

BURGERS EN HUN VERTROUWEN IN DE E-OVERHEID

1 maart | Auteur: Thea van der Geest & Ardion Beldad

Auteur: Thea van der Geest & Ardion Beldad

Vertrouwen is cruciaal in situaties waar een zeker risico aan verbonden is, zoals situaties waarin je persoonlijke gegevens over jezelf moet prijsgeven. Daarom hebben we aan 2202 burgers uit twee grote online-panels vragen gesteld over hun vertrouwen in de overheidinstellingen waaraan ze hun persoonlijke gegevens ter beschikking moeten stellen. In het bijzonder hebben we gevraagd naar hun waardering voor DigiD als beveiligingsmechanisme en naar de voor- en nadelen die ze zagen bij het (toekomstige) gebruik van DigiD.

De diensten op websites van gemeentes en andere overheidsinstellingen worden minder intensief gebruikt dan verwacht. In discussies daarover wordt vaak gespeculeerd over een gebrek aan vertrouwen van de burger in de overheid of in de met DigiD beveiligde websites. Een aantal overheidsinstellingen, verenigd in de Alliantie Vitaal Bestuur, hebben het Center for e-Government Studies van de Universiteit Twente de opdracht gegeven het vertrouwen van burgers in de e-overheid en in het bijzonder in DigiD te onderzoeken. Dit onderzoek onder burgers was onderdeel van een groter onderzoek naar de rol van vertrouwen in de ontwikkeling en het gebruik van identiteitsinfrastructures, zoals DigiD.

Vertrouwen Nederlandse burgers de verschillende overheden in hoe ze omgaan met hun gegevens? Ze geven de Belastingdienst een 7.1 als rapportcijfer, gemeentes een 6.8 en 'de' overheid een 6.6. Dat is een voldoende, maar wel een significant lager rapportcijfer dan de internetbanken krijgen (7.3). Jongere burgers (onder de 25) vertrouwen de e-overheid meer als gegevensbeheerder dan de andere leeftijdsgroepen, mannen meer dan vrouwen. Burgers die al eens zaken met de e-overheid hebben gedaan, beoordelen de overheid significant gunstiger (6.8) dan mensen die alleen informatie hebben gezocht (6.2) en mensen die helemaal geen overheidswebsites gebruikt hebben (5.8). Dit effect kan twee kanten op werken: mensen met weinig vertrouwen beginnen niet aan online zakendoen met de overheid en bouwen dus ervaringen op die vervolgens weer vertrouwen kunnen scheppen en vergroten.

De burger besluit om gegevens ter beschikking te stellen door voordelen (zoals gemakkelijker aangifte kunnen doen, tijdsbesparing) af te wegen tegen mogelijke risico's (bijvoorbeeld misbruik van gegevens), in de wetenschap dat er *trust cues* zijn (zoals de aanwezigheid van een privacyverklaring, en de wettelijke bescherming van persoonlijke gegevens). Al met al ontstaat er een beeld van burgers die er aan de ene kant van overtuigd zijn dat de overheid op ongewenste manieren om kan gaan met hun gegevens, maar aan de andere kant toch relatief vol vertrouwen een online transactie aangaan als ze denken daar voordeel bij te hebben. Overtuigingen en gedrag(sintenties) van burgers lopen op dit essentiële punt in de e-dienstverlening niet parallel.

Beveiliging met een gebruikersnaam en wachtwoord, zoals DigiD, kan vertrouwen opwekken, dus als een trust cue werken. Slechts 4 procent van alle respondenten had geen idee wat DigiD was, 75 procent had een DigiD en gebruikte die ook, 12 procent had er een maar gebruikte die niet, en 9 procent wist wel wat DigiD is, maar had er zelf geen. De afweging van voordelen tegen gebruiksproblemen voorspelt wie DigiD gebruikt of wil gaan gebruiken. Burgers zien als voordelen dat het makkelijk te gebruiken en gratis is, en dat je verschillende overheidsdiensten met één login kunt bereiken. Gebruikers en niet-gebruikers van DigiD zijn het met elkaar eens dat het onhandig is dat je DigiD kan verlopen. Uit gesprekken met burgers die we gehouden hebben, bleek dat menigene meerdere keren DigiD had moeten aanvragen. Jongere burgers (onder de 25) vinden DigiD-gebruik moeilijker dan de andere leeftijdsgroepen, maar over het algemeen wordt het niet erg moeilijk gevonden.

Opvallend is dat de overheid DigiD niet presenteert als een middel om vertrouwen te scheppen in de manier waarop zij met de gegevens van burgers omgaat. Uit ons onderzoek blijkt dat burgers letten op zichtbare trust cues, zoals verwijzingen naar een privacyverklaring of de Wet bescherming persoonsgegevens, maar ook vertrouwen ontlenen aan goed ontworpen, professioneel ogende websites en ook aan informatie over de veiligheid van DigiD en hun gegevens. Er valt nog veel winst te behalen, als we met die ogen kijken naar de website waar burgers zich kunnen aanmelden voor DigiD, maar ook naar andere websites van de overheid waarin om persoonlijke gegevens wordt gevraagd. Overigens werkt deze communicatie van vertrouwen alleen als de overheid ook waarmaakt wat zij haar burgers dan belooft: een betrouwbare en competente omgang met persoonlijke gegevens die niet ten koste gaat van gebruiksgemak.

Thea van der Geest en Ardion Beldad, Center for e-Government Studies, Universiteit Twente.

Meer weten?

Het rapport *Citizens' trust in e-government and DigiD* is online te lezen op www.rijksoverheid.nl (<http://www.rijksoverheid.nl/>)

Praktijkthema's: [e-overheid \(taxonomy/term/7243\)](#)