnen de gegevens niet gedeeld worden op deze manier.

Regio 1 – stap 8



Qii

Met Qii verzamelt u zelf uw gegevens bij diverse overheidsbronnen met uw DigiD. Deze gegevens zijn geverifieerd en u bepaalt wie deze gegevens mag inzien.
Meer informatie leest u bij onze [uitleg](#) over Qii.
Hieronder ziet u de status van uw Qii.

Jim Doe

Geboortedatum	01-05-1985
Adres	<input checked="" type="checkbox"/>
Inkomen	<input checked="" type="checkbox"/>

1

- Inschrijfgegevens +
- Huishoudsamenstelling en inkomen +
- Huidige woonsituatie +
- Vorrangsregelingen +
- Woonwensen +

Afronding Mijn Qii en WoningNet

Overkoepelend

Het feit dat de gegevens automatisch na 3 maanden worden teruggetrokken of dat de burger zelf de gegevens kan intrekken is nog niet bekend. Het idee dat het automatisch teruggetrokken wordt is fijn, want dan blijven de gegevens niet onnodig staan en dan hoeft men daar zelf niet aan te denken. *“Fijn als dat voor mij wordt verwijderd, want je laat online snel alles rondslingeren.”*

Specifiek

1. Er wordt vanuit gegaan dat alle opgehaalde gegevens gedeeld worden met WoningNet. Het feit dat er alleen groene vinkjes worden getoond wordt neutraal tot positief ontvangen. Het is namelijk nog lastig voor te stellen hoe het in de praktijk werkt: *“Als ik uiteindelijk een woning vind, dan heeft WoningNet toch alsnog mijn loonstrook nodig? Dan nemen ze denk ik echt geen genoegen met alleen een vinkje.”*



Bevindingen regio 2

Regio 2 – stap 1

WoningNet.nl Stadsregio Amsterdam

Help? Mijn reacties 0 Mijn gegevens

Home Woningaanbod Uitleg Nieuws Verhuurd

Qii

Gebruikersnaam:	test@qii.nl
Ingeschreven sinds:	20-08-2021
Status:	Ingeschreven
Aantal actuele reacties:	0
Aantal actuele aanbiedingen:	0
Aantal ongelezen berichten:	0

1

Qii **DigiD** **WoningNet**

WoningNet maakt het aanleveren van de juiste gegevens gemakkelijker voor u. We werken hiervoor samen met Qii. Dit voorkomt teleurstellingen, omdat u zeker weet dat u de juiste gegevens heeft aangeleverd. Hoe dit werkt?

- **Snel:** u maakt binnen 10 minuten een Qii aan;
- **Makkelijk:** Qii verzamelt alle documenten die u anders zelf moet aanvragen, en moet uploaden bij WoningNet;

WoningNet-gegevens worden betrouwbaar opgeslagen.

2 [Meer informatie](#)

Wilt u een Qii aanmaken?

[Ja! Doorgaan naar Qii](#) [Vraag mij later nog eens](#) [Nee, ik wil geen Qii](#)

Optie om Qii aan te maken

Overkoepelend

- De meesten hebben zich al eerder ingeschreven bij WoningNet en maken Qii aan, nadat WoningNet (vaak meerdere malen) een oproep heeft gedaan hiervoor.
- Er wordt gestart op de laptop, omdat de burger doorklikt vanuit de mail-oproep van WoningNet en e-mail doorgaans op deze manier gecheckt wordt.

Specifiek

1. Het logo van DigiD is cruciaal in dit overzicht; het geeft een duidelijke predicaat dat Qii betrouwbaar en veilig is om te installeren.
2. Een enkeling (ouderen) heeft nog geen volledig vertrouwen in de nieuwe Qii-mogelijkheid en klikt op 'meer informatie'. En gaan vaak ook nog even 'googelen' en checken of Qii wel betrouwbaar is. Vervolgens keren ze terug en starten alsnog het aanmaken van Qii (althans in de steekproef die betrokken was bij het onderzoek).

Regio 2 – stap 2



Veilig gegevens delen? Download de Qii App
Meer dan 20.000 woningzoekenden gingen jou voor. Zij waarden de Qii app met 4.1 sterren.

3 ★★★★★

Deel jouw Qii aan jouw WoningNet

1. Download de Qii app.
2. Vul de persoonlijke activatiecode in.
3. Houd je DigiD inloggegevens bij de hand. Verzamel jouw gegevens bij MijnOverheid, UWV en Belastingdienst
4. Deel jouw Qii met WoningNet.

Wil je weten wat Qii is?
[Klik hier voor meer informatie](#)

1

2

Persoonlijke activatiecode
05345

Activeren Qii

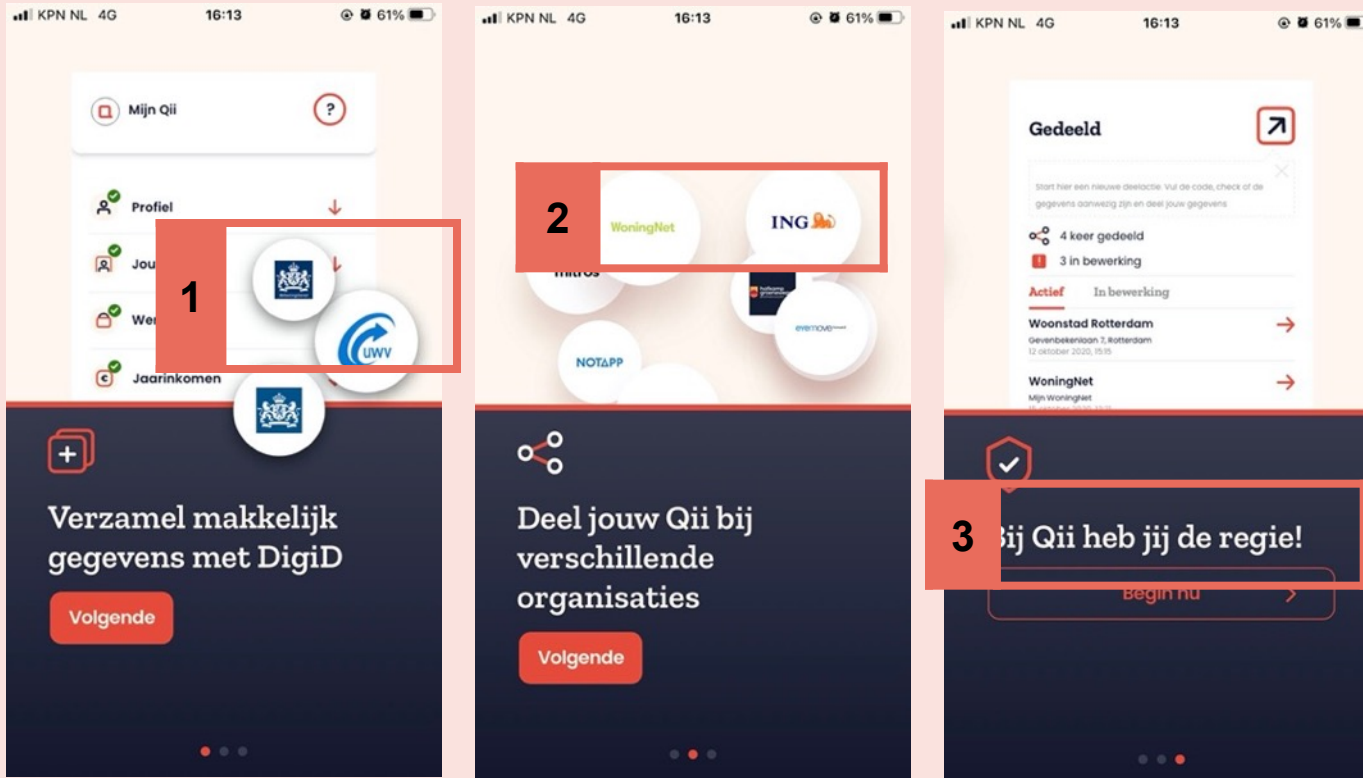
Overkoepelend

- In de volgende stap wordt een tweede device erbij gehaald; de burger pakt de mobiele telefoon en scant de QR-code om de app te installeren.
- Extra informatie (zoals klikken op 'meer informatie') wordt nagenoeg niet gelezen.
- Dit is de enige plek waar het stappenplan voor installeren wordt gegeven en dit wordt gezien als belangrijke informatie. Verder op in het proces is er geen houvast meer (men weet niet meer bij welke stap ze zijn, maar blijven opnieuw hun DigiD invullen zonder dat ze weten waar ze zijn of wat ze precies aan het doen zijn).

Specifiek

1. Meest gebruikte route om de app te installeren: *“dat gaat veel sneller dan via de app store, omdat ik via de QR-code maar 1 optie krijg en niet verder moet zoeken of kiezen”*.
2. De persoonlijke activatiecode wordt genoteerd met pen en papier: *“die heb ik altijd naast mij liggen en als ik zoiets belangrijks doe wil ik zekerheid, dus daarom schrijf ik het maar op”*.
3. Waardering door middel van sterren wordt gezien als overbodige informatie: *“ik ben niet op zoek naar een review, dat is voor restaurants niet voor een app die ik moet installeren”*.

Regio 2 – stap 3



Account aanmaken

Overkoepelend

- Ook tijdens deze stap wordt er nauwelijks gelezen, maar zo snel mogelijk doorgeklikt. De teksten in de blauwe balk worden niet gezien, alleen de oranje buttons worden aangeklikt.

Specifiek

1. Wat die zwevende bollen daar doen, is voor niemand duidelijk, al geven ze wel een 'veiligheidsstempel'. Het zijn immers logo's van overheidsinstanties.
2. Door het logo van WoningNet weet de burger dat Qii de juiste app is, maar wat de overige organisaties in dat veld betekenen is onduidelijk en voegen vooralsnog niets toe. Sterker nog, dit roept soms de reactie op: *"ga niet zomaar mijn gegevens delen met nog meer bedrijven, straks worden die gegevens aan elkaar gekoppeld, dat wil ik echt niet"* en *"wat doet het logo van mijn bank 'ING' daar nou?"*.
3. Deze stap wordt gelezen noch geïnterpreteerd. Welke betekenis de zin 'Bij Qii heb jij de regie!' heeft, is onduidelijk.

Regio 2 – stap 4



Voorwaarden

Overkoepelend

- Prettige bevestiging dat Qii zorgvuldig handelt.
- Doorgaans worden algemene voorwaarden niet gelezen, maar het vinkje voor akkoord meteen aangeklikt.

Specifiek

1. Welke gegevens noodzakelijk (of niet) zijn om te delen of (niet) te ontvangen, weten burgers over het algemeen niet. Bovendien lijken deze 2 punten te overlappen: *“dat betekent toch hetzelfde, dat lijkt wel dubbelop”*.
2. Voor de derde keer kan er meer informatie over Qii worden opgezocht. Ook deze keer wordt er niet geklikt.



Regio 2 – stap 5



The image displays two screenshots of a mobile application interface. The left screenshot is titled 'Activatiecode' and shows a text input field with the code '0498' entered. A red box highlights the input field, and a red box with the number '1' is positioned to its left. Below the input field is a red button labeled 'Volgende stap >'. The right screenshot is titled 'Profiel' and shows a form for contact information. It includes a text input field for 'Jouw e-mailadres' with the value '2ljuli@test1.nl' and another for 'Jouw telefoonnummer' with the value '+31 612345678'. A red button labeled 'Volgende stap >' is at the bottom.

Activatiecode en persoonlijke gegevens

Specifiek

1. Zoals eerder aangegeven staat de activatiecode genoteerd op papier of staat de laptop nog open met het scherm waarop de code staat. Dus deze wordt probleemloos gevonden en ingevuld. Bij sommigen – met oudere telefoons - liep hier de app vast en moest opnieuw begonnen worden; *“Ik heb een hele oude telefoon en tablet, op beide lukte het niet en dus heb ik het maar gedaan met de nieuwere telefoon van mijn zus”.*

Regio 2 – stap 6a



The image shows three screenshots of a mobile application interface. The first screenshot, titled 'Financiën', displays a message: 'Uit MijnBelastingdienst worden de onderstaande gegevens verzameld.' Below this, a red box highlights the text: '1 de meest recente verzamelinkomens' and 'de meest recente inkomensverklaringen'. A red button at the bottom says 'Volgende stap →'. The second screenshot shows a loading screen with the text: 'DigiD starten voor het inloggen bij MijnBelastingdienst...'. The third screenshot is a login page for 'Inloggen bij Belastingdienst' with the URL 'https://digid.nl/inloggen_ww'. It contains fields for 'DigiD gebruikersnaam' and 'Wachtwoord', a checkbox for 'Onthoud mijn DigiD gebruikersnaam', and an 'Inloggen >' button. A link for 'Wachtwoord vergeten?' is at the bottom.

Gegevens verzamelen Belastingdienst

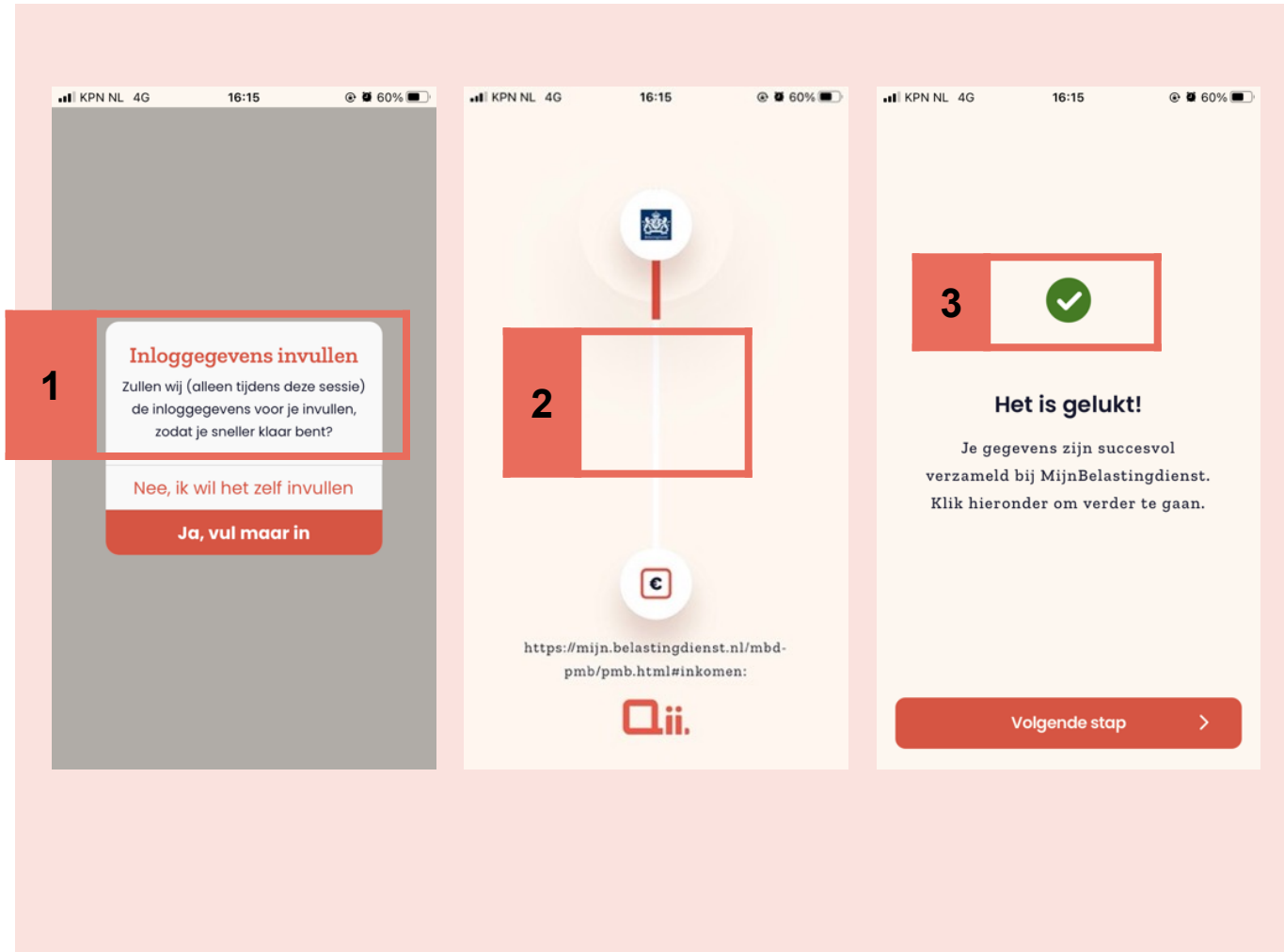
Overkoepelend

- Gevoelsmatig gaat de app ‘opeens’ aan de slag met het binnenhalen van gegevens. Er lijkt een tussenstap (of overzicht) te ontbreken waardoor de burger weet in welke stap hij/zij zich bevindt. Een inleidende zin als ‘we gaan nu uw gegevens ophalen bij de Belastingdienst’ kan helpen om de burger wat meer houvast te geven.
- Inloggen met DigiD verloopt probleemloos; dit wordt regelmatig gedaan in een app of een browser waardoor dit inmiddels bekend terrein is: *“Heb dit de afgelopen tijd zo vaak moeten doen nadat ik een coronatest had gedaan en voor het ophalen van de QR-code voor mijn vaccinatiebewijs”*. De verschillende routes voor inloggen met DigiD (via de app of sms-code) verlopen allen naar wens.

Specifiek

1. Niet iedereen weet wat verzamelinkomens en inkomensverklaringen zijn, maar doordat het een betrouwbare partij is (Belastingdienst) worden zonder verder nadenken verder geklikt. Wel rijst de vraag waarom er twee van elk verzameld moeten worden.

Regio 2 – stap 6b



Gegevens verzamelen MijBelastingdienst

Specifiek

1. Hier wordt wisselend op gereageerd. De één kiest uit gemak voor het automatisch invullen (omdat ze vertrouwen hebben in de app) en de ander wil graag meer controle en zekerheid en kiest voor zelf invullen. Beide opties worden gewaardeerd.
2. Een visualisatie die laat zien dat de app bezig is om informatie binnen te halen, werkt geruststellend: *“Als er niets gebeurt, denk ik vaak dat app bevroren is of vastgelopen, maar nu weet ik zeker dat het goed gaat, net zoals de zandloper op de computer”*.
3. Niet alleen de voortgang, maar ook het groene vinkje dat de stap geslaagd is, geeft de burger een positief gevoel en vertrouwen dat hij/zij op de goede weg is.

Regio 2 – stap 7

1

Persoonsgegevens
Huidig woonadres
Adreshistorie tot 30 jaar terug
Geldige identiteitsbewijzen
Kadastrale gegevens

2

Inloggen bij
DigiD
MijnOverheid

Vul hieronder uw gebruikersnaam en wachtwoord in

DigiD gebruikersnaam

Wachtwoord

Onthoud mijn DigiD gebruikersnaam

Inloggen >

Wachtwoord vergeten?

Het is gelukt!

Je gegevens zijn succesvol verzameld bij MijnOverheid. Klik hieronder om verder te gaan.

Volgende stap >

Gegevens verzamelen MijnOverheid

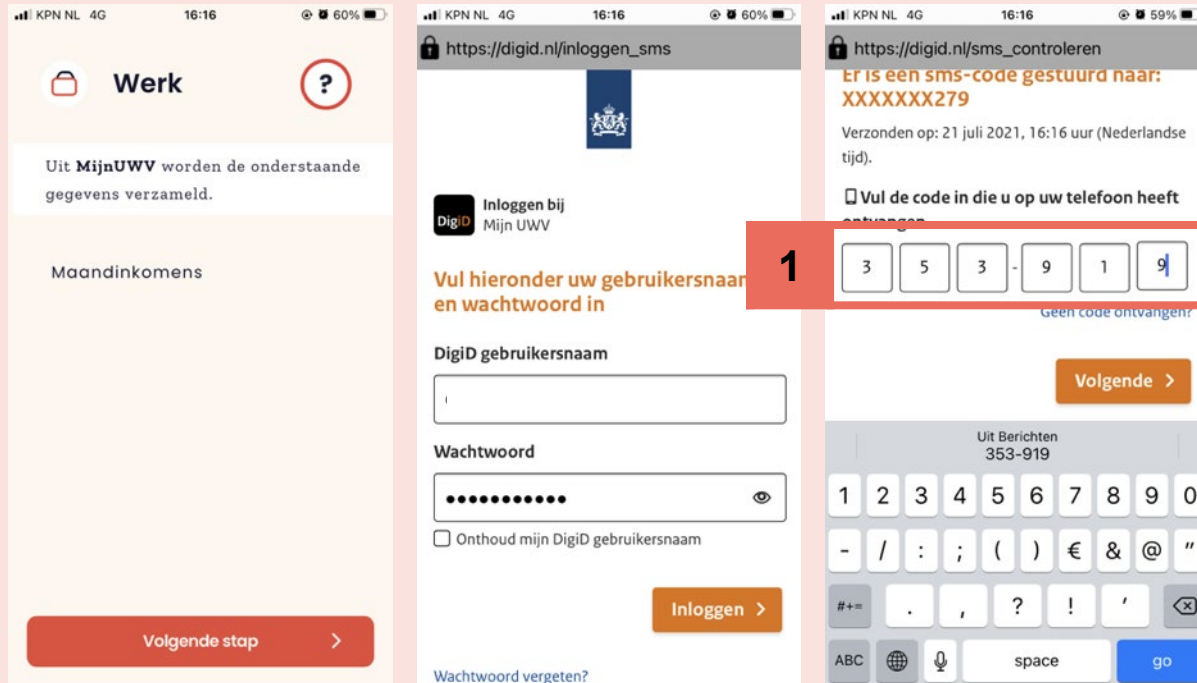
Overkoepelend

- Deze stap loopt vergelijkbaar met de vorige van de Belastingdienst. Hier lijkt het scherm met de voortgang van het binnenhalen van de gegevens ('zandloper') te ontbreken.

Specifiek

1. MijnOverheid is een betrouwbare partij, maar de hoeveelheid gegevens die binnen gehaald worden lijken wat veel en sommigen hebben vraagtekens bij de noodzaak van het delen van deze gegevens: *“Vroeger volstond een uittreksel uit het geboorteregister, maar nu ook een hele lange adreshistorie en kadastrale gegevens, zijn die echt noodzakelijk?”*.
2. Een tweede keer inloggen met DigiD roept soms wat vragen op (*“hûh, dat heb ik daarnet toch al ook gedaan?”*). Maar wordt wel geaccepteerd onder het mom 'extra veiligheid' en sommigen weten dat het gescheiden organisaties betreft waarvan de systemen niet onderling gekoppeld zijn (en dit ook een wenselijke situatie betreft).

Regio 2 – stap 8



Gegevens verzamelen MijnUWV

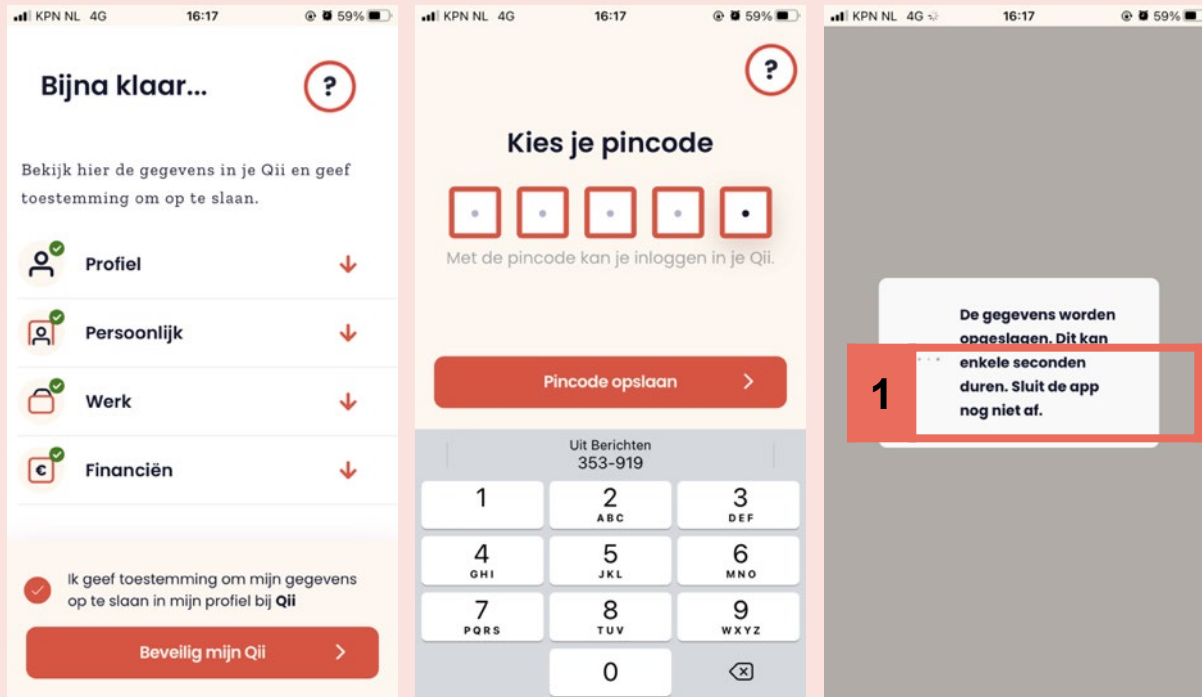
Overkoepelend

- Ook de derde stap loopt vergelijkbaar met de vorige twee stappen. Ook hier lijkt het scherm met de voortgang van het binnenhalen van de gegevens ('zandloper') te ontbreken.
- Niet voor iedereen duidelijk dat het UWV ook gegevens verzamelt van burgers die geen uitkering hebben.

Specifiek

1. Burgers raken meer en meer gewend aan tweetraps-verificatie en een extra sms-code invoeren is dan ook geen enkel probleem (en geven een extra veilig gevoel). Wel wijkt deze af van de overige stappen, wat vragen op kan roepen. Maar nogmaals, ook deze stap wordt gezet zonder al te veel na te denken (je moet immers door het proces om in aanmerking te komen voor een woning en de app voelt betrouwbaar en veilig om deze stappen te zetten).

Regio 2 – stap 9



Controle gegevens en pincode

Overkoepelend

- De mogelijkheid om de gegevens die binnengehaald zijn te kunnen controleren is conform verwachting (“dat doe je ook als je online een bestelling plaatst of een formulier invult, altijd even controleren of het klopt”) en wordt positief gewaardeerd. Temeer omdat, de gebruiker nog niet de daadwerkelijke informatie heeft gezien, maar alleen de melding heeft ontvangen dat het gelukt is.
- Hetzelfde geldt voor het kiezen van een pincode, waardoor de app als nog veiliger en betrouwbaarder wordt ervaren.

Specifiek

1. Melding om de app nog niet af te sluiten geeft zekerheid en houvast en werkt hetzelfde als de ‘zandloper’.

Regio 2 – stap 10

KPN NL 4G 16:18 59%

Nodig andere personen uit

Nodig hier alle personen (kinderen niet meegerekend) uit met wie je samenwoont of samen wilt gaan wonen. Voeg een persoon toe met het plusje en verstuur de link.

Volwassenen - 1 +

Persoon 1

<https://livetest.qii.nl/hp-entrar> KOPIËREN

1 Naar delen

Qii delen

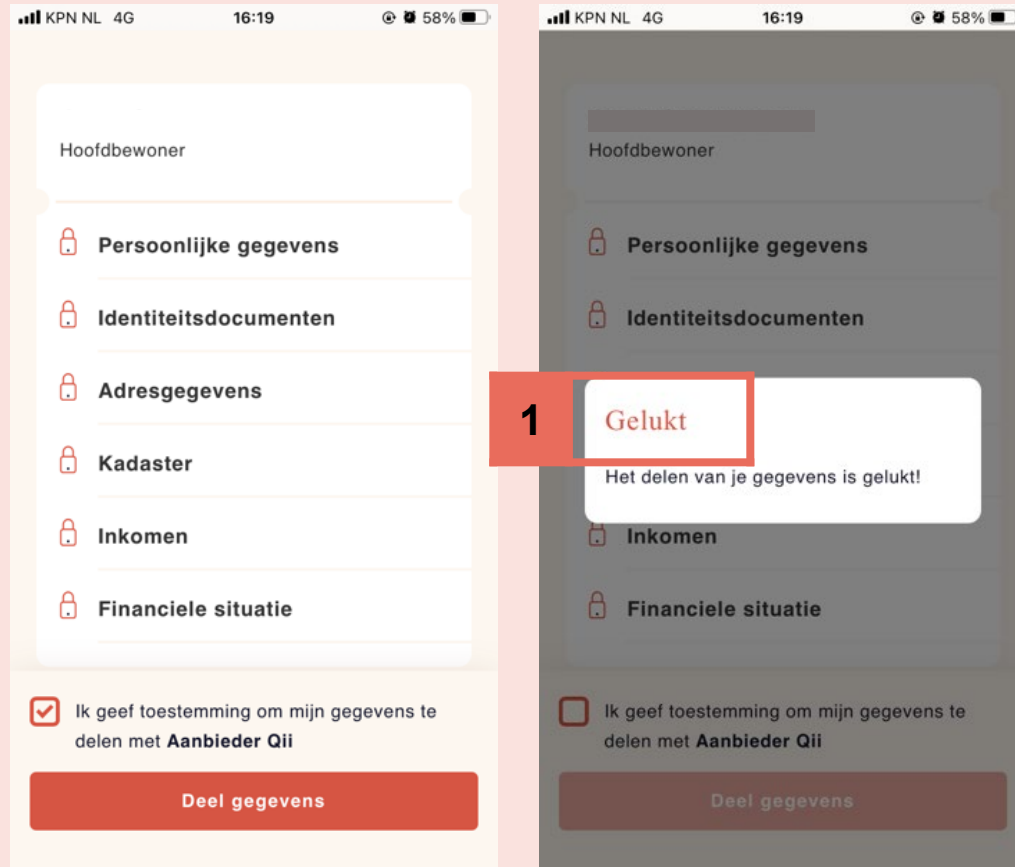
Overkoepelend

- Voor alleenwonenden werkt deze stap verwarrend en wordt er soms gedacht dat je voor de zekerheid de inschrijving kan delen met iemand anders, als het ware als een back up. Dit wordt overigens niet gewenst (“dat is toch niet nodig?”). Ondanks dat deze stap niet juist wordt geïnterpreteerd, heeft deze ook niet veroorzaakt dat de gebruiker is afgehaakt (althans in de steekproef die betrokken was bij het onderzoek).

Specifiek

1. De volgende stap leidt naar daadwerkelijk delen van gegevens met WoningNet/Qii, maar de burger wordt hier op het verkeerde been gezet en denkt dat het gaat om het delen met een andere persoon die hierboven aangegeven kan worden. De aanduiding ‘volgende stap’ werkt waarschijnlijk beter en zorgt niet voor verwarring, helemaal voor diegene die de gegevens niet deelt .

Regio 2 – stap 11



Toestemming voor delen

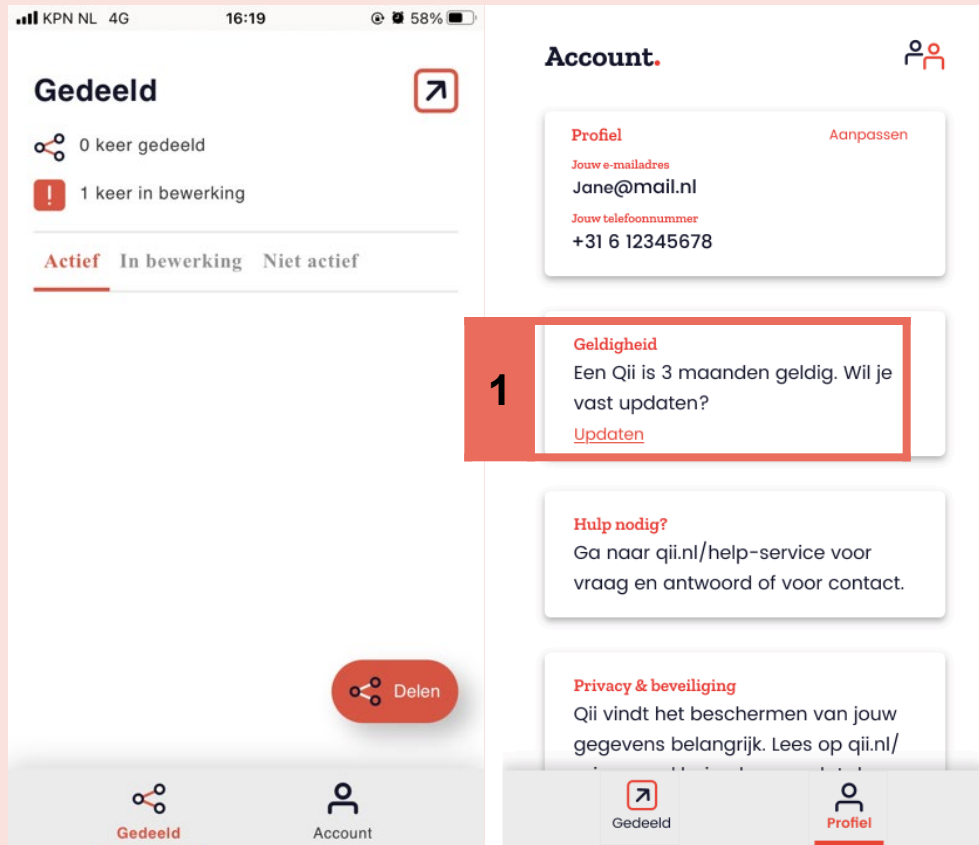
Overkoepelend

- Hier wordt soms gedacht dat deze stap overbodig is omdat de gebruiker al in de veronderstelling is dat de gegevens al gedeeld zijn.

Specifiek

1. Opnieuw een prettige bevestiging dat de stappen succesvol zijn verlopen.

Regio 2 – stap 12



Persoonlijk overzicht

Specifiek

1. De aanduiding ‘updaten’ werkt hier verwarrend. Burgers denken dat app elke 3 maanden moet updaten. Dat dit de eigen gegevens betreft en dat – daar bovenop – de burger hier zelf voor verantwoordelijk is, is niet bekend. We hebben met enkele respondenten verder doorgepraat hier over waarbij we uitleg hebben gegeven (jij bent zelf verantwoordelijk voor de gegevens en jij bepaalt wat wordt gedeeld en wie jouw gegevens/certificaten mag inzien). Met deze extra informatie voelt Qii nog veiliger en betrouwbaarder, maar interesse/belang van zelfregie is vooralsnog geen topic dat leeft onder burgers die veelal gemak kiest boven veiligheid en een groot basisvertrouwen heeft. De geldigheid van 3 maanden kan soms wat kort aanvoelen, maar als er even wordt nagedacht is het eigenlijk wel logisch: *“Een uittreksel uit het geboorteregister is oom 3 maanden geldig”*.



Understanding what makes people tick

MARE

Transformatorweg 74

1014 AK Amsterdam

T +31 (0)20 670 50 20

info@mare.amsterdam

www.mare.amsterdam

MARE werkt volgens:

ISO 20252:2019 &

ISO 27001:2017