

# De omgang met botsende waarden bij de ontwikkeling van EDUmij

Radboud Universiteit



Bron: <https://www.ru.nl/over-ons/overradboud/logo-radboud-universiteit/>

## **Masterscriptie Bestuurskunde**

Auteur: Femke Scheepstra

Studentnummer: s4767233

Radboud Universiteit Nijmegen

Faculteit der Managementwetenschappen

Opleiding: Master Bestuurskunde

Specialisatie: Beleidsadvisering

2 juli 2021

Plaats: Nijmegen

**Begeleider Radboud Universiteit:** dr. J. H. M. M. Tholen

**Begeleider organisatieadviesbureau Berenschot:** dhr. B. Lankreijer

## Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn masterscriptie over het omgaan met botsende waarden voor de ontwikkeling van EDUmij. Ik heb deze scriptie geschreven ter afsluiting van mijn master Bestuurskunde, met de specialisatie Beleidsadvisering aan de Radboud Universiteit in Nijmegen. Het onderzoek is uitgevoerd in combinatie met mijn afstudeerstage bij organisatieadviesbureau Berenschot, waar ik ondanks deze bijzondere tijden van corona toch een leuke en leerzame tijd heb gehad. Ik heb de kans gekregen om een indruk te krijgen van de advieswereld. Tegelijkertijd heb ik mij mogen verdiepen in een vraagstuk wat zich afspeelt op het raakvlak van twee verschillende disciplines: ICT en bestuurskunde. Gezien de huidige technologische ontwikkelingen kan ik alleen maar aannemen dat dit in de toekomst zo mogelijk nog relevanter gaat worden dan het nu al is.

Het uitvoeren van dit onderzoek is op verschillende gebieden een leerzaam proces geweest. Ik wil hiervoor graag mijn begeleider vanuit de universiteit bedanken, dr. Berry Tholen, maar ook mijn stagebegeleider vanuit Berenschot, Bram Lankreijer. Zij hebben tijdens mijn scriptie altijd met mij meegedacht en mij van waardevolle feedback voorzien.

Verder sluit ik met deze scriptie een periode van vijf mooie studiejaren af. Ik heb altijd veel gedaan, veel genoten en vooral heel veel geleerd. Dit alles had ik niet kunnen doen zonder alle lieve mensen in mijn persoonlijke omgeving. Ik wil dan ook graag mijn familie, vriendinnen en vrienden en tot slot mijn vriend bedanken voor alle leuke momenten buiten de studie, maar ook zeer waardevolle hulp tijdens mijn studie.

Tot slot houdt het leren voor mij zeker niet op. Ik laat de bestuurskunde niet achter me, want op 1 september 2021 start ik namelijk als Rijksinkooptrainee bij de Rijksoverheid. Ik hoop hier een mooie maatschappelijke bijdrage te kunnen leveren, terwijl ik van alles leer over het inkoopvak.

Dan rest mij u enkel veel leesplezier toe te wensen.

Femke Scheepstra

Nijmegen, juni 2021

## Samenvatting

EDUmij is een concept wat ontwikkeld kan worden. Het idee onderliggend van EDUmij is dat het een digitaal persoonlijk educatiedossier voor alle burgers van Nederland kan worden, waarmee de burger de regie heeft over zijn/haar eigen leer- en ontwikkelgegevens. In dit onderzoek 'De omgang met botsende waarden bij de ontwikkeling van EDUmij' is de volgende hoofdvraag beantwoord: *Welke waarden zou EDUmij moeten dienen, welke spanningen kunnen zich voordoen bij de gelijktijdige realisering van die waarden, tot welke problemen kan dit leiden en hoe zouden die spanningen en problemen verlicht kunnen worden?*. Om tot beantwoording van deze hoofdvraag te komen, zijn er lessen getrokken uit de cases MedMij en Europass voor de eventuele ontwikkeling van EDUmij.

De ontwikkeling van EDUmij betekent een gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool. Uit relevante wetenschappelijke literatuur hierover is gebleken dat de waarden die EDUmij zou moeten dienen als volgt zijn: *efficiëntie, inclusiviteit, interne legitimiteit, externe legitimiteit, flexibiliteit, stabiliteit, databeginzelen*, waaronder *datakwaliteit, metadata, datatoegang* en de *levenscyclus van de data; autonomie* en tot slot *privacy*. Ook blijkt dat de waarden bij gelijktijdige realisering op verschillende manieren met elkaar op gespannen voet kunnen komen te staan.

Uit exploratief ingestoken onderzoek blijkt dat deze spanningen tot een aantal mogelijke problemen leiden. Op het gebied van de samenwerking is dit ten eerste het ontbreken van doelconsensus. Ten tweede het ontbreken van competenties, specifiek als het gaat om mensen met kennis op het gebied van zowel ICT als overheidsbeleid. Een derde mogelijk probleem is het gebrek aan vertegenwoordiging van de burger. Uit dit onderzoek komt naar voren dat het niet vanzelfsprekend is dat de overheid de daadwerkelijke behoeften van de burger (voor EDUmij ook wel de gebruiker) vertegenwoordigt en dat het de vraag blijft wie dit dan wel doet. Verder bestaat het risico dat niet helder wordt gedefinieerd wie de burger en dus wie de doelgroep van EDUmij precies is. Een ander mogelijk probleem is de spanning tussen publieke en private organisaties, specifiek gericht op dat publieke organisaties in verhouding vaak over minder daadkracht beschikken. Daarnaast kunnen deze spanningen leiden tot problemen op het gebied van de ICT. Uit dit onderzoek blijkt dat deze problemen in verschillende vormen zich vooral richten op het ontbreken van vertrouwen van de gebruiker naar het systeem. Verder bestaat het risico dat er maatschappelijke druk kan ontstaan om persoonlijke data te delen, wat de autonomie van de gebruiker bedreigt. Daarnaast blijkt de grootte van het project een mogelijk probleem; is de stap die wordt genomen niet te groot? Tot slot blijken er verschillende manieren om deze problematiek aan te pakken, deze aanpakken kunnen onderverdeeld worden in twee categorieën: communicatie en het proactief rekening houden met waarden bij het ontwerp van de ICT-tool.

Ter afronding van het onderzoek zijn enkele aanbevelingen opgesteld voor de eventuele ontwikkeling van EDUmij. Een belangrijke aanbeveling is om voor aanvang van de ontwikkeling doelconsensus te creëren onder betrokken actoren. Ook wordt ter bevordering van de gebruiksvriendelijkheid aanbevolen de interoperabiliteit van het systeem in acht te nemen.

Tot slot zijn er aanbevelingen voor vervolgonderzoek opgesteld. Een van deze aanbevelingen is om de maatschappelijke druk die kan ontstaan om persoonsgegevens te delen nader te onderzoeken. Dit zou namelijk een beperking van de autonomie en privacy van de gebruiker betekenen.

# Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
H1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Probleemstelling	8
1.3 Maatschappelijke relevantie	9
1.4 Wetenschappelijke relevantie	10
1.5 Leeswijzer	10
H2 Beleidskader	11
2.1 MedMij	11
2.2 Europass	11
2.3 Relevant onderscheid MedMij en Europass	12
2.4 EDUmij	12
H3 Theoretisch kader	14
3.1 Netwerksamenwerking	14
3.2 Waarden uit de literatuur over samenwerking	15
3.2.1 Efficiëntie	15
3.2.2 Inclusiviteit	16
3.2.3 Interne legitimiteit	16
3.2.4 Externe legitimiteit	16
3.2.5 Flexibiliteit	16
3.2.6 Stabiliteit	17
3.3 Spanningen bij gelijktijdige realisering waarden	17
3.3.1 Efficiëntie vs. inclusiviteit	17
3.3.2 Interne vs. externe legitimiteit	17
3.3.3 Stabiliteit vs. flexibiliteit	17
3.4 Problemen bij realisatie waarden	18
3.4.1 Het ontbreken van onderling vertrouwen	18
3.4.2 Het ontbreken van doelconsensus	19
3.4.3 Het ontbreken van bepaalde competenties op netwerkniveau	19
3.5 Waarden uit de ICT-literatuur	19
3.5.1 Databeginselen	20
3.5.2 Autonomie	21
3.5.3 Privacy	22
3.6 Spanningen bij gelijktijdige realisering waarden	22
3.7 Problemen bij realisatie waarden	23

3.7.1 Het ontbreken van integratie van waarden in ontwerp ICT-tool	23
3.7.2 Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau	23
3.8 Aanpak van spanningen en problemen bij realisatie waarden	23
3.8.1 Communicatie	24
3.8.2 Proactief rekening houden met waarden in het ontwerp	25
3.8.3 Integratie van autonomie en privacy in databeslissingsdomeinen	26
3.9 Samenvatting	26
<b>H4 Methodologisch kader</b>	<b>28</b>
4.1.1 Caseselectie	28
4.2 Methode van dataverzameling	29
4.2.1 Semigestructureerde interviews	30
4.3 Operationalisatie	30
4.3.1 Variabelen	31
4.3.2 Interview EDUmij	35
4.4 Methode van data-analyse	36
4.5 Validiteit en betrouwbaarheid	36
4.5.1 Validiteit	36
4.5.2 Betrouwbaarheid	37
<b>H5 Resultaten</b>	<b>38</b>
5.1 Samenwerking	38
5.1.2 Het ontbreken van doelconsensus	39
5.1.3 Het ontbreken van competenties	41
5.1.4 Samenvatting	42
5.2 ICT	42
5.2.1 Het ontbreken van integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool	43
5.2.2 Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau	43
5.2.3 Verantwoordelijkheidsverplaatsing	45
5.2.4 Samenvatting	45
5.3 Aanpak	46
5.3.1 Communicatie	46
5.3.2 Proactief rekening houden met waarden in ontwerp ICT-tool	52
5.4 Resultaten EDUmij	54
5.4.1 Problemen op het gebied van de samenwerking	54
5.4.2 Problemen op het gebied van ICT	58
5.5 Aanpak EDUmij	62

5.5.1 Communicatie	62
5.5.2 Proactief rekening houden met waarden in het ontwerp	64
<b>H6 Conclusie</b>	<b>67</b>
6.1 Beantwoording hoofdvraag	67
6.2 Aanbevelingen	69
6.3 Reflectie	72
6.3.1 Reflectie theorie	72
6.3.2 Reflectie onderzoeksmethoden	73
6.4 Vervolgonderzoek	73
<b>Literatuurlijst</b>	<b>75</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>77</b>
Bijlage 1: Overzicht respondenten	77
Bijlage 2: Interviewguide MedMij	78
Bijlage 3: Interviewguide Europass	81
Bijlage 4: Interviewguide Europass (Engels)	84
Bijlage 5: Interviewguide EDUmij	87
Bijlage 6: Interviewleidraad MedMij	90
Bijlage 7: Interviewleidraad Europass	91
Bijlage 8: Interviewleidraad Europass (Engels)	91

# H1 Inleiding

In paragraaf één van dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek toegelicht. In paragraaf twee worden vervolgens de probleemstelling en hoofd- en deelvragen van dit het onderzoek uiteengezet. Daarop volgen de maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie. Dit hoofdstuk sluit af met een leeswijzer.

## 1.1 Aanleiding

Een speerpunt van de Rijksoverheid is de bevordering van regie op eigen persoonsgegevens voor de burger. Dit blijkt uit het beleidsprogramma wat zij heeft opgezet, namelijk 'Regie op Gegevens'. Uit de website van de Rijksoverheid (z.j.) blijkt dat zij zich met dit beleidsprogramma richt op het faciliteren van mogelijkheden voor burgers om in de huidige digitaliserende samenleving meer regie te krijgen op hun eigen gegevens, teneinde hun leven beter te kunnen organiseren. Hierbij wordt door de Rijksoverheid expliciet aandacht besteedt aan het waarborgen van de privacy en veiligheid van de burger. Een ander speerpunt van de Rijksoverheid is haar beleid omtrent een 'Leven lang ontwikkelen'. Hierin stimuleert de Rijksoverheid haar burgers om een leven lang te blijven leren en ontwikkelen, zodat mensen goed inzetbaar blijven op de arbeidsmarkt (Rijksoverheid, z.j.).

Deze twee initiatieven komen samen in een concept bedacht door de Informatiekamer, een bestuurlijk overleg tussen verschillende onderwijspartijen en het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en haar uitvoeringsorganisatie, voorgezeten door het ministerie (Innovalor, z.j.). Dit concept heet EDUmij en het idee van EDUmij is dat het een persoonlijke educatiedossier voor alle burgers in Nederland moet worden, waarmee iedere burger zelf de regie heeft over zijn eigen leer- en ontwikkelgegevens. Denk hierbij aan onderwijsresultaten, werkervaringen en skills. Het concept van EDUmij is een nieuw concept, omdat er op dit moment nog geen afsprakenstelsel bestaat die zich specifiek richt op regie op eigen gegevens in het onderwijs in Nederland.

Gezien de huidige flexibilisering van zowel het onderwijs als de arbeidsmarkt zou een concept als EDUmij goed passen in de hedendaagse Nederlandse maatschappij. Uit de website van het Versnellingsplan (z.j.), een samenwerkingsverband tussen de Vereniging van Universiteiten, Vereniging Hogescholen en SURF ter bevordering van onderwijsinnovatie met ICT, blijkt ook dat digitalisering en flexibilisering voor veel verschillende relevante onderwijspartijen hoog op de prioriteitenlijst staan. De speerpunten van het Versnellingsplan beslaan zodoende onder andere de verbetering van de aansluiting op de arbeidsmarkt, de flexibilisering van het onderwijs en het slimmer en beter leren met technologie.

Voor de ontwikkeling van een ICT-tool als EDUmij is het belangrijk dat het systeem zodanig wordt ingericht dat de doelen behaald worden, maar tegelijkertijd de privacy van de burger beschermd wordt. Dit brengt verschillende uitdagingen met zich mee, voorbeelden uit de praktijk laten namelijk zien dat dit nog lang niet altijd goed gaat. Zo onthulde RTL Nieuws (2021) begin dit jaar in een artikel op hun website dat uit een door hen uitgevoerd onderzoek bleek dat illegaal gehandeld werd met persoonsgegevens uit de systemen van de GGD. Het betrof hier de privégegevens van Nederlanders die een coronatest hadden gedaan. In dit artikel stelt hoogleraar ICT & Recht Zuiderveen Borgesius van de Radboud Universiteit (2021) dat de illegaal verkregen informatie misbruikt kan worden voor onder andere identiteitsfraude, phishing en stalking. Uit deze mogelijk ernstige gevolgen blijkt onder andere het belang van het veilig inrichten van een ICT-tool waarbij veel persoonlijke data bijeen gebracht wordt. In het geval van de GGD was de veilige inrichting van de tool zo mogelijk van een nog groter belang, aangezien het hier ook over medische gegevens ging.

Ook uit de zorgsector blijkt dat een goede organisatie en beheer van een dataverzamelsysteem de

nodige uitdagingen met zich meebrengt. Zo blijkt uit een artikel op de website van de NOS (2018) dat tientallen medewerkers van het Haga ziekenhuis in Den Haag het medisch dossier van realityster Samantha de Jong, ook wel bekend als Barbie uit de tv-serie Oh Oh Cherso, ongeoorloofd hebben ingezien. Deze medewerkers hadden hier geen bevoegdheid voor, waardoor de privacy van de patiënte dus werd geschonden.

Om dergelijke problematiek bij de ontwikkeling van EDUmij te voorkomen is het van belang bewust te zijn van welke waarden EDUmij zou moeten dienen en welke problemen zich hierbij voordoen. Voor het anticiperen op en eventueel voorkomen of verlichten van deze problemen wordt er in dit onderzoek gekeken naar andere, al bestaande ICT-tools teneinde hier lessen uit te trekken voor de ontwikkeling van EDUmij. In de zorg bestaat er al een soortgelijk afsprakenstelsel, genaamd MedMij. Ook op een ander bestuurlijk niveau bestaat er al een dergelijke ICT-tool genaamd Europass. Europass is een afsprakenstelsel met een voorziening (platform) die gericht is op het onderwijs, op het bestuursniveau van de Europese Unie. Uit de verschillende voorbeelden van zaken die er tot op heden nog steeds misgaan bij systemen die persoonlijke data bijeen brengen, blijkt de relevantie en de noodzaak van het trekken van lering uit andere cases ter bevordering van de ontwikkeling van EDUmij.

## 1.2 Probleemstelling

Vanuit de beleidsprogramma's een 'Leven lang ontwikkelen' en 'Regie op eigen gegevens' is het duidelijk dat een concept als EDUmij toegevoegde waarde kan hebben voor de samenleving. Om deze toegevoegde waarde ook daadwerkelijk te realiseren moet helder gedefinieerd worden welke waarden een concept als EDUmij zou moeten dienen, welke spanningen en problemen zich kunnen voordoen bij de gelijktijdige realisering van die waarden en hoe deze spanningen en problemen verlicht zouden kunnen worden. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de uitdagingen die er liggen voor de ontwikkeling van EDUmij. Om te kunnen anticiperen op deze uitdagingen wordt gekeken naar andere, al bestaande afsprakenstelsels, namelijk MedMij en Europass, teneinde hier lessen uit te trekken voor de ontwikkeling van EDUmij. Dit leidt uiteindelijk tot de volgende hoofdvraag: *Welke waarden zou EDUmij moeten dienen, welke spanningen kunnen zich voordoen bij de gelijktijdige realisering van die waarden, tot welke problemen kan dit leiden en hoe zouden die spanningen en problemen verlicht kunnen worden?*

Om tot beantwoording van de hoofdvraag te komen zijn er deelvragen opgesteld, verdeeld in verschillende categorieën. Zo zijn er beleidsdeelvragen, theoretische deelvragen en empirische deelvragen opgesteld. Deze luiden als volgt:

### *Beleidsdeelvragen*

1. Hoe is MedMij op dit moment ingericht?
2. Wat is het doel van MedMij?
3. Wie is betrokken bij MedMij?
  
4. Hoe is Europass op dit moment ingericht?
5. Wat is het doel van Europass?
6. Wie is betrokken bij Europass?
  
7. Wat is de (beoogde) werking van EDUmij?
8. Wat is het doel van EDUmij?
9. Wie is betrokken bij EDUmij?



### *Theoretische deelvragen*

10. Welke relevante waarden komen er uit de literatuur naar voren als het gaat om de gezamenlijke ontwikkeling van ICT-tools?
11. Welke spanningen kunnen zich voordoen bij gelijktijdige realisering van deze waarden?
12. Tot welke problemen kunnen deze spanningen leiden?
13. Welke aanpak draagt volgens de literatuur bij aan verminderen van spanningen en problemen en daarmee aan succesvol realiseren van zulke tools?

### *Empirische deelvragen*

14. Komen de aan de literatuur ontleende problemen over de gezamenlijke ontwikkeling van ICT-tools tot uiting in de onderzochte casussen?
15. Zijn er in deze casus andere problemen die zich voordoen als het gaat om de gezamenlijke ontwikkeling van ICT-tools?
16. Dragen de aan de literatuur ontleende aanpakken voor deze spanningen en problemen in de onderzochte casussen bij aan verminderen van spanningen en problemen en daarmee aan succesvol realiseren van zulke tools en zo ja, op welke manieren dan precies?
17. Zijn er nog verdere aanpakken in de casus gebruikt om de genoemde problemen aan te pakken?
18. Welke problemen zijn er of zijn te verwachten bij EDUmij en welke van de gevonden aanpakken zou hier een oplossing kunnen zijn?
19. Welke aanbevelingen kunnen er worden opgesteld voor de ontwikkeling van EDUmij?

## **1.3 Maatschappelijke relevantie**

Digitalisering is een zeer actueel onderwerp in de hedendaagse samenleving en de overheid neemt in verschillende sectoren het voortouw in de bevordering van digitalisering. Dit blijkt onder andere uit de website van de Rijksoverheid (z.j.) over de digitale toekomst van Nederland. Op haar website stelt de Rijksoverheid namelijk dat zij wil dat Nederland vooroploopt wat betreft digitalisering in de maatschappij en wil dat haar burgers hier optimaal van profiteren. Zo is er een Digitaliseringsagenda (2018) opgesteld, een rapport welke zich in zijn geheel richt op hoe te zorgen dat Nederland sterk blijft op het gebied van digitalisering. Specifiek voor het onderwijs is er een Digitaliseringsagenda primair en voortgezet onderwijs (2019) opgesteld, welke zich onder andere richt op digitale geletterdheid, innovatie, een veilige infrastructuur en digitale leermiddelen. In de zorgsector is de Rijksoverheid hier ook mee bezig. Zo stelt de Rijksoverheid op haar webpagina 'Digitale gegevens in de zorg' (z.j.) voortdurend te werken aan maatregelen die de gegevensuitwisseling in de zorg verbeteren en veilig houden. De ontwikkeling van EDUmij past goed in dit straatje: het gaat om de ontwikkeling van een ICT-tool, het veilig faciliteren van gegevensuitwisseling en draagt daarmee bij aan digitalisering van het onderwijs.

De ontwikkeling van EDUmij en daarmee dit onderzoek heeft niet slechts maatschappelijke relevantie vanwege haar digitaliseringsaspect, maar ook omdat het bijdraagt aan het beleidsprogramma wat betreft een 'Leven lang ontwikkelen'. EDUmij brengt persoonlijke leer- en ontwikkelopbrengsten zo in kaart, dat het gemakkelijker wordt voor de burger om zichzelf bij- of om te scholen. Naast diploma's zal de focus ook komen te liggen op verworven vaardigheden. Dit zal voor veel veelal lager opgeleide burgers hun afstand met de arbeidsmarkt verkleinen. Daarnaast zal EDUmij ook bijdragen aan het beleid rondom 'Regie op eigen gegevens'. Met EDUmij heeft de burger al zijn leer- en ontwikkelopbrengsten op één plek en bepaalt hij zelf met wie hij ze wil delen. Het geeft de burger meer regie op eigen gegevens.

Profijt van digitalisering, meer regie op eigen gegevens en jezelf gemakkelijker kunnen ontwikkelen

zou voor de Nederlandse burger een verbetering van het dagelijks leven betekenen. Dit onderzoek doet uiteindelijk aanbevelingen ter bevordering van de ontwikkeling van EDUmij, wat betekent dat het een bijdrage levert aan het realiseren van de toegevoegde waarde die EDUmij kan hebben voor de Nederlandse burger. Dit maakt het onderzoek maatschappelijk relevant.

Iets wat tot slot ook bijdraagt aan de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek, is dat de aanbevelingen die worden opgesteld de kloof tussen theorie en praktijk overbruggen. De aanbevelingen worden opgesteld op basis van relevante wetenschappelijke literatuur, aangevuld met informatie uit de empirie. Het feit dat deze kennis gecombineerd wordt teneinde aanbevelingen op te stellen voor EDUmij, maakt dat daar een gedeelte van de kloof tussen theorie en praktijk overbrugd wordt.

#### **1.4 Wetenschappelijke relevantie**

Dit onderzoek is wetenschappelijk relevant gezien de weinig voorkomende combinatie van literatuur en logica's uit de twee vakgebieden: bestuurskunde en ICT. Bestuurskundige theorieën omtrent netwerksamenwerking, bijbehorende relevante waarden en mogelijke problemen die gelijktijdige realisering van deze waarden oplevert zijn gecombineerd met ICT-gerelateerde literatuur op het gebied van verantwoord omgaan met data en bijbehorende relevante waarden. Door de combinatie is op een integrale en multidisciplinaire wijze gekeken naar de waarden die geborgd dienen te worden bij de gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool, welke mogelijke spanningen en problemen dit oplevert en hoe deze het best aangepakt kunnen worden. Met deze combinatie is getracht bij te dragen aan theorievorming op het raakvlak van twee verschillende disciplines: bestuurskunde en techniek.

Daarnaast schoot de theorie tekort wanneer het aankwam op het formuleren van concrete aanbevelingen voor een concept als EDUmij. Door literatuur uit verschillende vakgebieden te combineren en het onderzoek exploratief in te steken, wordt met dit onderzoek getracht de theorie verder te brengen dan deze nu is. Tot slot voegt het onderzoek überhaupt kennis toe over de ontwikkeling van een specifiek concept als EDUmij. Hier is namelijk nog niet eerder naar gekeken op een manier zoals dit onderzoek dat doet.

#### **1.5 Leeswijzer**

In het beleidskader wordt voor zowel MedMij, Europass als EDUmij een helder beeld geschetst, zodat het voor de rest van het onderzoek duidelijk is waar het precies over gaat. In het theoretisch kader worden relevante waarden uit de literatuur uiteengezet als het gaat om de gezamenlijke ontwikkeling van dergelijke ICT-tools en wordt aandacht besteed aan welke spanningen en problemen zich hierbij voordoen. Ook wordt gekeken naar welke aanpak volgens de literatuur het meest bijdraagt aan verminderen van spanningen en daarmee aan succesvol realiseren van zulke tools. Het onderzoek is exploratief; er wordt gestart bij de theorie, niet om deze te toetsen maar om van daaruit verder te zoeken in de empirie. Het beleidskader en theoretisch kader dienen daarom als fundament voor de uitvoering van het onderzoek. Hoe dit onderzoek uitgevoerd zal worden wordt nader toegelicht in het methodologisch kader. Vervolgens worden de resultaten van dit onderzoek uitgewerkt in het resultatenhoofdstuk. Deze opbouw van het onderzoek zal uiteindelijk leiden tot het beantwoorden van de deelvragen en daarmee de hoofdvraag in de conclusie.

## H2 Beleidskader

Om een helder begrip te creëren over de verschillende cases, worden in dit hoofdstuk de beleidsdeelvragen beantwoord. In paragraaf 1 worden de vragen: *Hoe is MedMij op dit moment ingericht?*; *Wat is het doel van MedMij?* en *Wie is betrokken bij MedMij?* beantwoord. In paragraaf 2 worden deze beleidsdeelvragen beantwoord: *Hoe is Europass op dit moment ingericht?*; *Wat is het doel van Europass?* en *Wie is betrokken bij Europass?*. In paragraaf 3 wordt een relevant onderscheid tussen MedMij en Europass uiteengezet. In paragraaf 4 worden tot slot de resterende beleidsdeelvragen beantwoord, namelijk: *Wat is de (beoogde) werking van EDUmij?*; *Wat is het doel van EDUmij?* en *Wie is betrokken bij EDUmij?*.

### 2.1 MedMij

“MedMij is dé Nederlandse standaard voor het veilig en betrouwbaar uitwisselen van gezondheidsgegevens tussen jou en gezondheidsprofessionals”, zo staat er op de website van stichting MedMij (z.j.). Verder valt daar te lezen dat MedMij ervoor zorgt dat iedereen die wil kan beschikken over en toegang heeft tot zijn of haar gezondheidsgegevens in een zelfgekozen persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO). Een PGO kan bijvoorbeeld een website of een app zijn, waarbij centraal staat dat de gebruiker zelf in regie is over zijn of haar gezondheidsgegevens. Bij ingebruikname van een PGO, kan een gebruiker zelf zijn of haar gezondheidsgegevens inladen in de betreffende app of website door de gegevens aan te vragen bij de zorgaanbieder. Vervolgens kan de gebruiker zelf de keuze maken om de gegevens bijvoorbeeld vervolgens weer te delen met derden, dit kan een zorginstelling zijn maar ook een ander individu uit de persoonlijke omgeving van de gebruiker.

Uit de meeste recente versie van het afsprakenstelsel, MedMij Afsprakenstelsel 1.3.0 (2020), blijkt dat stichting MedMij de regieorganisatie is van het afsprakenstelsel MedMij. In de meest recente versie van het afsprakenstelsel van MedMij (p. 67, 2020) wordt een afsprakenstelsel als volgt gedefinieerd: “Set van afspraken op juridisch, organisatorisch, financieel, semantisch en technisch gebied om alle partijen voldoende vertrouwen te geven in hetgeen het stelsel hen biedt. Het afsprakenstelsel MedMij geeft richting aan persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO’s). Aanbieders van PGO’s kunnen zich namelijk committeren aan het afsprakenstelsel van stichting MedMij, waardoor zij een MedMij-label ontvangen. Dit kan beschouwd worden als een soort keurmerk; als een PGO een MedMij label heeft ontvangen, weet de gebruiker van de PGO dat de PGO voldoet aan de eisen zoals gesteld in het MedMij afsprakenstelsel. Het is dus niet MedMij die platforms verzorgt die als PGO gebruikt kunnen worden, dat doen de deelnemende partijen aan het afsprakenstelsel. Het afsprakenstelsel vormt de basis voor veilige, betrouwbare gegevensuitwisseling tussen de persoonlijke gezondheidsomgevingen en de informatiesystemen van zorgaanbieders. PGO leveranciers en zorgaanbieders die deelnemen aan het MedMij Afsprakenstelsel committeren zich aan de afspraken, en kunnen op basis van de reeds overeengekomen afspraken, diensten aanbieden. Tot slot is het van belang dat stichting MedMij als kern van het afsprakenstelsel het volgende principe hanteert: *centraal vertrouwen, decentrale operatie* (p. 5, 2020). In de praktijk betekent dit dat in het afsprakenstelsel afspraken worden vastgelegd die het vertrouwen tussen gebruikers, aanbieders van PGO’s en leveranciers van gegevens borgen. In het afsprakenstelsel zijn tevens afspraken over interoperabiliteit opgenomen: de mate waarin systemen in staat zijn met elkaar te communiceren en gegevens uit te wisselen. Deze afspraken moeten er voor zorgen dat de relevante systemen goed op elkaar aansluiten, om veilige en betrouwbare gegevensuitwisseling mogelijk te maken.

### 2.2 Europass

“Europass biedt online-tools en informatie die je kunnen helpen bij elke stap van je loopbaan en het

zoeken naar een opleiding”, zo staat er op de website van Europass (z.j.). Europass is een initiatief van de Europese Commissie, het is een platform waar de gebruiker gratis een profiel aan kan maken en al zijn of haar vaardigheden, diploma’s en ervaringen kan invullen en opslaan. Een Europass profiel kan vervolgens gebruikt worden om te solliciteren, daarnaast is het platform zo ontworpen dat het suggesties kan geven voor bijvoorbeeld mogelijk relevante banen en opleidingen voor de gebruiker.

De doelgroep van Europass is in principe iedere inwoner van de Europese Unie. Uit het Europass Besluit (p. 3, 2016) blijkt dat een belangrijke meerwaarde van een geïntegreerd platform als Europass is dat lidstaten “hetzelfde IT-werk immers niet meer op nationaal niveau moeten herhalen om hun burgers te ondersteunen”. De organisatie van Europass is zo opgezet dat in principe iedere lidstaat een Nationaal Europass Centrum (NEC) heeft, die vooral de promotie van Europass in eigen land op zich neemt.

Een belangrijke toevoeging over dit platform is het feit, dat net als bij MedMij, de gebruiker zelf de regie heeft over zijn of haar eigen gegevens, zo staat op de website: “Alle persoonlijke informatie in het Europass-profiel is beveiligd en u bent de enige die de informatie kan bekijken en delen met anderen” (z.j.). Uit het Europass Besluit blijkt dat het doel van Europass daarnaast is om zo veel mogelijk burgers te bereiken, in het besluit (p. 3, 2016) staat namelijk dat Europass het doel heeft “om zo veel mogelijk doelgroepen te bereiken, dus ook groepen die moeilijk toegang hebben tot digitale diensten of niet vertrouwd zijn met het gebruik ervan”.

### **2.3 Relevant onderscheid MedMij en Europass**

Tot slot is het voor dit onderzoek relevant om een bepaald onderscheid tussen Europass en MedMij te benadrukken, namelijk het feit dat MedMij slechts een afsprakenstelsel is en Europass een afsprakenstelsel met voorziening. MedMij is dus alleen een afsprakenstelsel en fungeert als een soort keurmerk voor PGO’s. Andere partijen treden vrijwillig toe als deelnemers aan het afsprakenstelsel, iets wat zij alleen kunnen doen als zij aan de eisen, zoals beschreven in het stelsel, voldoen. Europass heeft afspraken gemaakt over hoe zij de samenwerking in elkaar steken en op andere gebieden relevant voor het platform. Daarom wordt Europass in dit onderzoek ook als een afsprakenstelsel beschouwd. Belangrijk onderscheid is echter dat Europass ook zelf de verantwoordelijkheid neemt voor het creëren van een ICT-tool (ook wel een voorziening) ter gebruik van Europass, MedMij laat dit dus aan andere partijen over. Kortom, MedMij is slechts een afsprakenstelsel, Europass is een afsprakenstelsel met voorziening.

### **2.4 EDUmij**

Uit het onderzoeksrapport ‘PDM Landschap EDUmij’ van Innovalor (2019) blijkt dat het idee voor de ontwikkeling van EDUmij is ontstaan vanuit de Informatiekamer, na een presentatie van MedMij. De Informatiekamer is een samenwerkingsverband waar onderwerpen uit de informatieketen binnen het onderwijs worden besproken. De Informatiekamer wordt voorgezeten door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en bestaat daarnaast uit actoren die actief zijn in het onderwijsdomein. EDUmij is dus een idee, een concept wat eventueel gerealiseerd kan worden. Het beeld wat Innovalor van EDUmij schetst is als volgt: “EDUmij is een mechanisme of voorziening die het mogelijk maakt voor een lerend en zich ontwikkelend persoon om levenslang regie te voeren over eigen leer- en ontwikkelgegevens” (p. 6, 2019). In een latere plan van aanpak wat betreft EDUmij schetst organisatieadviesbureau Berenschot er het volgende beeld van: “Een persoonlijk educatiedossier voor alle burgers in Nederland, waarmee de burger in regie is over zijn/haar eigen leer- en ontwikkelgegevens (zoals onderwijsresultaten, werkervaringen en skills)” (p. 3, 2020). Innovaler hanteert eenzelfde invulling van het begrip leer- en ontwikkelopbrengsten als Berenschot. Daarnaast stelt Innovalor dat EDUmij een implementatie is van het idee van regie op eigen gegevens voor de eventuele gebruiker en vullen zij daar als volgt op aan: “een lerend persoon heeft overzicht over zijn of haar gegevens, hij of zij kan toestemming geven voor gebruik door anderen en weet de

gegevens te benutten voor zijn of haar eigen ontwikkeling'' (p. 6, 2019).

Volgens Berenschot (2020) zou EDUmij een nieuw concept zijn binnen het onderwijsdomein; er bestaat op dit moment namelijk nog geen afsprakenstelsel wat zich richt op het creëren van meer regie op eigen gegevens van de burger. Het gaat hier om de burger vanaf 18 jaar tot en met de pensioenleeftijd. Het idee is dat er met EDUmij een persoonlijke omgeving voor de gebruiker gecreëerd wordt, waarin deze zelf in regie is over zijn of haar leer- en ontwikkelopbrengsten. Daarbij komt dat het al wel helder is dat er sowieso een afsprakenstelsel onderliggend aan EDUmij zou moeten worden ontwikkeld, in welke vorm is echter nog de vraag (Berenschot, 2020).

Uit het plan van aanpak van organisatieadviesbureau Berenschot (2020) blijkt dat de ontwikkeling van EDUmij in lijn zou zijn met aantal belangrijke trends en ontwikkelingen uit het onderwijsdomein op het gebied van digitalisering. Zo zou EDUmij het leerproces van de gebruiker kunnen laten personaliseren en zo ook vergemakkelijken voor de gebruiker. Op deze wijze zal het bijdragen aan het beleidsprogramma van de overheid 'Een leven lang ontwikkelen', omdat het met EDUmij simpelweg gemakkelijker wordt voor de gebruiker om zichzelf een leven lang te ontwikkelen. Wanneer een gebruiker meer regie heeft over de eigen leer- en ontwikkelopbrengsten en deze gemakkelijker kan delen met derden zoals andere onderwijsinstellingen, kan EDUmij daarnaast ook studentmobiliteit en internationalisering bevorderen (Berenschot, 2020). Ook is het maken van een gepersonaliseerde, digitale omgeving met relevante onderwijsgegevens van de gebruiker in lijn met de huidige trend van digitalisering. Het is belangrijk voldoende aandacht te besteden aan de manier waarop dit ontwikkeld wordt, om onder andere de privacy van de gebruiker te kunnen waarborgen.

Er zijn dus voldoende argumenten aan te dragen om een EDUmij te ontwikkelen, of om in ieder geval aandacht te besteden aan de mogelijkheid om het te doen. Gezien het feit dat Berenschot de opdracht kreeg van de Informatiekamer om een maatschappelijke kosten-batenanalyse van het concept EDUmij te maken, ligt in de lijn der verwachting dat de ontwikkeling van EDUmij op verschillende gebieden ook risico's en uitdagingen met zich mee zal brengen. Hier zal in dit onderzoek verdieping in worden aangebracht.

### H3 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de theoretische deelvragen van dit onderzoek beantwoord. Deze luiden als volgt: *Welke relevante waarden komen er uit de literatuur naar voren als het gaat om de gezamenlijke ontwikkeling van ICT-tools?; Welke spanningen kunnen zich voordoen bij gelijktijdige realisering van deze waarden?; Tot welke problemen kunnen deze spanningen leiden?* en tot slot: *Welke aanpak draagt volgens de literatuur bij aan verminderen van spanningen en daarmee aan succesvol realiseren van zulke tools?*

De eerste drie deelvragen worden gefaseerd beantwoord. Eerst op het niveau van de samenwerking en vervolgens op het niveau van de inhoud van de samenwerking, namelijk de data die er worden gebruikt voor de ICT-tool. Omdat er bij de gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool altijd sprake is van samenwerking, wordt eerst een definitie gegeven aan samenwerking. Vervolgens wordt de eerste deelvraag deels beantwoord door relevante waarden uiteen te zetten die voortkomen uit de literatuur als het gaat om de samenwerking die ten grondslag ligt aan de gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool. Daaropvolgend wordt de tweede deelvraag deels beantwoord door de spanningen uiteen te zetten die zich voor kunnen doen bij de gelijktijdige realisering van de waarden. Daarna wordt de derde deelvraag deels beantwoord, door de problemen waar deze spanningen toe kunnen leiden te behandelen. De beantwoording van de eerste drie deelvragen wordt compleet gemaakt vanaf paragraaf vijf. Daar wordt eerst de context geschetst van de inhoud van de ICT-tool, namelijk de data. Relevante waarden die op dit gebied uit de literatuur naar voren komen worden uiteengezet, wat de beantwoording van de eerste deelvraag compleet maakt. Daaropvolgend wordt beantwoording van de tweede deelvraag compleet gemaakt door spanningen te beschrijven die zich bij het gelijktijdig realiseren van deze waarden voor kunnen doen. Tot slot wordt in paragraaf zeven de beantwoording van de derde deelvraag compleet gemaakt door de problemen uiteen te zetten waar de spanningen toe kunnen leiden.

In paragraaf acht wordt de vierde en tevens laatste theoretische deelvraag beantwoord. Hier wordt namelijk de aanpak van de problemen die uit de literatuur voortkomt uiteengezet. Tot slot worden de bevindingen van dit theoretisch kader in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk in een helder overzicht weergegeven.

#### 3.1 Netwerksamenwerking

Voor de ontwikkeling van EDUmij wordt een afsprakenstelsel opgezet. Dit afsprakenstelsel bundelt de krachten van verschillende organisaties om op zo efficiënt mogelijke wijze een gemeenschappelijk gesteld doel te bereiken, namelijk de ontwikkeling van EDUmij. Deze samenwerking tussen verschillende actoren kan op eenzelfde wijze gedefinieerd worden als een netwerksamenwerking. Provan & Kenis (2008, p. 231) definiëren een netwerk namelijk als volgt: een groep van drie of meer autonome organisaties die samenwerken om niet slechts hun eigen doelen te bereiken, maar ook een collectief doel. Netwerkeffectiviteit wordt door Provan & Kenis (2008, p. 230) gedefinieerd als het bereiken van positieve uitkomsten op het niveau van de samenwerking die niet bereikt zouden kunnen worden door de organisaties op individueel niveau. Het behelst de mate waarin de samenwerking in staat is om haar beoogde doelen te behalen. Wanneer er dus sprake is van een hoge mate van netwerkeffectiviteit zal het doel van de gezamenlijke ontwikkeling van EDUmij bereikt worden.

Er bestaan volgens Provan & Kenis (2008) echter verschillende opvattingen over wanneer een samenwerking succesvol is. Zo kan een samenwerking als succesvol worden gezien als het netwerk in staat is om een bepaald maatschappelijk probleem op te lossen (p. 230), maar ook als alle actoren uit het netwerk tevreden zijn met het resultaat of als een bepaalde actor tevreden is met het resultaat. De kans op een succesvolle samenwerking waarbij alle actoren van het netwerk tevreden zijn met het resultaat, is het grootst bij een zelfregulerend netwerk (p. 234). Een zelfregulerend netwerk wordt gereguleerd door de deelnemende organisaties van het netwerk zelf en kan verschillende vormen

aannemen. Zo kan het formeel geregeld worden door één organisatie of door een groep van organisaties binnen het netwerk verantwoordelijk te maken voor de governance van het netwerk. Alhoewel de governance van het netwerk belegd kan worden bij één organisatie, wil niet zeggen dat deze meer zeggenschap heeft in de samenwerking dan de andere organisaties binnen de samenwerking. Doelen worden gezamenlijk opgesteld en deelname aan het netwerk is vrijwillig. De samenwerking wordt door participerende actoren dan ook als succesvol beschouwd als iedere actor tevreden is met het resultaat.

De situatie waarin een samenwerking als succesvol wordt beschouwd wanneer slechts een bepaalde actor tevreden is met het resultaat, doet zich voor bij een leiderschapsorganisatienetwerk (Provan & Kenis, 2008, p. 235). Deze vorm van samenwerking is zeer gecentraliseerd opgezet, de macht binnen een dergelijk netwerk is ongelijk verdeeld en wordt belegd bij de leiderschapsorganisatie. Deze organisatie coördineert alle belangrijke activiteiten en beslissingen binnen het netwerk, teneinde de doelen van het netwerk te bereiken. De doelen kunnen echter behoorlijk dicht bij de doelen van de leiderschapsorganisatie zelf komen.

In dit onderzoek wordt de eerst benoemde opvatting van een succesvolle samenwerking gehanteerd, namelijk wanneer een maatschappelijk probleem wordt opgelost. Technologische ontwikkelingen volgen zichzelf in rap tempo op en hebben hun invloed op de maatschappij. Het in staat stellen van de burger om regie te verkrijgen en te behouden op de eigen gegevens, anticipeert op een probleem wat anders in de toekomst alleen nog maar zal groeien. Namelijk het probleem van de burger die geen overzicht meer heeft op en over zijn of haar eigen gegevens en dit op eigen houtje ook moeilijk kan verkrijgen.

Daarnaast heeft het aanvliegen van dergelijke maatschappelijke problematiek met een netwerksamenwerking zowel in de publieke als private sector verscheidene voordelen, denk hierbij aan het efficiëntere gebruik van middelen, gemakkelijker leren van elkaar, een vergrote capaciteit om complexe problemen te adresseren en meer competitie tussen actoren, wat uiteindelijk leidt tot het beter in staat zijn van het bereiken van vooropgestelde doelen (Provan & Kenis, 2008, p. 229). De samenwerking onderliggend aan de ontwikkeling van EDUmij zal dus de vorm van een netwerksamenwerking aannemen, waarin de samenwerking als succesvol wordt beschouwd als een maatschappelijk probleem wordt opgelost. Om dit doel te kunnen bereiken, hebben in de verkennende fase voor de ontwikkeling van EDUmij een diversiteit aan organisaties de samenwerking al met elkaar opgezocht.

### **3.2 Waarden uit de literatuur over samenwerking**

Uit de literatuur over netwerksamenwerking van Provan & Kenis (2008, p. 242) komen bepaalde relevante waarden naar voren die van belang zijn voor de gezamenlijke ontwikkeling van ICT-tools. Deze waarden zijn als volgt: *efficiëntie*, *inclusiviteit*, *interne legitimiteit*, *externe legitimiteit*, *flexibiliteit* en *stabiliteit*. Provan & Kenis (2008) stellen dat deze waarden van belang zijn voor een netwerksamenwerking en dat de verschillende manieren waarop deze waarden met elkaar op gespannen voet kunnen staan inherent zijn aan netwerksamenwerkingen. De manier waarop er door het netwerk met deze spanningen wordt omgegaan is volgens hen cruciaal voor de effectiviteit van het netwerk en dus de samenwerking. De betreffende waarden worden in deze paragraaf uiteengezet en de verschillende manieren waarop deze met elkaar op gespannen voet kunnen staan worden ook toegelicht.

#### **3.2.1 Efficiëntie**

Efficiëntie wordt volgens Rutgers en van der Meer (2010, p. 756) beschouwd als een zowel breed gedragen als veelbesproken kernwaarde binnen de bestuurskundige literatuur. Volgens hen is een manier om efficiëntie te definiëren de ratio tussen input en output, het behalen van de maximale

uitkomst met de gegeven middelen. Provan & Kenis (2008, p. 242) definiëren efficiëntie als het meten van output in verhouding tot de input. Beide definities uit de literatuur zijn in lijn met het ontwikkelen van en deelnemen aan een netwerksamenwerking, namelijk het opstellen en behalen van doelen die organisaties individueel niet hadden kunnen realiseren.

### **3.2.2 Inclusiviteit**

Voor een succesvolle samenwerking is inclusiviteit een belangrijke waarde. Volgens Provan & Kenis (2008, p. 242) is er binnen een netwerk namelijk een behoefte aan betrokkenheid van de leden van het netwerk, wat gerealiseerd kan worden door inclusieve besluitvorming. Inclusiviteit binnen een netwerksamenwerking krijgt in de praktijk dus vorm in de vorm van inclusieve besluitvorming. Inclusieve besluitvorming vereist echter samenwerking gebaseerd op vertrouwen. Het creëren van vertrouwen vraagt daaropvolgend dan weer tijd en middelen van een de betrokken actoren binnen het netwerk. Het is van belang actoren bewust te maken van het belang van dit vertrouwen, zodat zij ook bereid zijn tijd en middelen in de samenwerking te steken.

### **3.2.3 Interne legitimiteit**

Het is voor een netwerk van belang om aandacht te besteden aan haar interne legitimiteit (Provan & Kenis, 2008). Interne legitimiteit wordt gecreëerd door goed relatiebeheer van organisaties binnen het netwerk onderling. Sommige organisaties binnen het netwerk kunnen buiten of misschien zelfs binnen het netwerk competitie van elkaar zijn. Het is mede daarom van belang deze onderlinge relaties goed te houden, om uiteindelijk de doelen van het netwerk zelf te kunnen behalen. De interne legitimiteit binnen een netwerk kan worden bevorderd door organisaties binnen het netwerk te laten inzien dat samenwerking binnen het netwerk voordelig is. Het is een van de kerntaken binnen de governance van een netwerk om interactie tussen organisaties onderling te stimuleren en de norm te maken. De governance moet zich niet slechts richten op het onderhouden van de vertrouwensrelaties die er ontstaan, maar ook actief bouwen aan onderling vertrouwen. Dit is overeenkomstig met het bevorderen van de inclusiviteit.

### **3.2.4 Externe legitimiteit**

Naast de interne legitimiteit van het netwerk heeft de externe legitimiteit ook een belangrijke rol in de samenwerking (Provan & Kenis, 2008). Het netwerk moet namelijk ook kunnen voldoen aan verwachtingen van actoren buiten het netwerk. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld het werven van klanten of het rondkrijgen van financiering. Om de representativiteit van het netwerk te bevorderen moeten externe actoren het netwerk echt als één zien en niet als zomaar een paar organisaties die af en toe samenwerken. Een degelijke externe legitimiteit kan tevens zorgen voor een bevordering in de betrokkenheid van organisaties binnen het netwerk, omdat zij zichzelf daardoor ook echt als onderdeel zien van het netwerk.

### **3.2.5 Flexibiliteit**

Zowel Provan & Kenis (2008) als Agranoff & McGuire (2001, p. 305) stellen dat flexibiliteit een grote pré is voor een netwerk. Organisaties gaan een samenwerking binnen een netwerk aan omdat zij doelen willen bereiken die zij individueel niet kunnen bereiken. Hier hebben zij de competenties en middelen van de andere organisaties uit het netwerk bij nodig. Wanneer het netwerk voor een organisatie niet meer bijdraagt aan het bereiken van organisationele doelen, zorgt de flexibiliteit van een netwerk er voor dat organisaties zich relatief gemakkelijk terug kunnen trekken uit het samenwerkingsverband. Vervolgens kunnen zij elders voor hen relevante relaties aangaan om hun doelen te bereiken. Flexibiliteit maakt tevens dat het netwerk adequaat en snel kan reageren op behoeften van relevante actoren buiten het netwerk, volgens Agranoff & McGuire (2001, p. 305) is dit een belangrijke reden voor organisaties om lid te worden van een netwerk.



### **3.2.6 Stabiliteit**

Stabiliteit betekent volgens Provan & Kenis (2008) dat deelnemers duurzame, langdurige relaties met elkaar aan kunnen gaan. In deze relatie leren zij elkaars sterke en zwakke punten kennen en om hierop te anticiperen, om de uitkomsten van het netwerk te maximaliseren. Stabiliteit kan veelbetekenend zijn voor de effectiviteit van een netwerk, zelfs wanneer de middelen die de betrokken actoren tot hun beschikking hebben niet geheel toereikend zijn. Stabiliteit zorgt in de kern voor stabiel management van het netwerk en voor de mogelijkheid om adequaat en consistent te communiceren naar stakeholders.

## **3.3 Spanningen bij gelijktijdige realisering waarden**

In dit hoofdstuk worden enkele manieren behandeld waarop de verschillende waarden met elkaar op gespannen voet kunnen komen te staan. In paragraaf 1 gaat het om efficiëntie tegenover inclusiviteit, in paragraaf 2 over interne legitimiteit tegenover externe legitimiteit en tot slot in paragraaf 3 in de kern over stabiliteit tegenover flexibiliteit, met in het verlengde daarvan ook deze twee waarden tegenover zowel interne als externe legitimiteit.

### **3.3.1 Efficiëntie vs. inclusiviteit**

Volgens Provan & Kenis (2008) ligt voor netwerken in het kader van efficiëntie de grootste spanning tussen de behoefte aan een efficiënte werking van de governance van een netwerk en de behoefte aan betrokkenheid van de leden van het netwerk, dus inclusieve besluitvorming. Zoals al eerder gesteld vereist inclusieve besluitvorming samenwerking gebaseerd op vertrouwen. Het creëren van vertrouwen kost betrokken actoren tijd en middelen, dit kan er voor zorgen dat hun motivatie voor de samenwerking afneemt. Deze ontwikkeling kan uiteindelijk leiden tot een meer gecentraliseerde vorm van governance binnen het netwerk, om de efficiëntie te bevorderen. Dit is echter ook een risico voor de efficiëntie van het netwerk, omdat gevolg hiervan kan zijn dat de betrokkenheid van de leden van het netwerk afneemt en er een grotere focus komt te liggen op de behoeften van de organisatie die de leiderschapsrol op zich heeft genomen.

### **3.3.2 Interne vs. externe legitimiteit**

De interne en externe legitimiteit van een netwerk kunnen met elkaar op gespannen voet komen te staan wanneer de behoeften van leden van het netwerk niet stroken met de behoeften en vraag van externe actoren. Het kan namelijk gebeuren dat voor het opbouwen van externe legitimiteit van het netwerk, er dingen gevraagd worden van het netwerk wat voor het netwerk als geheel een positief resultaat heeft maar niet per se voor individuele organisaties binnen het netwerk. Dergelijke activiteiten kunnen namelijk botsen met de persoonlijke doelen en legitimiteit van de organisaties. Dit kan nog meer versterkt worden wanneer niet alle organisaties betrokken zijn bij het contact met de externe actoren, wat maakt dat zij zich wellicht buitengesloten of ondermijnd voelen als de uitkomsten van dit contact van negatieve invloed is op de individuele organisatie.

Concluderend zit de spanning hem dus in de individuele legitimiteit van de organisatie tegenover de collectieve legitimiteit van het netwerk en deels in de focus op het bouwen van interactie binnen het netwerk tussen deelnemende organisaties en het opbouwen van externe legitimiteit van het netwerk in relatie tot externe actoren.

### **3.3.3 Stabiliteit vs. flexibiliteit**

Het is onmogelijk om een netwerk te creëren die zowel flexibel als stabiel is. Het creëren van een formele hiërarchie binnen een netwerk is een manier om voor stabiliteit te zorgen. Het netwerk zou een actor aan kunnen wijzen en die zich kan ontwikkelen als leider van de samenwerking. Deze inrichting van het netwerk waar stabiliteit centraal staat, kent enkele voordelen. Zo is het een geschikte netwerkvorm als het gaat om het behouden van de legitimiteit van het netwerk. Daarnaast is het voor

een netwerk gemakkelijker om om te gaan met druk van buitenaf, als deze taak bedeed is bij de leider van de samenwerking. Dit staat echter op gespannen voet met een inrichting van het netwerk waarbij alle actoren een beetje van de verantwoordelijkheid op zich nemen. Deze inrichting van het netwerk waar flexibiliteit centraal staat, is goed in staat om te anticiperen op verschillende soorten situaties. De schaduwzijde van deze flexibele netwerksamenwerking is dat het voor weinig continuïteit en duurzaamheid van het betreffende netwerk zorgt. Het doet afbreuk aan de stabiliteit van een netwerk en daarmee aan het behoud van zowel de interne als de externe legitimiteit van het netwerk.

### **3.4 Problemen bij realisatie waarden**

In vorige paragrafen is duidelijk geworden wat in dit onderzoek wordt verstaan onder een succesvolle samenwerking, welke waarden hierbij centraal zouden moeten staan en welke spanningen een gelijktijdige realisering van deze waarden volgens de literatuur oplevert. In deze paragraaf worden de mogelijke problemen die deze spanningen opleveren nader bekeken, met als doel deze uiteindelijk te kunnen ondervangen. Hier worden de voorwaarden voor netwerkeffectiviteit behandeld. Deze voorwaarden worden behandeld omdat wanneer een succesvolle samenwerking de basis is voor de ontwikkeling van EDUmij, dit een positief effect heeft op hoe er met de spanningen en problemen die de botsende waarden opleveren zal kunnen worden omgegaan. Een succesvolle samenwerking is namelijk een samenwerking die haar doelen behaalt, dus een effectieve samenwerking. Vandaar dat hier wordt gefocust op voorwaarden voor effectiviteit.

Volgens Provan & Kenis (2008, p. 237) zijn vier contingentiefactoren van invloed op de effectiviteit van een netwerk. Uit deze contingentiefactoren zijn drie concrete problemen gekozen die het succes van de samenwerking kunnen belemmeren. Dit zijn: het ontbreken van onderling vertrouwen, het ontbreken van doelconsensus en tot slot het ontbreken van bepaalde competenties in een netwerk. Er is door de onderzoeker een bewuste keuze gemaakt slechts drie problemen uiteen te zetten. In de beginfase van het onderzoek zijn namelijk wel alle vier de problemen verkend, echter bleek het vierde probleem voor dit onderzoek minder relevant dan de andere drie. De uiteenzetting van de geselecteerde problemen wordt ondersteund met diverse andere relevante literatuur.

#### **3.4.1 Het ontbreken van onderlingvertrouwen**

Vertrouwen wordt door Provan & Kenis (2008, p. 237) gedefinieerd als “de bereidheid om kwetsbaarheid te accepteren gebaseerd op positieve verwachtingen wat betreft de intentie of het gedrag van de ander”, naar een definitie van McEvily, Perrone & Zaheer (2003, p. 92). Klijn (2010) stelt dat vertrouwen een risico nemen is. Als actor stel je vertrouwen in een andere actor in de hoop dat deze zich zal onthouden van opportunistisch gedrag; Agranoff & McGuire (2001) onderschrijven dit.

Provan & Kenis (2008) stellen dat de manier waarop het vertrouwen in een samenwerking verdeeld is, cruciaal is. Tevens moet het vertrouwen wederkerig zijn. Volgens hen is het van belang dat over het gehele netwerk verdeeld de verschillende leden van dit netwerk elkaar vertrouwen en dezelfde perceptie over het vertrouwen delen. In deze situatie stellen Provan & Kenis (2008) dat er een ‘high density’ van vertrouwen is. Er is sprake van een ‘low density’ van vertrouwen als er wel vertrouwensrelaties zijn, maar deze slechts tussen duo’s of kleine groepjes van leden van het netwerk bestaan en deze niet gelijk verdeeld zijn over het gehele netwerk.

Wanneer er vertrouwen heerst binnen een netwerk heeft dit een aantal positieve gevolgen heeft voor het functioneren van het netwerk en haar resultaten (Klijn, 2010). Vertrouwen vermindert namelijk transactiekosten, vergemakkelijkt samenwerking en stabiliteit in (netwerk)relaties en stimuleert leren, kennisuitwisseling en innovatie (p. 23). Wanneer onderling vertrouwen ontbreekt, worden deze voordelen dus niet gerealiseerd. Het is zelfs zeer waarschijnlijk dat het tegenovergestelde gebeurt: een verhoging van transactiekosten, een moeizame, instabiele samenwerking in (netwerk)relaties en weinig stimulans tot leren, kennisuitwisseling en innovatie.

Tot slot draagt Klijn (2010, p. 23-24) nog enkele argumenten aan waarom vertrouwen in een netwerk zo belangrijk is. Hij stelt dat vertrouwen binnen een netwerk bijdraagt aan stabiliteit in het netwerk, wat uiteindelijk ook tot betere resultaten zal leiden. Hij stelt tevens dat vertrouwen maakt dat actoren eerder geneigd zijn om bijvoorbeeld geld of kennis in de samenwerking te investeren. Een gebrek aan onderling vertrouwen zorgt er dus voor dat deze positieve effecten niet behaald worden, terwijl blijkt dat deze wel een grote positieve bijdrage hebben op de netwerkeffectiviteit.

### **3.4.2 Het ontbreken van doelconsensus**

Doelconsensus tussen de betrokken actoren binnen een netwerksamenwerking draagt bij aan de netwerkeffectiviteit. Provan & Kenis (2008) stellen dat hoe hoger de mate van doelconsensus tussen de betrokken actoren, hoe groter de kans op betrokkenheid bij het netwerk. Wanneer er over het algemeen consensus is over de doelen van het netwerk, zowel de doelen gericht op resultaten als doelen gericht op het proces, zullen deelnemers in het netwerk eerder geneigd zijn om betrokken te zijn bij het netwerk en samen te werken. In de ICT-literatuur wordt dit onderschreven. Zo stellen Van den Hoven et al. (2015, p. 751) dat het binnen een samenwerking van belang is om te werken met het concept van doelen. Zij stellen dat een samenwerking zou moeten beginnen met het identificeren van de verschillende actoren binnen het domein, om vervolgens over te gaan op het identificeren van de doelen van de verschillende actoren en de manier waarop deze doelen aan elkaar gerelateerd zijn.

### **3.4.3 Het ontbreken van bepaalde competenties op netwerkniveau**

Provan & Kenis (2008, p. 240) stellen dat organisaties zich aansluiten bij een netwerk omdat zij een doel willen bereiken die zij individueel niet kunnen bereiken. Dit betekent dat de individuele organisatie dus niet over bepaalde competenties beschikt die zij wel nodig heeft, deze hoopt de organisatie in het netwerk te vinden. De vraag is hoe de taken binnen het netwerk verdeeld moeten worden om de netwerkdoelen te halen, omdat wanneer er binnen een netwerk bepaalde competenties ontbreken die wel nodig zijn om de doelen van het netwerk te behalen dit van negatieve invloed is op de netwerkeffectiviteit. De taken moeten dus zo verdeeld worden dat ze bij het lid van het netwerk terecht komen met de meest geschikte competenties om de betreffende taak op te pakken. Wanneer actoren in hoge mate van elkaar afhankelijk zijn om taken binnen het netwerk tot een succesvol einde te brengen, is de noodzaak voor taakspecifieke competenties en coördinatie in het netwerk groter. De governancestructuur van een netwerk moet er dan ook naar ingericht worden. Een regieorganisatie kan hiervoor de oplossing zijn, zij kan deze taakverdeling leiden en de competenties ontwikkelen die nog ontbreken.

## **3.5 Waarden uit de ICT-literatuur**

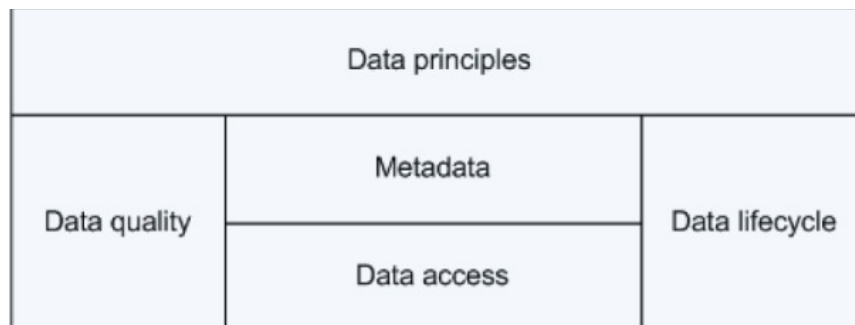
In de huidige samenleving hebben data steeds meer impact. Daarom wordt het steeds belangrijker om de focus te leggen op het verantwoordelijk omgaan met data (Stoyanovich & Jagadish, 2020). Omdat het in dit onderzoek gaat om de gezamenlijke ontwikkeling van ICT-tool, is het van belang om naast de inrichting van de samenwerking in de vorm van een netwerk ook te kijken naar waar de samenwerking inhoudelijk om draait. In het dagelijks gebruik van een ICT-tool gaat het om het verzamelen van en het uitwisselen van data, vandaar dat er in deze paragraaf hier de focus op wordt gelegd. Data worden door Khatri & Brown (2010, p. 148) gedefinieerd als “feiten met waarde of potentiële waarde die zijn vastgelegd”. Het is van belang om verantwoord om te gaan met de data die gebruikt worden voor de ICT-tool. Khatri & Brown (2010, p. 148) stellen dat om verantwoord om te gaan met data, er beslissingen moeten worden gemaakt die effectief management en effectief gebruik van ICT garanderen. In het verlengde daarvan gaat het tevens om wie deze beslissingen maakt en dus bij wie deze verantwoordelijkheid belegd wordt. Dit wordt ook wel datagovernance genoemd, een begrip wat Khatri & Brown (2008, p. 149) later nader specificeren als iets wat gaat om wie de beslissingsmacht heeft en wie verantwoordelijk wordt gehouden voor de beslissingen die worden gemaakt over de data

van de organisatie. Vandaar dat de combinatie van het verantwoord omgaan met data en een succesvolle samenwerking van belang is.

Deze paragraaf richt zich op het verantwoord omgaan met data en de waarden die hierbij centraal staan. Er wordt tevens gekeken op welke wijze deze waarden met elkaar op gespannen voet staan en welke problemen dit in de praktijk oplevert. De waarden die naar voren kwamen uit de literatuur zijn als volgt: *databeginselen*, waaronder *datakwaliteit*, *metadata*, *datatoegang* en de *levenscyclus van de data*; *autonomie* en tot slot *privacy*.

### 3.5.1 Databeginselen

Khatri & Brown (2010, p. 149-151) hebben voor het verantwoord omgaan met data vijf verschillende beslissingsdomeinen onderscheiden, deze worden in de hieronder in Figuur 1 schematisch weergegeven. Hierop volgend zullen de vijf verschillende beslissingsdomeinen ieder afzonderlijk uiteengezet worden.



**Figuur 1: Beslissingsdomeinen van data (Khatri & Brown, 2010, p. 149)**

Zoals bovenstaande afbeelding al illustreert zijn de datakwaliteit, metadata, datatoegang en de levenscyclus van de data afhankelijk van de databeginselen die door de organisatie zijn opgesteld. De databeginselen geven richting aan de manier waarop er op verschillende gebieden met de data omgegaan wordt. De databeginselen dienen als basis om richting te geven aan andere beslissingsdomeinen, het gaat namelijk om het definiëren van de rol van data binnen de organisatie (Khatri & Brown, 2008, p. 149-150). De databeginselen van een organisatie bepalen welke data van waarde zijn voor de organisatie en stellen grenzen wat betreft de intentie van het gebruik van de data door de organisatie. Het gaat hier niet alleen om economische waarde, maar bijvoorbeeld ook over standaardisatie van data en het ethisch aspect wat er bij dataverzameling en -uitwisseling komt kijken.

Datakwaliteit behelst in de praktijk in hoeverre de data kunnen voldoen aan waar het idealiter door de organisatie gebruikt voor zou worden (Khatri & Brown, 2010, p. 150). Belangrijk om te vermelden is dat slechte kwaliteit van data voor nadelige financiële gevolgen op verschillende niveaus in de organisatie kan zorgen. Bij het realiseren en behouden van datakwaliteit zijn de volgende aspecten van belang: nauwkeurigheid: de mate waarin de informatie van de data correct is en overeen komt met de werkelijkheid; tijdigheid: de mate waarin de data up-to-date zijn; compleetheit: de mate waarin de data compleet zijn en tot slot de geloofwaardigheid: de mate waarin de databron en de inhoud van de data zelf betrouwbaar zijn.

De manier waarop deze waarden door organisaties in de praktijk worden ingevuld is organisatieafhankelijk. Om de datakwaliteit binnen organisatie op peil te houden is het van belang om standaarden op te stellen voor de data, om procedures op te stellen ter evaluatie van de datakwaliteit en tot slot om transparant te zijn en te communiceren over de manier waarop de organisatie de data gebruikt. Een slechte kwaliteit van de data kan namelijk nadelige gevolgen hebben voor de legitimiteit van de ICT-toolen daarmee tevens voor de samenwerking onderliggend aan deze ICT-tool.

Metadata wordt door Khatri & Brown (2010, p. 150) beschreven als “data over de data” en is

eigenlijk een beschrijving van de data. Dit helpt met de representatie van de data, met het begrip voor wat de data betekenen en waarvoor ze gebruikt kunnen worden. Het beschrijft bijvoorbeeld waar de data vandaan komen of informatie over de autorisatie van de data. Gestandaardiseerde metadata dragen dus bij aan de mogelijkheid tot interpretatie en gebruik van de betreffende informatie.

Daarnaast stellen Khatri & Brown (2010, p. 151) stellen dat er toegangseisen voor de data opgesteld moeten worden. Deze toegangseisen kunnen door de organisatie gebaseerd worden op de doeleinden van het gebruik van de data. In het kader van privacy en beschikbaarheid van de data moet de organisatie ook rekening houden met de externe vereisten voor controleerbaarheid, hiermee wordt het vermogen om bij te houden wie bij de data kan en met welke doeleinden bedoeld. Tevens is het belangrijk dat er stelselmatig risicoanalyses uitgevoerd worden door experts om de betrouwbaarheid, integriteit en beschikbaarheid van de gegevens te waarborgen.

Tot slot moeten organisaties inzichtelijk maken over welke data zij beschikken en met welk doeleinde, teneinde de opslag van data te optimaliseren (Khatri & Brown, 2010). Hierdoor kunnen zij de kosten van het opslaan van data tot een minimum beperken. De organisatie kan dit overigens ook niet altijd geheel zelf bepalen, maar is daarvoor ook afhankelijk van de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

### 3.5.2 Autonomie

In lijn met het beleid 'Regie op eigen gegevens' van de Rijksoverheid, komt ook uit de ICT literatuur autonomie voor de gebruiker als belangrijke waarde naar voren. Friedman & Kahn (2003, p. 1190) stellen dat autonomie van de mens tot uiting komt in hun handelen om door henzelf gestelde doelen te bereiken. In het kader van de ontwikkeling van een ICT-tool zou het voor ontwerpers dus voor de hand liggen om gebruikers zoveel mogelijk controle te geven over de technologie benodigd voor gebruik van de tool, zodat gebruikers kunnen doen wat hen het best acht om hun eigen doelen te behalen. Friedman & Kahn (2003) stellen echter dat dit niet klopt, omdat het veel elementen waarover de gebruiker autonomie zou kunnen krijgen, niet van belang zouden zijn voor de gebruiker. Volgens hen behelst autonomie voor de gebruiker juist het geven van controle aan de gebruiker over bepaalde elementen op de momenten dat de gebruiker het ook daadwerkelijk nodig heeft. De uitdaging voor de ontwikkeling van een ICT-tool ligt dan in het bepalen welke elementen op welke momenten relevant zijn voor de gebruiker. Friedman & Kahn (2003, p. 1190) onderscheiden vervolgens vier dimensies van het systeem onderliggend aan een ICT-tool, die de autonomie van de gebruiker beïnvloeden. Deze zijn als volgt:

- **Capaciteiten van een systeem**  
De mate waarin systemen de gebruiker de mogelijkheid geeft autonome keuzes te maken binnen het systeem.
- **Complexiteit van een systeem**  
De mate waarin er rekening wordt gehouden met de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Het kiezen van bepaalde software die de gebruiker van een gebruiksvriendelijke omgeving voorziet is hier een voorbeeld van.
- **Misrepresentatie van een systeem**  
De mate waarin er adequaat over de capaciteiten van het systeem gecommuniceerd wordt. Om misrepresentatie van het systeem te voorkomen, moet er heldere communicatie bestaan over wat het systeem precies inhoudt en wat de gebruiker met gebruik van de ICT-tool kan bereiken.
- **Fluiditeit van een systeem**  
De mate waarin het systeem adaptief en flexibel is, dus in staat is mee te bewegen met de veranderende wensen van de gebruiker. Het systeem moet ruimte bieden aan de

gebruiker om feedback te geven en de tool naar hun wensen in gebruik aan te kunnen passen.

### **3.5.3 Privacy**

Gezien de rappe technologische ontwikkelingen komt privacy van het individu steeds meer in het geding (Friedman & Kahn, 2003; Van den Hoven, Vermaas & Van de Poel, 2015, p. 432). Van den Hoven et al. (2015, p. 432) stellen dat privacy bestaat uit drie kernonderdelen: het recht om alleen gelaten te worden, het recht om de controle te behouden over de informatie die er over jou als individu bestaat en tot slot het recht om vrij te blijven van surveillance, dus het recht om niet gevolgd of bekeken te worden wanneer je je in privésferen waant. Friedman & Kahn (2003, p. 1188) stellen, naar definitie van Schoeman (1984), dat privacy het recht van een individu om zelf te bepalen welke informatie over hem- of haarzelf gedeeld mag worden met anderen behelst. Bij de gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool is privacy een belangrijke waarde die in acht genomen moet worden. Van den Hoven et al. (2015) stellen dat het waarborgen van privacy bij de ontwikkeling van een ICT-tool waar persoonlijke data een grote rol spelen een lastige taak is, als het volgens hen überhaupt al mogelijk is om de privacy van de individu te waarborgen in een ICT-tool.

### **3.6 Spanningen bij gelijktijdige realisering waarden**

Bij de gelijktijdige realisering van de verschillende waarden zoals behandeld in voorgaande paragraaf kunnen op allerlei verschillende manieren spanningen ontstaan. Ten eerste kunnen de waarden privacy en autonomie op gespannen voet staan met de databeginselen. Deze spanningen kunnen ontstaan wanneer de waarden privacy en autonomie onvoldoende (of überhaupt niet) in acht zijn genomen bij het invulling geven van de databeginselen. Gezien het feit dat de databeginselen als basis dienen om richting te geven aan de invulling van de resterende databeslissingsdomeinen, sijn deze spanningen door en veroorzaken vervolgens weer andere spanningen.

Een voorbeeld hiervan voor de waarde autonomie is de manier waarop er invulling wordt gegeven aan het beslissingsdomein van datatoegang. Zo moet er gezorgd worden dat de burger precies toegang heeft tot de data die voor hem of haar op dat moment relevant zijn (Friedman & Kahn, 2003). Echter is dit bij ontwikkeling en uitvoering van een ICT-tool niet altijd duidelijk en kunnen gebruikers daarnaast ook simpelweg verschillende wensen hebben, wat maakt dat het waarborgen van de waarde autonomie niet altijd zo gemakkelijk gaat.

Daarnaast kan autonomie ook spanningen opleveren in relatie tot de metadata. Incorrecte of onduidelijke metadata kunnen afdoen aan de autonomie van de gebruiker. Als het namelijk onduidelijk is voor de gebruiker wat de data betekenen en waarvoor ze gebruikt kunnen worden, beperkt dat de gebruiker in zijn of haar mogelijkheden om weloverwogen beslissingen te maken over het eigen datagebruik.

Een voorbeeld van de manier waarop de invulling van de databeginselen doorsijpelt naar andere databeslissingsdomeinen en daar voor spanningen zorgt, is de manier waarop er invulling wordt gegeven aan de datatoegang en de afspraken die er worden gemaakt over de levenscyclus van de data. Zo kan het voor de werking van de ICT-tool wellicht beter zijn data langer te bewaren en er meerdere personen of organisaties toegang tot te geven, terwijl dit ten nadele zou zijn van de privacy van de gebruiker. Hier zou de waarde privacy dus in het geding kunnen komen.

Tot slot kunnen de verschillende databeslissingsdomeinen ook met elkaar op gespannen voet komen te staan. Zo kan de levenscyclus van de data afdoen aan de kwaliteit van de data, wanneer data bijvoorbeeld te lang worden bewaard en door huidige technologische ontwikkelingen minder relevant of bruikbaar zijn geworden.

### **3.7 Problemen bij realisatie waarden**

Uit de in de voorgaande paragraaf behandelde spanningen, kunnen problemen voor in de praktijk ontstaan. Deze problemen zijn het ontbreken van integratie van de relevante waarden in het ontwerp van de ICT-tool en het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau. Deze worden in deze paragraaf verder toegelicht.

#### **3.7.1 Het ontbreken van integratie van waarden in ontwerp ICT-tool**

Logischerwijs voortkomend uit hierboven behandelde informatie uit de literatuur kan er gesteld worden dat het van belang is om bij ontwikkeling en in gebruik name van een ICT-tool de verschillende relevante waarden te borgen. Het gaat hierbij dan zowel om de waarden op zich als de manier waarop de verschillende waarden met elkaar interacteren. In de eerste plaats moet er dus überhaupt rekening worden gehouden met de integratie van de waarden op zich in de ICT-tool. Daarnaast moet er voor gezorgd worden dat de waarden zo geïntegreerd worden in het ontwerp, dat ze elkaar juist versterken en niet verzwakken. De waarden moeten dus in redelijke verhouding met elkaar staan. Wanneer dit niet op juiste wijze wordt gedaan, brengt dit problemen met zich mee. Wanneer afspraken over de invulling van de databeslissingsdomeinen in relatie tot de verschillende waarden en de beslissingsdomeinen onderling niet helder zijn voor gebruikers, kan dit bijvoorbeeld leiden tot een gebrek aan vertrouwen bij gebruikers.

#### **3.7.2 Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau**

In de literatuur over ICT behelst het begrip vertrouwen dat je als gebruiker mag verwachten dat een systeem naar behoren functioneert (Friedman & Kahn, 2003, p. 1190). Dit betekent bijvoorbeeld dat het systeem veilig is voor de gebruiker. Als de spanningen die in voorgaande paragraaf behandeld zijn zich voordoen, kan niet altijd meer gegarandeerd worden dat het systeem naar behoren functioneert. Hierdoor kan als gevolg van deze spanningen het vertrouwen van de gebruiker in het systeem afnemen. Van den Hoven et al. (2015, p. 554) stellen dat het vertrouwen van de burger gewonnen moet worden. Zij benadrukken het belang hiervan wanneer er grote belangen op het spel staan. Omdat het voor gebruik van EDU mij om persoonlijke data van de gebruiker gaat, is dit voor deze casus zeker van belang. Het gelijktijdig realiseren van de verschillende waarden kan dus tot onduidelijkheid leiden bij gebruikers. Dit kan onduidelijkheid zijn op het gebied van de gebruikersmogelijkheden van de ICT-tool, maar ook onduidelijkheid over de manier waarop het systeem is ingericht en hoe er met hun data wordt omgegaan.

Ten eerste kan er dus onduidelijkheid heersen bij gebruikers over de manier waarop zij de ICT-tool moeten gebruiken. Dit kan gebeuren wanneer de waarde autonomie niet voldoende in acht wordt genomen. Zo kan het zijn dat er te weinig rekening wordt gehouden met de complexiteit van het systeem voor de gebruiker, waardoor de ICT-tool niet gebruiksvriendelijk genoeg is. Daarnaast kan de fluiditeit van het systeem in het gedrang komen, wanneer er te weinig rekening wordt gehouden met de wensen van de gebruiker. Ook kan misrepresentatie van het systeem ontstaan. Dit kan afbreuk doen aan de gebruiksvriendelijkheid van de ICT-tool voor de gebruiker, omdat er niet helder genoeg is gecommuniceerd over hoe de tool werkt. Tot slot kan dit er toe leiden dat er onduidelijkheid ontstaat bij gebruikers over de manier waarop het systeem is ingericht en hoe er met hun data wordt omgegaan.

### **3.8 Aanpak van spanningen en problemen bij realisatie waarden**

In deze paragraaf wordt uiteengezet welke aanpak volgens de literatuur bijdraagt aan het verminderen van spanningen en problemen die zich voor kunnen doen bij gelijktijdige realisering van de relevante waarden op zowel het gebied van de samenwerking als de ICT. Uit de literatuur kwamen verschillende manieren voort om deze problematiek aan te pakken. Het bleek dat deze aanpakken veelal onder eenzelfde noemer konden worden geplaatst, vandaar dat de keuze is gemaakt de aanpakken onder te

verdelen in twee gebieden: communicatie en het proactief rekening houden met waarden bij het ontwerp van de ICT-tool.

### **3.8.1 Communicatie**

Communicatie speelt een belangrijke rol in het gelijktijdig kunnen realiseren van de relevante waarden. Dit komt op verschillende manieren terug in zowel de literatuur over samenwerking als de literatuur over ICT.

#### **Duidelijke afspraken maken over verantwoordelijkheden**

Zoals we in voorgaande paragrafen zagen is het van belang rekening te houden met de integratie van relevante waarden bij de gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool. Dit zowel op het niveau van de netwerksamenwerking als het niveau van de inhoud van de samenwerking, dus over de invulling van de vijf databeslissingsdomeinen en de relevante waarden als privacy en autonomie. Een manier om ervoor te zorgen dat dit daadwerkelijk gebeurt, is het maken van duidelijke afspraken over wie waar verantwoordelijk voor is. De verantwoordelijkheid voor het proactief rekening houden met waarden kan bij één of meerdere actoren binnen de samenwerking belegd worden. Het netwerkmanagement is hier een mogelijk voorbeeld van (Klijn & Koppenjan, 2008).

#### **Onderlinge communicatie binnen het netwerk organiseren en faciliteren**

Klijn & Koppenjan (2008) stellen dat de rol van netwerkmanager het opzetten en faciliteren van interactie tussen de verschillende organisaties binnen een netwerk behelst. Zij stellen dat het belangrijk is dat de netwerkmanager erop let dat iedere partij gerepresenteerd wordt en alle verschillende belangen in acht worden genomen, maar ook dat met deze belangen transparant wordt omgegaan. Turrini, Cristofoli, Frosini & Nasi (2010) stellen hiermee in lijn dat het aan de netwerkmanager is om een activerende rol aan te nemen. Zoals we in voorgaande paragrafen zagen houdt dit voor dit onderzoek onder andere in dat de netwerkmanager zich actief bezig houdt met het creëren van vertrouwen en consensus binnen het netwerk. In de kern is het dus van belang dat de netwerkmanager onderlinge communicatie binnen het netwerk organiseert en faciliteert, dit creëert namelijk onderling vertrouwen. Zo wordt het probleem van het ontbreken van onderling vertrouwen opgelost.

#### **Proberen win-win arrangementen tussen actoren te creëren**

Deze activerende rol van de netwerkmanager kent nog een andere kant, namelijk dat hij actief is in het selecteren van geschikte actoren en middelen voor het behalen van de doelen van het netwerk (Turrini et al., 2010). Volgens Turrini et al. (2010) is het belangrijk dat de netwerkmanager zich hiervoor flexibel en adaptief opstelt. Hij probeert win-win-arrangementen tussen actoren te creëren. Dat wil zeggen dat de netwerkmanager actoren en middelen zo probeert te combineren dat het voor iedere actor aantrekkelijk is om te participeren in het netwerk. Zoals we in voorgaande paragrafen zagen heeft dit een positief effect op de netwerkeffectiviteit. Hier is communicatie belangrijk omdat de netwerkmanager op de hoogte is van de doelen en middelen van alle actoren. Daarnaast moeten actoren bereid zijn hier transparantie over te bieden. Zo wordt het probleem van het ontbreken van doelconsensus opgelost.

#### **Ontbrekende competenties in kaart brengen**

Volgens Provan & Kenis (2008) kan een probleem het ontbreken van de benodigde competenties zijn. In lijn hiermee is het dus zaak dat ontbrekende competenties in kaart worden gebracht. Deze taak kan bij het netwerkmanagement belegd worden. Wederom zodat actoren en middelen optimaal gecombineerd kunnen worden, om een hogere mate van netwerkeffectiviteit te bereiken. Zo wordt het probleem van het ontbreken van competenties in het netwerk opgelost. Communicatie speelt in



dit alles een sleutelrol.

### **Duidelijkheid bieden over inrichtingen gebruik ICT-tool**

Naast het feit dat communicatie een sleutelrol speelt op het niveau van de netwerksamenwerking tussen actoren, speelt communicatie ook een grote rol wanneer het gaat om het inhoudelijke gedeelte van de samenwerking: de ICT-tool. Communicatie is namelijk de oplossing voor het probleem van het ontbreken van vertrouwen op het ICT-niveau. Friedman & Kahn (2003) stellen namelijk dat gebruikers bewijs nodig hebben van het feit dat het systeem dat zij gebruiken betrouwbaar is. Volgens hen bestaat dit bewijs van betrouwbaarheid in de praktijk over heldere communicatie richting de gebruiker op drie verschillende gebieden: de mogelijke gevaren van het gebruik van de ICT-tool, de motieven van betrokkenen in het netwerk (organisatie van de ICT-tool) en de mate waarin de organisaties in het netwerk gebruikers eventueel schade kunnen berokkenen. In lijn hiermee kan gesteld worden dat een geschikte aanpak zou zijn om de taak voor het onderhouden van heldere communicatie tijdens het ontwerp, de introductie en het gebruik van de ICT-tool bij een actor te beleggen. Het netwerkmanagement is hiervoor een optie. Heldere communicatie zorgt er voor dat het voor gebruikers duidelijk is waar de tool voor dient en wat zij er precies mee kunnen. Ook zorgt het er voor dat zij inzicht verkrijgen in wat er met hun persoonlijke data gebeurt en waarom. Dit lost het probleem op van onduidelijkheid op het gebied van het gebruik van de ICT-tool, maar ook van onduidelijkheid over hoe het systeem is ingericht en hoe er met persoonlijke data wordt omgegaan.

### **3.8.2 Proactief rekening houden met waarden in het ontwerp**

In paragraaf 8.1 van dit hoofdstuk wordt het belang van de proactieve rol van de netwerkmanager al uiteengezet en benadrukt. Uit de literatuur over ICT kwam een soortgelijk idee naar voren, namelijk dat er al in het ontwerp van een ICT-tool proactief rekening moet worden gehouden met de integratie van relevante waarden. Dit kan op verschillende manieren gebeuren, die nu achtereenvolgens uiteen worden gezet. Met deze verschillende manieren van integratie van relevante waarden in het ontwerp van de ICT-tool kan de netwerkmanager aan de slag.

### **Privacy by design**

Van den Hoven et al. (2015) snijden het concept privacy by design aan, naar idee van Cauvokian (2009). Zij stellen dat dit een manier is om de waarde van privacy te kunnen waarborgen in een ICT-tool. Van den Hoven et al. (2015, p. 438) stellen dat privacy by design in de kern gaat om het op een proactieve manier omgaan met databescherming. Hiermee bedoelen ze dat er al in het ontwerp van een ICT-tool rekening met privacy van de gebruiker moet worden gehouden. Dit zodat er niet als de ICT-tool al volledig in werking is reactief wordt omgegaan met dataveiligheid. Privacy by design heeft een aantal kernprincipes. Zoals net vermeldt is proactief handelen er hier een van, een volgende is privacy als defaultsetting. Dit kernprincipe is in lijn met Friedman & Kahn (2003). Verder berust een van deze kernprincipes op het feit dat belangrijke waarden in acht moeten worden gehouden. In de kern betekent dit in dat er geen trade-off mag plaatsvinden tussen waarden; meer van het een mag niet ten koste gaan van het ander.

### **Informed consent**

Een vorm van privacy by design is informed consent. Informed consent is een concept wat in de praktijk van EDUmij uiting geeft aan de poging van ontwerpers van een ICT-tool om de privacy van de gebruiker te waarborgen en tevens bijdraagt aan het bevorderen van de autonomie van de gebruiker. Informed consent betekent dat een gebruiker van een ICT-tool geïnformeerd moet worden over en toestemming moet geven voor het gebruik van haar persoonlijke data (Friedman & Kahn, p. 1191 2003). Informed consent als kernwaarde is opgebouwd in verschillende dimensies, ook wel waarden. In dit onderzoek

ligt vooral de focus op het ‘informed’ gedeelte. ‘Informed’ is uit te splitsen in de waarden transparantie en begrip. Transparantie behelst het schetsen van een accuraat beeld van de mogelijke voor- en nadelen van het gebruik van een ICT-tool. Begrip refereert aan in hoeverre de gebruiker begrijpt om welke persoonlijke data het bij gebruik van de ICT-tool gaat. Het ‘consent’ gedeelte richt zich op dat het een gebruiker vrij moet staan om een ICT-tool überhaupt niet te gebruiken en bij gebruik van de tool redelijkerwijs kan weigeren consent te geven.

Friedman & Kahn (2003, p. 1191) geven enkele voorbeelden van hoe er in de praktijk gewaakt kan worden voor het bewaren van de waarde privacy in de vorm van informed consent. Zo moeten de ontwerpers van de ICT-tool er voor zorgen dat ze uiterst voorzichtig zijn met aannames doen van impliciete consent en zou technisch jargon vermeden moeten worden om gebruik van de ICT-tool gebruiksvriendelijker te maken. Zo biedt informed consent in de praktijk dus bescherming aan de waarde privacy, maar ondersteunt het ook de ontwikkeling van vertrouwen bij de gebruiker en de waarde autonomie.

### **3.8.3 Integratie van autonomie en privacy in databeslissingsdomeinen**

Om de autonomie en privacy van de gebruiker te kunnen waarborgen, is de verantwoorde invulling van de verschillende databeslissingsdomeinen van Khatri & Brown (2010) van belang. Zo moeten de databeginselen in orde zijn. Omdat, zoals we in voorgaande paragrafen zagen, deze richting geven aan de manier waarop de andere beslissingsdomeinen invulling krijgen. Daarnaast omdat de databeginselen bepalen welke data van waarde zijn voor de organisatie en deze grenzen stellen over wat de doelen van het gebruik van de data zijn. Dit alles is van belang om de autonomie en privacy van de gebruiker te kunnen bevorderen.

Zo is ook de datakwaliteit van belang voor de autonomie van de gebruiker, omdat een gedegen datakwaliteit bijdraagt aan het behalen van de doelen van de gebruiker. Ook draagt het bij aan de mogelijkheden om transparant te zijn en een helder beeld te schetsen van de voor- en nadelen van het gebruik van de ICT-tool. Dit draagt bij aan het realiseren van informed consent.

Daarnaast is de metadata van groot belang voor de gebruiker. Zoals we in voorgaande paragrafen zagen draagt gestandaardiseerde metadata bij aan de mogelijkheid tot succesvolle interpretatie van datagebruik. Dit reduceert de complexiteit voor de gebruiker en draagt bij aan de gebruiksvriendelijkheid. Al met al levert het dus een positieve bijdrage aan de autonomie van de gebruiker.

Tot slot zijn ook datatoegang en de levenscyclus van de data van belang voor de autonomie van de gebruiker. Zo verzorgt een gedegen datatoegang voor beschikbaarheid van data voor de gebruiker, wat bijdraagt aan het in staat stellen van de gebruiker van het maken van autonome keuzes met betrekking tot de data. Zoals we in voorgaande paragrafen zagen zorgen heldere afspraken over de levenscyclus van de data er voor dat de gebruiker slechts toegang heeft tot voor hem of haar relevante data. Dit is in lijn met wat Friedman & Kahn (2003) stellen, namelijk dat het systeem de gebruiker zou moeten helpen en slechts deze elementen van een ICT-tool voor de gebruiker beschikbaar moet stellen die voor hem of haar relevant zijn.

## **3.9 Samenvatting**

In dit hoofdstuk zijn de volgende theoretische deelvragen beantwoord: *Welke relevante waarden komen er uit de literatuur naar voren als het gaat om de gezamenlijke ontwikkeling van ICT-tools?; Welke spanningen kunnen zich voordoen bij gelijktijdige realisering van deze waarden?; Tot welke problemen kunnen deze spanningen leiden?* en tot slot: *Welke aanpak draagt volgens de literatuur bij aan verminderen van spanningen en daarmee aan succesvol realiseren van zulke tools?*

De samenwerking onderliggend aan de ontwikkeling van EDUmij kan gedefinieerd worden als een netwerksamenwerking, volgens de definitie van Provan & Kenis (2008). In dit onderzoek wordt de

samenwerking als succesvol beschouwd als er een maatschappelijk probleem opgelost wordt. Met de ontwikkeling van EDUmij wordt er namelijk geanticipeerd op een probleem wat in de toekomst mogelijk nog meer zal groeien: de burger die geen beschikking heeft over en toegang tot zijn of haar eigen gegevens. De samenwerking moet succesvol zijn om dit probleem op te lossen en daarmee het doel van de samenwerking te bereiken: een gedegen ontwikkeling van EDUmij. Om tot beantwoording van de eerste theoretische deelvraag te komen, is er zowel bestuurskundig literatuur als ICT-gerelateerde literatuur bestudeerd. Uit bestuurskundige literatuur over netwerksamenwerkingen blijkt dat *efficiëntie, inclusiviteit, interne legitimiteit, externe legitimiteit, flexibiliteit* en *stabiliteit* belangrijke waarden zijn om te borgen in een samenwerking als het gaat om de gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool. Volgens Provan & Kenis (2008) kunnen deze waarden op verschillende manieren met elkaar op gespannen voet staan. Dit is volgens hen inherent aan netwerksamenwerkingen. De spanningen die de gelijktijdige realisering van deze waarden creëert, kan in de praktijk van de samenwerking tot enkele problemen leiden. Namelijk: het ontbreken van onderling vertrouwen, het ontbreken van doelconsensus en tot slot het ontbreken van bepaalde competenties. Aan de hand van ICT-gerelateerde literatuur is gefocust op de inhoud van de samenwerking: namelijk de data en het verantwoord omgaan met data. Uit deze literatuur blijkt dat er vijf databeslissingsdomeinen zijn die in acht genomen moeten worden: *databeginselen*, waaronder *datakwaliteit, metadata, datatoegang* en de *levenscyclus van de data*. Daarnaast zijn er de waarden *autonomie* en *privacy*. Ook hier blijkt dat een gelijktijdige realisering van deze waarden tot spanningen kan leiden, wat volgens de literatuur in de praktijk tot de volgende problemen zou kunnen leiden: het ontbreken van de integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool en het ontbreken van vertrouwen op het ICT-niveau.

Vervolgens is in de literatuur gezocht naar verschillende manieren om de zojuist besproken problematiek aan te pakken. Het blijkt dat zowel problemen die voortkomen uit de samenwerking als op het niveau van de ICT op overkoepelende wijze aangepakt kunnen worden, namelijk op het gebied van communicatie, het proactief rekening houden met waarden in het ontwerp en tot slot de integratie van autonomie en privacy in de databeslissingsdomeinen.

## H4 Methodologisch kader

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethoden van dit onderzoek nader toegelicht. In paragraaf één wordt de onderzoeksstrategie uiteengezet en in paragraaf 1.1 wordt de keuze voor de onderzochte cases behandeld. Paragraaf twee richt zich op de methode van dataverzameling, waarop volgend paragraaf drie zich richt op de operationalisatie van de voor het empirisch onderzoek relevante begrippen uit het theoretisch kader. Paragraaf vier richt zich op de methode van data-analyse, waarna in paragraaf vijf tot slot de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek onder de loep worden genomen.

### 4.1 Onderzoeksstrategie

Dit onderzoek is explorierend van aard. Om tot beantwoording van de hoofdvraag te komen is namelijk gestart vanuit de theorie, om vervolgens verder te gaan in de empirie. In eerste instantie is dit onderzoek uitgevoerd om een praktijkprobleem op te lossen. Het doel is namelijk lessen te leren van cases uit de praktijk, om aanbevelingen te formuleren voor de ontwikkeling van EDUmij. Uit de theorie is een helder beeld naar voren gekomen van relevante waarden voor de gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool. Omdat het evident is dat deze gerealiseerd moeten worden, wordt in het empirisch gedeelte van het onderzoek gefocust op de problemen die bij gelijktijdige realisering van deze waarden kunnen ontstaan en hoe deze het beste voorkomen of ondervangen kunnen worden. In het theoretisch kader zijn de verwachtingen wat dit betreft vanuit de literatuur opgetekend. Doel van het verdere onderzoek is om na te gaan in hoeverre dit in de praktijk terugkomt en of de respondenten van de geselecteerde cases hier nog aanvullingen op hebben. De wetenschappelijke literatuur benoemt dus verschillende mogelijkheden, maar hier wordt duiding aan gegeven en tevens verder uitgediept in de empirie. Dit is tevens de manier waarop het onderzoek uiteindelijk bijdraagt aan de theorie.

Naast het feit dat dit onderzoek exploratief van aard is, betreft het een kwalitatief onderzoek: een multi-pele casestudy. Om een representatief beeld te schetsen, zijn MedMij en Europass geselecteerd als onderzoekseenheden uit de dagelijkse praktijk die onder een gezamenlijke noemer te vatten zijn. De keuze voor deze vorm van onderzoek is gemaakt omdat het in eerste instantie een praktijkprobleem op moet lossen en deze vorm daar het meest geschikt voor is. Daarnaast zijn de antwoorden op de hoofd- en deelvragen niet geschikt om geheel op kwantitatieve wijze te vatten, ook dat maakt de keuze voor het type onderzoek passend. Om het doel van lessen trekken uit de cases daadwerkelijk te kunnen bereiken, worden de cases en hun ervaringen uit de praktijk uitgebreid bestudeerd en beschreven. Daarnaast wordt een verwachting wat betreft problemen en mogelijkheden om deze aan te pakken vanuit de literatuur opgesteld. Vervolgens wordt deze verwachting gecontroleerd bij de cases: herkennen zij dit uit de praktijk, hoe gaan zij hier mee om en wat zijn in hun ogen mogelijkheden om deze problematiek aan te pakken. Daarop volgend worden de resultaten van deze interviews voorgelegd uit het kernteam EDUmij: herkennen zij dit, wat verwachten zij nog meer aan problematiek en wat zien zij als geschikte manieren om dit aan te pakken. Op deze manier wordt getracht met een combinatie van literatuur en praktijkervaring van respondenten het doel van lering trekken te behalen.

#### 4.1.1 Caseselectie

Zoals eerder in de onderzoeksstrategie gesteld is, is dit onderzoek een multi-pele casestudy. Voor dit onderzoek wordt namelijk gekeken naar de cases MedMij en Europass, teneinde daar lering uit te trekken voor de ontwikkeling van EDUmij. Er is heel gericht gekozen voor deze twee cases, vandaar dat het hier gaat om een selecte steekproef (Van Thiel, 2015 p. 58). Vele vergelijkbare initiatieven zijn naast elkaar neergelegd, maar uiteindelijk is er toch de bewuste keuze gemaakt voor MedMij en Europass. Zo is Schluss overwogen. Volgens de Schluss website (2021) moet dat een online kluis worden met de persoonsgegevens van de gebruiker erin. Regie op gegevens staat ook hier centraal,

want het plan is dat in 2023 gebruikers hier zelf kunnen kiezen om hun gegevens op een veilige wijze met anderen te delen. De keuze is niet op Schluss gevallen, omdat het nog geen volledig ontwikkeld systeem is en het daarom lastiger zou zijn om concrete lessen uit de praktijk te trekken. Ook was IRMA een optie, volgens de website van de Privacy by design foundation (z.j.) is dit een app voor zowel authenticatie als ondertekening. Vanwege haar functionaliteiten zou de IRMA app geschikter zijn als onderdeel van EDUmij, als dat het op zichzelf een functionerende app is. Het bleek dus niet relevant genoeg voor EDUmij om lessen uit te trekken. Ook bleken EDUID en European student card relevante initiatieven met betrekking tot EDUmij (Innovalor, 2019). EduID wil zich ontwikkelen tot een unieke identiteit voor de educatieve gegevens van de gebruiker. European student card wil voor studenten met een studentenkaart een digitale identiteit creëren, zodat de student vervolgens deze bij verschillende instellingen kan gebruiken (Innovalor, 2019, p. 31). Echter bleek dat ook deze initiatieven nog in de kinderschoenen staan. Daarom werden zij door de onderzoeker niet relevant genoeg geacht om lering uit te trekken.

Er is uiteindelijk de keuze gemaakt voor MedMij, omdat dit een soortgelijk, al volledig ontwikkeld concept is in de zorgsector. MedMij is (of zal) op veel vlakken overeenkomstig zijn met EDUmij. MedMij en EDUmij zijn dus homogene cases. Europass is tevens een homogene case. Europass is een al volledig ontwikkeld concept vrijwel identiek aan wat EDUmij zal moeten worden. Het grootste verschil tussen Europass en EDUmij is dat Europass op een ander bestuursniveau, het niveau van de Europese Unie, ontwikkeld is en uitgevoerd wordt. Er is een bewuste keuze gemaakt voor de selectie van homogene cases, omdat dit een positief effect zal hebben op de betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van de lessen die uit de cases getrokken kunnen worden.

#### **4.2 Methode van dataverzameling**

Om tot beantwoording van de hoofdvraag van dit onderzoek te komen is een combinatie van verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. Voor de verzameling van relevante data zijn semigestructureerde interviews afgenomen en is gebruik gemaakt van per case geselecteerde relevante documentatie. Hier wordt in deze paragraaf verder op ingegaan.

Voor dit onderzoek zijn documenten bestudeerd om in het beleidskader een helder beeld te schetsen van de drie cases die centraal staan in dit onderzoek. Hiervoor is per case relevant materiaal geselecteerd. Zo is voor Europass het Europass Besluit uit 2016 bestudeerd en gebruikt, voor MedMij de meest recente versie van het afsprakenstelsel, 1.3.0 (2020). Voor EDUmij zijn twee onderzoeksrapporten van Innovalor (2019; z.j.) gebruikt en het Plan van aanpak (2020) van de maatschappelijke kosten-batenanalyse van EDUmij van organisatieadviesbureau Berenschot.

Het verzamelen van data middels interviews is gestart met respondenten betrokken bij de casus Europass en MedMij. Er is met hen gesproken over de mogelijke spanningen en problemen die uit de literatuur voortkomen als het gaat om de gelijktijdige realisering van relevante waarden, maar ook over of zij hier nog aanvullingen op hadden. Tevens is met hen gesproken over mogelijke manieren om dit aan te pakken en wederom is hier naar aanvullingen uit de praktijk gevraagd. De uitkomsten van deze interviews zijn vervolgens de basis geweest voor de interviews die zijn afgenomen bij leden van het kernteam EDUmij. Hier werd gekeken of zij deze spanningen en problemen ook voorzien in de praktijk van de ontwikkeling van EDUmij en of mogelijke manieren om deze aan te pakken volgens hen daar ook zouden werken. Belangrijk is dat in de interviews vooral kwalitatieve data is verzameld, echter is ook een kleine hoeveelheid kwantitatieve data verzameld. Zo is respondenten gevraagd het vertrouwen binnen de samenwerking een cijfer op schaal van 0 tot 5 te geven. Hier is een begrip als vertrouwen wat anders wellicht abstract en ietwat vaag was gebleven tussen respondent en onderzoeker nader geconcretiseerd.

#### 4.2.1 Semigestructureerde interviews

Voor het afnemen van de interviews is er voor gekozen om deze interviews een semigestructureerde vorm te geven. De formulering van de interviewvragen was vooraf vastgelegd in een interviewprotocol (Van Thiel, 2015; Bleijenbergh, 2015). Het interviewprotocol diende als leidraad voor de onderzoeker om aan vast te houden, maar bood daarnaast ook voldoende ruimte om juist van deze leidraad af te wijken en door te vragen waar nodig. Het doorvragen diende er voor om diepere en uitvoerigere antwoorden te krijgen op vragen, om zo volledig mogelijke informatie te verzamelen. Er werd doorgevraagd met vragen als: *“Kunt u hier een voorbeeld uit de praktijk van geven?”*; *“Waarom is dat zo?”*; en *“Kunt u dat toelichten?”*.

Daarnaast krijgen met een vooropgesteld interviewprotocol respondenten dezelfde vragen voorgelegd. Dit zorgt voor duidelijkheid. De interviewvragen voor de respondenten van Europass en MedMij zijn opgesteld op basis van de operationalisatie van spanningen en problemen en mogelijkheden om deze aan te pakken, die uit de literatuur zijn voortgekomen. De interviewgide voor MedMij is opgenomen in Bijlage 2, de Nederlandse interviewgide voor Europass is opgenomen in Bijlage 3 van dit onderzoek en de Engelse versie hiervan in Bijlage 4. Tot slot is de interviewgide die gebruikt is voor de interviews voor de casus van EDUmij opgenomen in Bijlage 5.

Door het afnemen van de interviews is per case een beeld geschetst van of de problemen zoals die zich volgens de literatuur voordoen, zich ook daadwerkelijk voordoen in de praktijk. Ook is nagegaan of de manieren die uit de literatuur voortkomen om deze problemen op te lossen in de praktijk ook gebruikt worden en werken. Door meer dan één case op te nemen in het onderzoek en tevens per case meerdere personen te interviewen, is voorkomen dat een te eenzijdig beeld wordt geschetst. Verder is het de respondenten duidelijk gemaakt dat hun input geanonimiseerd mee wordt genomen in het onderzoek, om het gevaar van sociaal wenselijke antwoorden zoveel mogelijk te beperken (Van Thiel, 2015, p. 64).

Wat betreft de selectie van respondenten is voor de case van MedMij contact gezocht met personen betrokken of werkzaam bij stichting MedMij. Hierdoor zijn zowel mensen werkzaam bij stichting MedMij geïnterviewd, als mensen werkzaam van de Patiëntenfederatie. Stichting MedMij is namelijk een initiatief van de Patiëntenfederatie. Hierdoor zijn er in totaal drie personen geïnterviewd voor de case MedMij.

Wat betreft Europass is er een verscheidenheid aan personen geïnterviewd. Namelijk een aantal personen werkzaam bij Europass Nederland, één persoon werkzaam voor Europass in Finland en tot slot is één persoon werkzaam bij de Europese Unie voor Europass. Het doel was om een zo breed en volledig mogelijk perspectief op de case te creëren, met inachtneming van het feit dat Europass in verschillende landen en op verschillende bestuursniveaus opereert. Er zijn in totaal vijf personen geïnterviewd voor de case Europass.

Wat betreft de respondentenselectie voor EDUmij is contact opgenomen met het kernteam van EDUmij. Dit kernteam bestaat uit personen werkzaam bij verschillende onderwijspartijen. Hier zijn gerandomiseerd een aantal mensen uit geselecteerd. Er zijn voor de case in totaal vier interviews afgenomen bij vijf personen. Één interview was op verzoek van de respondenten zelf namelijk een duo-interview. Met deze hoeveelheid afgenomen interviews is er volgens de onderzoeker voldoende informatie verzameld op tot beantwoording van de hoofdvraag te komen.

#### 4.3 Operationalisatie

In deze paragraaf vindt de operationalisatie van de variabelen plaats. De variabelen zijn in het theoretisch kader al helder gedefinieerd, daarom worden ze in deze paragraaf niet opnieuw besproken. Ook wordt verder geen expliciete aandacht meer besteedt aan de afhankelijke variabele netwerkeffectiviteit, omdat ook deze variabele in het theoretisch kader al helder gedefinieerd is. Wat betreft de netwerkeffectiviteit is echter wel belangrijk te vermelden dat netwerkeffectiviteit in het

interview op een andere manier is verwoord. In plaats van te vragen naar of een bepaalde manier om een probleem aan te pakken bijdraagt aan de netwerkeffectiviteit, wordt gevraagd of het bijdraagt aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol Europass of MedMij. Hier is voor het afnemen van de interviews bewust voor gekozen, om het mogelijke probleem te ondervangen van onbegrip van de respondent over de term netwerkeffectiviteit. Omdat in een eerder stadium van dit onderzoek is gesteld dat de netwerkeffectiviteit behelst in welke mate de samenwerking succesvol is in het behalen van door haar gestelde doelen, is dit in lijn met wat er met netwerkeffectiviteit bedoeld wordt.

Verder is van belang te vermelden dat de uitnodiging die iedere respondent voor het interview ontvangen heeft een uitgebreide uitleg bevatte met de inhoud en doel van het onderzoek. Het doel hiervan was om de respondent te stimuleren contact op te nemen met de onderzoeker als bepaalde zaken onduidelijk waren voor de respondent. Hiermee is getracht zo veel mogelijk begrip te creëren bij de respondent over het onderzoek en de termen die hierin gebruikt werden, om daarmee de kwaliteit van de antwoorden van de respondenten te verhogen. Daarnaast is mede om deze reden tijdig voor aanvang van de interviews met respondenten van de cases MedMij en Europass een interviewleidraad verzonden. De interviewleidraad voor de interviews van MedMij is te vinden in Bijlage 6, de interviewleidraad voor de Nederlandse interviews met respondenten van Europass is te vinden in Bijlage 7, de interviewleidraad voor het Engelse interview met Europass in Bijlage 8. Voor aanvang van de interviews met de respondenten uit het kernteam EDUmij is de gehele interviewgide naar de respondenten opgestuurd. Deze keuze is gemaakt om voor respondenten een nog breder en completer beeld te schetsen van het onderzoek en de bedoeling van het interview. Ook bood dit hen meer ruimte om voor aanvang van het interview alvast na te denken over hun antwoorden. De onderzoeker verwachtte dat dit bevorderlijk zou zijn voor de kwaliteit van de antwoorden van de respondenten, gezien het feit dat deze interviews zich qua inhoud relatief veel op hypothetische situaties en verwachtingen richtten.

Onderstaande paragrafen richten zich op de interviews die zijn afgenomen bij de cases MedMij en Europass. In paragraaf 3.2 wordt verder ingegaan op de manier waarop het interview voor de case van EDUmij is opgesteld. In paragraaf 4 van dit hoofdstuk volgt de methode van data-analyse, daarna worden in paragraaf 5 respectievelijk de validiteit en de betrouwbaarheid van dit onderzoek behandeld.

### **4.3.1 Variabelen**

#### **Problemen op samenwerkingsniveau**

De problemen die zich voor kunnen doen op het niveau van de samenwerking zijn als volgt: het ontbreken van onderling vertrouwen, het ontbreken van doelconsensus en het ontbreken van bepaalde competenties op netwerkniveau. Om te achterhalen of deze problemen zich in de praktijk ook voor doen, worden per probleem een aantal vragen gesteld.

Om er achter te komen hoe het in de praktijk van de case gesteld is met het eventuele probleem van het ontbreken van onderling vertrouwen, wordt de vraag: *‘Op een schaal van 0 tot 5, welk cijfer zou u het onderling vertrouwen binnen de samenwerking geven?’* gesteld. Afhankelijk van het antwoord is er een mogelijkheid tot doorvragen met de vraag: *‘Wordt er iets gedaan om het onderling vertrouwen te verbeteren?’* en zo ja: *‘Wat dan?’*. Wat betreft het eventuele probleem van het ontbreken van doelconsensus en het ontbreken van bepaalde competenties op netwerkniveau wordt er voor beide problemen gevraagd of de respondent op dit gebied tekortkomingen ziet. Indien dit zo is, wordt doorgevraagd naar wat er dan gedaan wordt om deze tekortkomingen te ondervangen of voorkomen. Het is niet slechts van belang om te controleren of bevindingen uit de theorie terugkomen in de praktijk. Het is ook belangrijk om respondenten te vragen om de theorie aan te vullen met bevindingen uit de praktijk. Daarom wordt tot slot voor de volledigheid de volgende vraag gesteld:

*'Zijn er bepaalde problemen die zich voordoen bij de samenwerking die ik niet benoemd heb, maar zich volgens u wel voordoen bij MedMij/Europass?'*. Hierop wordt doorgevraagd door te vragen hoe deze problemen er in de praktijk dan uit zien en wat wordt gedaan om deze problemen te ondervangen of voorkomen.

### **Problemen op ICT-niveau**

#### **Het ontbreken van integratie van waarden in ontwerp ICT-tool**

In het theoretisch kader wordt gesteld dat in het ontwerp van een ICT-tool actief rekening moet worden gehouden met de relevante waarden an sich, maar ook met de relevante waarden in interactie met elkaar. Een eerste probleem wat aangesneden wordt voor de gelijktijdige realisering van deze waarden is als in het ontwerp van de ICT-tool niet genoeg rekening wordt gehouden met de integratie van de waarden. In dit onderzoek gaat het dan om de manier waarop de waarden autonomie en privacy an sich geïntegreerd worden in de ICT-tool, maar ook om de integratie van deze waarden in relatie tot de vijf databeslissingsdomeinen. In het interview wordt hier eerst een introducerende tekst over gegeven. Daarin wordt gesteld dat uit de literatuur blijkt dat de databeslissingsdomeinen op verschillende manieren op gespannen voet kunnen komen te staan met de privacy van de gebruiker. Om er achter te komen of dit probleem zich in de praktijk ook voordoet wordt de volgende vraag gesteld: *'Ziet u dit soort spanningen terug bij MedMij/Europass?'*. Hierop wordt doorgevraagd met de vragen: *'Zo ja, hoe zien deze er dan uit?'* en *'Zo ja, wat wordt er dan gedaan om dit probleem te ondervangen of voorkomen?'*. Deze laatste twee vragen worden gesteld om meer duidelijkheid te verschaffen over hoe het probleem zich in de praktijk uit en wat wordt gedaan om dit te voorkomen of ondervangen. Voor de volledigheid wordt tot slot nog de volgende vraag gesteld: *'Ziet u nog andere problemen als het gaat om de integratie van privacy in de voorziening?'*. Vervolgens worden om dezelfde redenen dezelfde vragen gesteld als het gaat om de autonomie van de gebruiker in relatie tot de databeslissingsdomeinen.

#### **Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau**

Een tweede probleem wat zich voor kan doen is het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau. Als de autonomie van de gebruiker onvoldoende gewaarborgd wordt in het systeem, kan er voor de gebruiker op twee gebieden onduidelijkheid ontstaan. Dit kan leiden tot een gebrek aan vertrouwen van de gebruiker jegens de ICT-tool. Eerst krijg de respondent toelichting dat deze onduidelijkheid kan ontstaan op het gebied van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem, dat het bijvoorbeeld zo kan zijn dat het te complex is voor de gebruiker. *'Ziet u tekortkomingen op het gebied van de gebruiksvriendelijkheid van de PGO's met een MedMij label/Europass?'* is de eerste vraag die gesteld wordt, om er achter te komen of dit een probleem is wat zich in de praktijk ook voordoet. Afhankelijk van het antwoord, wordt hierop doorgevraagd met de vragen: *'Zo ja, wordt er ook iets gedaan om dit te voorkomen of ondervangen?'* en *'Wat dan?'*, om zo een volledig beeld te schetsen.

Hierop volgend krijgt de respondent een toelichting over dat er ook onduidelijkheid kan heersen bij de gebruiker over de manier waarop het systeem is ingericht en er met hun persoonlijke data wordt omgegaan. Door de interviewer wordt gesteld dat het aan de PGO's met MedMij label/Europass is om duidelijkheid te verschaffen aan hun gebruikers over wat er gebeurt met hun persoonlijke data. Vervolgens wordt gevraagd: *'Ziet u dat er hier dingen in misgaan?'*, om afhankelijk van het antwoord door te vragen met *'Zo ja, wordt er ook iets gedaan om dit te voorkomen of ondervangen?'* en *'Wat dan?'*. Omdat uit de literatuur is gebleken dat het onvoldoende waarborgen van de waarde autonomie leidt tot een gebrek aan vertrouwen bij de gebruiker, wordt tot slot voor de volledigheid de volgende vraag gesteld: *'Ziet u dat er zich in de praktijk nog andere problemen voordoen op het gebied van vertrouwen van de gebruiker tegenover de PGO met MedMij label/Europass?'*. Hierop kan worden doorgevraagd met *'Zo ja, wat wordt er dan gedaan om deze te ondervangen of voorkomen?'*.



## **Aanpak problemen bij gelijktijdige realisering waarden**

### **Communicatie**

Respondenten worden ingelicht over het feit dat er meerdere, soms overkoepelende, manieren zijn om de zojuist behandelde problemen aan te pakken. Communicatie is daar een van. Een gedegen communicatie zowel binnen het netwerk als richting gebruikers draagt bij aan de netwerkeffectiviteit. Er zijn verschillende indicatoren opgesteld voor succesvolle communicatie, bij iedere indicator is minstens één interviewvraag opgesteld. Er wordt per indicator gevraagd in of deze zich voordoet bij de case, door wie dit geïnitieerd of gedaan wordt en of de respondent uit de praktijk herkent dat deze aanpak in de praktijk bijdraagt aan een succesvolle samenwerking. Dit is te zien in de operationalisatie in Tabel 2 op de volgende pagina.

**Tabel 2: Communicatie**

Variabele	Indicator	Interviewvraag
Communicatie	Er worden duidelijke afspraken gemaakt over wie waar verantwoordelijk voor is	<p>- Worden er (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) duidelijke afspraken gemaakt over wie waar verantwoordelijk voor is?</p> <p>- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol <i>Europass/MedMij</i>?</p>
	Onderlinge communicatie wordt georganiseerd en gefaciliteerd	<p>- Wordt er (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) onderlinge communicatie tussen actoren georganiseerd en gefaciliteerd?</p> <p>- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol <i>Europass/MedMij</i>?</p>
	Heldere communicatie tijdens ontwerp, introductie en gebruik van de ICT-tool	<p>- Bestond er communicatie (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) richting de gebruiker tijdens het ontwerp, de introductie en in het dagelijks gebruik van de voorziening?</p> <p>- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol <i>Europass/MedMij</i>?</p>
	Er worden win-win-arrangementen gecreëerd tussen actoren	<p>- Wordt er geprobeerd doelen en middelen zo te combineren (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) dat de samenwerking voor iedere actor een win-win situatie is?</p> <p>- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol <i>Europass/MedMij</i>?</p>
	Ontbrekende competenties binnen het netwerk worden in kaart gebracht	<p>- Worden de ontbrekende competenties binnen het netwerk actief in kaart gebracht?</p> <p>- Door wie?</p> <p>- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol <i>Europass/MedMij</i>?</p>

### Proactief rekening houden met integratie waarden in ontwerp ICT-tool

Uit het theoretisch kader blijkt dat een manier om te zorgen voor de integratie van waarden in het ontwerp van een ICT-tool, privacy by design is. Vandaar dat de volgende vraag gesteld wordt: *'Is er gebruik gemaakt van het concept privacy by design bij de ontwikkeling van Europass/MedMij?'*. Uit dit antwoord kan afgeleid worden of er sprake is van privacy by design. Hierop wordt doorgevraagd met de vraag: *'Hoe is dat terug te zien bij MedMij/Europass?'* om zo een concreter en duidelijker beeld te schetsen van hoe dat in de praktijk precies in elkaar steekt bij de case.

Uit de literatuur is informed consent voortgekomen als manier om invulling te geven aan privacy by design. Daarom wordt de volgende vraag gesteld: *'Wordt er gebruik gemaakt van informed consent door Europass/MedMij?'*, hierop wordt doorgevraagd met de vraag: *'Zo ja, hoe ziet dit er in de praktijk dan uit?'*. Hier wordt bewust in beginsel geen uitleg gegeven aan de respondent over de wijze waarop informed consent geoperationaliseerd is in dit onderzoek. Dit omdat de respondent wellicht een andere, ook relevante invulling heeft gegeven aan dit concept waar eventueel een aanvulling mee gedaan kan worden op de theorie. Voor een operationalisatie van de belangrijkste elementen waaruit informed consent bestaat, zie onderstaande Tabel 3. Omdat sommige onderdelen in dit onderzoek overlappen, wordt de dimensie begrip al in een eerder stadium van het interview uitgevraagd. Dit begrip wordt uitgevraagd wanneer het in het kader van een gebrek aan vertrouwen gaat over het verschaffen van duidelijkheid jegens gebruikers over hun persoonlijke data.

**Tabel 3: Informed consent**

Variabele	Dimensie	Indicator	Interviewvraag
Informed consent	Transparantie	De mate waarin er een accuraat beeld geschetst wordt van de voor- en nadelen van het gebruik van de ICT-tool	- Wordt er richting de gebruiker gecommuniceerd over de voor- en nadelen van het gebruik van de voorziening?
	Begrip	De mate waarin de gebruiker begrijpt om welke persoonlijke data het bij gebruik van de ICT-tool gaat	<b>Zie vraag 10, onder gebrek aan vertrouwen.</b> - Ziet u dat er hier dingen in misgaan? - Wordt er ook iets gedaan om dit te voorkomen of ondervangen? Wat dan?

#### 4.3.2 Interview EDUmij

De uitkomsten van de interviews met respondenten van de cases MedMij en Europass zijn gebruikt om in gesprekken te gaan met leden van het kernteam EDUmij. In de interviews met MedMij en Europass hebben respondenten aangegeven welke problemen voortgekomen uit de literatuur ook daadwerkelijk (mogelijke) problemen in de praktijk zijn. Dit hebben zij aangevuld met problemen uit de praktijk die niet uit de literatuur voortkwamen. Hetzelfde geldt voor mogelijke manieren om deze problemen aan te pakken; ook hier hebben respondenten aangegeven of deze in de praktijk werken en hebben zij dit aangevuld met mogelijke oplossingen voor dergelijke problematiek uit de praktijk. Aan de hand hiervan is in gesprek gegaan met leden uit het kernteam van EDUmij. Er is gesproken over of zij dergelijke spanningen en problematiek ook voorzien bij de ontwikkeling en in de praktijk van

EDUmij en of zij denken dat aangedragen manieren om dit aan te pakken ook zullen werken in de praktijk. Vervolgens hebben ook zij het beeld aangevuld met andere mogelijke spanningen en problemen die zij voorzien en mogelijke manieren om dit aan te pakken. De interviewgide gebruikt voor dit interview is bijgevoegd in Bijlage 5. Tot slot gaat eenzelfde structuur voor de opbouw en uitvoering op voor deze interviews als voor de interviews uitgevoerd voor de andere cases.

#### **4.4 Methode van data-analyse**

Door het afnemen van interviews is er voornamelijk kwalitatieve data verzameld. Deze interviews zijn vervolgens getranscribeerd. Om de theorie van het onderzoek te verbinden aan deze verzamelde data, is er voor gekozen om met codes te werken (Bleijenbergh, 2013). Er zijn codes opgesteld voor de variabelen uit het theoretisch kader, die vervolgens in het methodologisch kader geoperationaliseerd zijn. Hiermee is er sprake van deductief coderen (Van Thiel, 2015, p. 106). Aan relevante tekstfragmenten uit de transcripten van de interviews zijn codes toegekend, om fragmenten zo aan de relevante theoretische variabelen te linken. Zo is er een link gemaakt tussen de theorie en de informatie onttrokken uit de empirie. Verschillende antwoorden op interviewvragen zijn ondergebracht bij theoretische variabelen door bij het opstellen van de interviewgide al een helder beeld te schetsen van welke interviewvraag bij welke theoretische variabele hoort. Gezien de semigestructureerde aard van de interviews sloten deze antwoorden echter niet altijd een op een op elkaar aan. Het was aan de interpretatie van de onderzoeker om vervolgens de antwoorden te linken aan theoretische variabelen. Er is geconcludeerd dat een bepaald fenomeen aanwezig was als meerdere respondenten eenzelfde beeld schetsten.

#### **4.5 Validiteit en betrouwbaarheid**

In deze paragraaf worden respectievelijk de validiteit en de betrouwbaarheid van dit onderzoek behandeld.

##### **4.5.1 Validiteit**

Om de interne validiteit van dit onderzoek te waarborgen zijn er door de onderzoeker een aantal acties ondernomen.

Bij het operationaliseren van theoretische concepten, bestaat het risico dit niet zorgvuldig genoeg gebeurt. Dat kan resulteren in dat de operationalisatie geen goede weergave is van het theoretisch kader. Dit risico is door de onderzoeker getracht te minimaliseren door de stappen die zijn ondernomen voor de operationalisatie meermaals opnieuw te doorlopen, met als doel eventueel gemaakte fouten of misstappen weer recht te kunnen zetten. Zo is de operationalisatie uiteindelijk een goede weergave van het theoretisch kader geworden.

Bij het afnemen van interviews bestaat het risico dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden geven. Omdat dit nadelige gevolgen zou hebben voor de interne validiteit van het onderzoek, is alvorens het afnemen van de interviews de tijd genomen om respondenten goed in te lichten van het feit dat hun input geanonimiseerd zou worden meegenomen in de analyse. Er is hen verteld dat het per interview nog wel duidelijk zal zijn bij welke organisatie het hoort, maar dat het niet terug te leiden zal zijn tot de respondent zelf. De intentie hierachter was om hen te stimuleren vrij te spreken en hen de kans te geven kritisch te zijn wanneer zij dat zouden willen. Hiermee is het gevaar van sociale wenselijkheid op het gebied van antwoorden op interviewvragen dus zo veel mogelijk beperkt.

Verder is bestaat tijdens het afnemen van interviews het gevaar dat respondenten in hun antwoord niet helder genoeg zijn of simpelweg geen antwoord geven op de vraag. Dit probleem is door de onderzoeker geprobeerd te ondervangen door door te vragen wanneer antwoorden incompleet of onduidelijk waren.

Daarnaast worden in dit onderzoek allereerst interviews afgenomen bij respondenten van de cases MedMij en Europass. Met deze resultaten wordt vervolgens het gesprek aangegaan met respondenten

van EDUmij. Hier ligt het gevaar dat de onderzoeker bepaalde relevante resultaten uit interviews met MedMij en Europass over het hoofd ziet en vervolgens niet meeneemt in gesprekken met het leden van het kernteam EDUmij. Dit gevaar is geprobeerd te minimaliseren en voorkomen door de afgenomen interviews met MedMij en Europass na afloop te transcriberen en analyseren. De resultaten hiervan zijn verwerkt in een helder opgezet Excelbestand. Zo zijn de resultaten zo overzichtelijk mogelijk weergegeven, om de kans dat de onderzoeker relevante uitkomsten over het hoofd ziet te minimaliseren.

Tot slot is om de externe validiteit van het onderzoek te waarborgen de keuze gemaakt voor homogene cases. De keuze voor homogene cases maakt dat de resultaten van dit onderzoek representatief zijn voor andere, soortgelijke cases. Het maakt de resultaten tevens generaliseerbaar naar dergelijke cases. Ook is er de keuze gemaakt voor een multi-pele casestudy, wat van positieve invloed is op de generaliseerbaarheid van het onderzoek. De keuze om per case tussen de vier en vijf interviews af te nemen bij verschillende personen binnen een case maken de resultaten representatiever en draagt tevens bij aan de generaliseerbaarheid van de onderzoeksresultaten.

#### **4.5.2 Betrouwbaarheid**

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te waarborgen, zijn er van begin af aan stappen ondernomen om de nauwkeurigheid en consistentie van het onderzoek te waarborgen (Van Thiel, 2015, p. 60). In dit onderzoek is er een variëteit aan variabelen in het theoretisch kader opgenomen. Hier ligt een gevaar voor de nauwkeurigheid van het onderzoek, omdat dat de kans vergroot dat theoretische concepten elkaar overlappen in interviewvragen. Dit gevaar is getracht te beperken door variëteit aan vragen per theoretisch concept op te stellen. Dit dwong de onderzoeker om kritisch te zijn op welke vragen tot welk theoretisch concept behoorden. Dit gevaar is tevens geprobeerd te beperken door voor respondenten een helder verschil te schetsen in theoretische concepten. Tot slot heeft het opstellen en hanteren van een interviewgide ook bijgedragen aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Variabelen werden hierdoor op zo nauwkeurig en gelijk mogelijke wijze bij de verschillende geselecteerde cases gemeten, om zo de betrouwbaarheid van de uitkomsten te bevorderen.

Daarnaast liggen er gevaren bij de consistentie van het onderzoek. Om de consistentie van dit onderzoek te waarborgen, is er expliciet aandacht besteed aan de herhaalbaarheid van dit onderzoek (Van Thiel, 2015, p. 61). De stappen die ondernomen zijn om dit onderzoek uit te voeren, zijn zo helder mogelijk vastgelegd en verantwoord. Dit zodat het uitvoeren van dit onderzoek onder dezelfde omstandigheden zal leiden tot dezelfde bevindingen.

Concluderend mag er dus gesteld worden dat er vanaf het begin rekening is gehouden met de mogelijke valkuilen op het gebied van betrouwbaarheid in de vorm van nauwkeurigheid en consistentie. Hier is door de onderzoek zo veel mogelijk op geanticipeerd.

## H5 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de empirische deelvragen beantwoord. Hoe uit de literatuur voortkomende problemen op het gebied van de samenwerking terugkomen in de praktijk van Europass en MedMij wordt behandeld in paragraaf 1, vervolgens worden problemen op het gebied van de ICT behandeld in paragraaf 2. Problemen die niet uit de theorie voortkwamen, maar waarvan respondenten stellen dat zij zich wel in de praktijk voordoen, zijn ondergebracht in het hoofdstuk waar zij qua onderwerp het meest passend zijn. In paragraaf 3 van dit hoofdstuk wordt behandeld welke aanpak volgens respondenten het best gehanteerd kan worden voor eerder besproken problematiek. Hier worden uit de literatuur voortgekomen oplossingen behandeld alsmede door de respondenten zelf aangedragen oplossingen.

In paragraaf 4 worden de resultaten uit de interviews van de casus EDUmij behandeld. Hier wordt uiteengezet of respondenten problemen die zich voordoen bij Europass en MedMij ook in de praktijk van EDUmij terug verwachten en of zij nog andere problematiek voorzien. In paragraaf 5 worden de aangedragen oplossingen door de respondenten van Europass en MedMij besproken en wordt beschreven of respondenten van EDUmij ook de verwachting hebben dat deze oplossingen in de praktijk van EDUmij zullen werken. Dit wordt aangevuld met andere manieren waarop het kernteam EDUmij denkt eerder besproken problematiek het beste aan te kunnen pakken. Tot slot is in Bijlage 1 een overzicht van de respondenten voor dit onderzoek te vinden.

### 5.1 Samenwerking

In deze paragraaf worden mogelijke problemen besproken die zich op het gebied van de samenwerking voor kunnen doen. Deze zijn onderverdeeld in drie gebieden: het ontbreken van onderling vertrouwen, het ontbreken van doelconsensus en tot slot het ontbreken van competenties.

#### 5.1.1 Het ontbreken van onderling vertrouwen

In deze paragraaf wordt het ontbreken van onderling vertrouwen als mogelijk probleem voor de samenwerking behandeld. Voor de casus van Europass is dit naar aanleiding van de uitkomsten van de interviews nogmaals onderverdeeld in het ontbreken van onderling vertrouwen op zowel nationaal als internationaal niveau.

##### Europass

###### **Ontbreken van onderling vertrouwen: nationaal niveau**

Respondenten erkennen dat het ontbreken van onderling vertrouwen een mogelijk probleem is, maar herkennen dit probleem niet uit de praktijk. Respondenten geven het onderling vertrouwen op nationaal niveau in Nederland zowel een 4 als een 5 op schaal van 0 tot 5 (R6; R7). De respondent die het cijfer 5 toekent, licht dit toe door te stellen dat hij dat nog nooit problemen wat betreft vertrouwen heeft mee gemaakt in de tijd dat hij voor Europass Nederland werkt (R7). De respondent vanuit Europass Finland geeft de samenwerking op nationaal niveau tevens een 4 op schaal van 0 tot 5.

###### **Ontbreken van onderling vertrouwen: internationaal niveau**

Respondenten erkennen dat het ontbreken van onderling vertrouwen een mogelijk probleem is, maar herkennen dit probleem niet uit de praktijk. Het onderling vertrouwen binnen de samenwerking op internationaal niveau, dus tussen de verschillende lidstaten die betrokken zijn bij Europass, wordt over het algemeen goed bevonden. Een respondent geeft het vertrouwen het cijfer 3 (R8), de ander een 4 (R7). Dit wederom op schaal van 0 tot 5. Volgens een adviseur Europass komen deze cijfers voort uit het feit dat lidstaten geneigd zijn om in eerste instantie voor het eigen belang op te komen. Daarnaast hebben verschillende landen verschillende perspectieven op hoe bijvoorbeeld een waarde als privacy geborgd zou moeten worden (R6). Ook stelt deze respondent dat de vertrouwensband tussen de

lidstaten onderling verschilt. Zo staat Nederland traditiegetrouw in goede relatie met de Scandinavische landen, maar is de onderlinge relatie minder met landen als Portugal of Italië. Het beeld wat over het algemeen als goed wordt geschetst, blijkt uit het feit dat respondenten aangeven dat de Nationale Europass centra relatief veel verschillende manieren met elkaar in contact staan en dit contact ook prettig verloopt (R6; R7).

### **MedMij**

Respondenten erkennen dat het ontbreken van onderling vertrouwen een mogelijk probleem is, maar herkennen dit probleem niet uit de praktijk. Voor MedMij geven respondenten aan dat het onderling vertrouwen binnen de samenwerking goed is. De relatiemanager Leveranciers van stichting MedMij geeft zelfs liever geen cijfer, omdat het afsprakenstelsel gebaseerd is op centraal vertrouwen. De adviseur Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie stelt in lijn hiermee dat MedMij is opgericht, juist om het vertrouwen te organiseren.

### ***Samenvatting***

Uit de antwoorden van respondenten blijkt dat zij allemaal het ontbreken van onderling vertrouwen als mogelijk probleem erkennen. Zij herkennen dit probleem echter niet uit de praktijk. Respondenten van MedMij stellen geheel in lijn met elkaar dat vertrouwen in het afsprakenstelsel centraal staat en het daarom ook geen problemen oplevert. Bij Europass wordt er door respondenten een onderscheid gemaakt tussen het mogelijke ontbreken van vertrouwen op nationaal en internationaal niveau. Op beide niveaus zien zij in de praktijk geen problemen met het onderling vertrouwen, maar maken op het internationale niveau trekken zij het mogelijk probleem van het ontbreken van onderling vertrouwen eigenlijk door naar een ander probleem, namelijk het ontbreken van doelconsensus. Zij stellen dat het ontbreken van onderling vertrouwen dus niet zozeer het probleem is, maar het daaraan grenzende probleem van het ontbreken van doelconsensus wel. Dit is op internationaal niveau een groter probleem dan op nationaal niveau, omdat op internationaal niveau sprake is van een grotere hoeveelheid actoren die vervolgens ook weer meer verschillende perspectieven met zich mee dragen.

### **5.1.2 Het ontbreken van doelconsensus**

In deze paragraaf wordt het ontbreken van doelconsensus als mogelijk probleem behandeld.

### **Europass**

Respondenten herkennen het ontbreken van doelconsensus als mogelijk probleem binnen de samenwerking. Over het algemeen wordt door respondenten over Europass een beeld geschetst waarin doelconsensus in redelijke mate aanwezig is. Er is een hogere mate van doelconsensus aanwezig op nationaal niveau dan op internationaal niveau. Wat betreft het nationaal niveau, stelt de voorzitter van Europass Nederland dat het van belang is dat iedereen die meewerkt aan Europass ook Europa *minded* is. Betrokken actoren zijn pro-Europa, wat zorgt voor een versterking van de doelconsensus. Een adviseur Europass geeft aan dat je nooit weet wat iemand aan verborgen agenda met zich meedraagt, omdat iedereen wel voor de eigen organisatie aan Europass werkt. Zij stelt echter wel dat men over het algemeen aan Europass werkt met de gedachte dat zij één overheid, één organisatie zijn voor de klant en met het doel om Europass groot te maken in Nederland (R7). De expert van Europass Finland bevestigt dit beeld wanneer het gaat om het functioneren van de organisatie van Europass op een nationaal niveau. Zij stelt dat het in Finland ook het geval is dat men wel degelijk toewerkt naar een gezamenlijk doel, maar er daarnaast nog steeds een verschil in doelconsensus heerst tussen de betrokken actoren. Dit komt doordat financiering voor Europass vanuit verschillende hoeken komt, er zijn verschillende ministeries met op hun beurt weer hun eigen budgetten bij Europass betrokken. *“Het is altijd nodig om samen op zoek te gaan naar common ground”* (R8). Tot slot benoemt een adviseur Europass dat sommige actoren binnen de samenwerking soms op andere

gebieden met elkaar in een concurrentiepositie zitten. Hij stipt aan dat dit wellicht niet bevorderlijk is voor de doelconsensus en samenwerking in het algemeen (R6). Op internationaal niveau is doelconsensus in verhouding tot het nationale niveau minder aanwezig, dit komt doordat de verschillende belangen van de lidstaten duidelijker aanwezig zijn. In de praktijk blijkt dat als in beginsel de doelconsensus ontbreekt, dit tijdrovend kan zijn voor het maken en uitvoeren van beleid. Dit kan goed geïllustreerd worden aan de hand van de *Europass Decision* (R6). De *Europass Decision* bevat het uiteindelijke plan voor de ontwikkeling van Europass, wat namens alle nationale Europass centra is ingediend bij de Europese Commissie. De respondent geeft aan dat er dermate veel amendementen zijn ingediend op het oorspronkelijke plan, dat het twee jaar heeft geduurd voordat de uiteindelijke beslissing gereed was. Uiteindelijk is dus consensus ontstaan over hoe Europass eruit zou moeten zien, maar dit heeft wel relatief lang geduurd. Een andere respondent beaamt de complexiteit van de samenwerking tussen 29 lidstaten, met iedere lidstaat verschillend beleid, verschillende doelen en verschillende wensen (R8). Zij stelt dat het vrijwel logisch is dat dan ook problemen ontstaan in de samenwerking als hier invulling aan gegeven moet worden.

### **MedMij**

Ook bij deze casus erkennen respondenten dat het ontbreken van doelconsensus een probleem kan vormen binnen de samenwerking. Wat betreft MedMij wordt door respondenten een beeld geschetst van een redelijke mate van aanwezige doelconsensus binnen de samenwerking, met op aantoonbare gebieden enkele spanningen. De manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie stelt dat er over het algemeen gedreven mensen en organisaties betrokken zijn bij MedMij, omdat deelname aan het afsprakenstelsel in beginsel vrijwillig is. Belangen voor PGO's met een MedMij label liggen echter nooit geheel in elkaars verlengde. Zo is er marktwerking aanwezig, omdat patiënten vrij staan in hun keuze voor een PGO. De manager Digitale Zorg stelt dat de Patiëntenfederatie in het belang van de patiënt graag PGO's in het algemeen promoot, daar waar een PGO leverancier natuurlijk het liefst slechts promotie van de eigen PGO ziet. Zo kunnen belangen en dus ook doelen van de samenwerking conflicteren. De adviseur Digitale Zorg breidt dit beeld uit en stelt dat niet alle leveranciers in eerste instantie graag wilden participeren in de samenwerking, omdat zij een aantasting van hun *business case* zagen. Zij hadden namelijk al ontwikkelde PGO's, maar dan gericht op specifieke zorginstellingen. Om mee te ontwikkelen met MedMij, moesten zij hun eigen business case aanpassen. Uiteindelijk zijn deze na overleg wel meegegaan in de samenwerking voor de ontwikkeling, maar dit ging in eerste instantie dus niet van harte.

Tot slot stelt de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie dat het ook van belang is dat relevante actoren de ontwikkeling van PGO's als prioriteit zien. In eerste instantie gaat de ontwikkeling van een PGO ten koste van de positie van de zorgverlener. Inmiddels gaan de huidige technologische ontwikkelingen met bijbehorende wetgeving zo snel, dat ook zorgverleners wel mee moeten doen, maar in beginsel was men hierbij niet altijd even betrokken.

### **Samenvatting**

Alle respondenten erkennen dat het ontbreken van doelconsensus een mogelijk probleem kan zijn binnen de samenwerking. Daarnaast herkennen zij dit probleem uit de praktijk. Bij de case van Europass stelt men dat het ontbreken van doelconsensus een probleem is op zowel nationaal als internationaal niveau, maar dat het op internationaal niveau een relatief groter probleem is omdat er simpelweg meer actoren met meer verschillende belangen betrokken zijn.

Respondenten van de MedMij case stellen dat er over het algemeen doelconsensus heerst, omdat actoren vrijwillig toetreden tot het afsprakenstelsel. Wat echter problemen op kan leveren is het feit dat er sprake is van marktwerking onder PGO leveranciers; zij staan dus met elkaar in een concurrentiepositie. Ook een adviseur Europass stipt dit mogelijke probleem aan wanneer het gaat om



de samenwerking van Europass op nationaal niveau.

Tot slot is een andere overeenkomst tussen MedMij en Europass het feit dat bij beide cases respondenten het belang onderstrepen van het creëren van doelconsensus in een vroeg stadium van het project. Het betrekken van de juiste actoren op het juiste moment, draagt eraan bij dat iedere actor input kan leveren bij het gezamenlijk opstellen van het doel. Hierdoor is de kans groter dat tijdens het verloop van het project actoren zich er volledig voor inzetten, omdat zij goed weten aan welk doel zij zich gecommitteerd hebben en dit dan ook bewust gedaan hebben.

### **5.1.3 Het ontbreken van competenties**

In deze paragraaf wordt het ontbreken van competenties als mogelijk probleem behandeld.

#### **Europass**

Respondenten erkennen dat het ontbreken van de benodigde competenties binnen de samenwerking een probleem kan zijn. Respondenten tekenen hier een tweeledig beeld: een op het niveau van de nationale samenwerking voor Europass Nederland en een voor de internationale samenwerking voor Europass op het niveau van de Europese Unie. Op nationaal niveau zijn respondenten het erover eens dat Europass Nederland mensen met een marketingachtergrond mist (R6; R7). Zij zien dat voornamelijk mensen met een beleidsachtergrond bij Europass Nederland aan de slag zijn, terwijl hun baan voor een groot deel uit communicatie gerelateerde taken bestaat. Zo blijkt uit de praktijk dat men een heldere visie op Europass heeft ontwikkeld en het beleidsmatig in orde is, maar er uitdagingen liggen in de vertaalslag die vervolgens naar de promotie en marketing van Europass in Nederland moet worden gemaakt. Zij geven aan dat zij soms mensen met een dergelijk commerciële blik missen. Wat het internationaal niveau van Europass betreft, geeft een respondent aan dat het daar met de benodigde competenties in orde is. Hij stelt dat dit komt doordat onder andere veel gewerkt wordt met de *Europass Advisory Group*, waarin een verdeling van taken ontstaat (R4).

Dezelfde respondent stelt echter dat vaak een gebrek aan competenties niet zozeer het probleem is, maar eerder het ontbreken van middelen. Hoeveel geld maakt een lidstaat beschikbaar, welke prioriteit heeft Europass nu eigenlijk. Dit is in lijn met wat de expert van Europass Finland stelt, namelijk dat door het ontbreken van middelen het op internationaal niveau soms lastig kan zijn om mensen met de juiste competenties te vinden. Daarnaast stelt zij dat er tevens simpelweg middelen nodig zijn om het technologisch aspect van het platform in orde te houden. Zij geeft echter wel aan dat Finland Europass de benodigde competenties in huis heeft om goed te kunnen functioneren. Hier voegt zij aan toe dat men elkaar ook gemakkelijk kan vinden, omdat de lijntjes wat betreft de communicatie kort zijn.

Een ander probleem wat volgens de voorzitter van Europass Nederland voor een gebrek aan competenties zorgt, is het feit dat Nationale Europass Centra in sommige lidstaten slechts uit één persoon bestaan. Wanneer deze persoon er om wat voor reden dan ook mee stopt, valt zowel de samenwerking voor Europass op Europees niveau met de betreffende lidstaat weg, maar ook heeft dat land geen enkele organisatorische continuïteit meer wat betreft Europass.

#### **MedMij**

Respondenten schetsen een beeld van de samenwerking waarbij eigenlijk geen competenties ontbreken. Zo stelt de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie dat hij ziet dat de partijen die bij de samenwerking betrokken zijn, de juiste mensen met de juiste achtergronden in dienst hebben. Vervolgens geeft hij aan dat dit komt doordat de ontwikkeling van MedMij van begin af aan een transparant proces is geweest waarvan iedereen op de hoogte mocht zijn en ook aan mee mocht doen. Dit wel op één voorwaarde: MedMij wacht niet. De ontwikkeling van MedMij werd altijd doorgezet, het doel werd voor ogen gehouden. Het was dan aan actoren zelf om zich volledig te committeren tot

dit doel, of simpelweg de keuze te maken niet mee te doen. De actoren met de benodigde kennis en kunde in huis committeerden zich dan ook aan dit doel.

### **Samenvatting**

Respondenten erkennen dat het ontbreken van competenties binnen de samenwerking een probleem kan zijn. Bij Europass herkent men dit als een probleem uit de praktijk, bij MedMij niet. Wederom wordt hier voor Europass weer het onderscheid gemaakt tussen nationaal en internationaal niveau. Op nationaal niveau mist men bij Europass Nederland mensen met competenties om de vertaalslag te maken van beleid naar promotie en marketing. Op internationaal niveau zijn de benodigde competenties in huis en wordt aandacht besteed aan een functionele verdeling van taken. Daarnaast brengen respondenten een interessante nuance aan, namelijk dat het vaak niet zozeer gaat om een gebrek aan competenties binnen de samenwerking, maar eerder om het ontbreken van middelen. Er zijn middelen nodig om de mensen met de juiste competenties in huis te krijgen, maar ook om het technologische aspect van het platform *up-to-date* te houden. Daarnaast is het zo dat lidstaten duidelijk moeten maken welke prioriteit Europass heeft voor hen, als wordt gevraagd naar de inbreng van middelen.

Bij MedMij stellen respondenten dat het ontbreken van competenties voor hen geen probleem uit de praktijk is, omdat actoren zich vrijwillig committeren aan het afsprakenstelsel en vervolgens binnen de samenwerking dan ook hun verantwoordelijkheid nemen. Hier is dus ook het ontbreken van competenties niet zozeer het probleem, maar komt ook bij MedMij het prioriteren van de samenwerking eerder als mogelijk probleem naar voren.

#### **5.1.4 Samenvatting**

Het ontbreken van onderling vertrouwen, het ontbreken van doelconsensus en het ontbreken van competenties binnen de samenwerking worden allen door respondenten erkend en herkend als mogelijke problemen binnen de samenwerking. Het probleem van het ontbreken van doelconsensus komt onder andere voort uit het feit dat organisaties, naast dat zij een gezamenlijk doel nastreven, ook altijd nog hun eigen organisationele doelen nastreven. Deze liggen niet altijd per se op één lijn met het gezamenlijke doel van de samenwerking. Het ontbreken van doelconsensus kan het bereiken van het doel van de samenwerking vertragen, omdat er wel enige mate van consensus bereikt moet worden voordat er productief samengewerkt kan worden. Het ontbreken van competenties uitte zich in de case van Europass in het ontbreken van competenties om vanuit een gedegen beleidsvisie over Europass de vertaalslag naar marketing en promotie te maken voor de gebruiker. Ook stellen respondenten dat een gebrek aan competenties van betrokken actoren vaak niet eens zozeer het probleem is, maar in het verlengde daarvan juist de hoeveelheid middelen die betrokken actoren beschikbaar stellen om het doel van de samenwerking te bereiken problemen op kan leveren. Tot slot komt daarbij dat het belangrijk is dat actoren het doel van de samenwerking als prioriteit zien. Het bijdragen van middelen kan een manier zijn om dit te laten zien.

#### **5.2 ICT**

In deze paragraaf worden mogelijke problemen besproken die zich op het gebied van ICT benodigd voor de ontwikkeling van EDUmij voor kunnen doen. Deze zijn onderverdeeld in twee gebieden: het ontbreken van de integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool en het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau. Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau wordt vervolgens weer in twee gebieden opgedeeld. Het gaat dan om het ontbreken van vertrouwen met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid van de tool en het ontbreken van vertrouwen door de manier waarop het systeem is ingericht en er met persoonlijke data wordt omgegaan. Tot slot is hier door respondenten een nieuwe categorie aan toegevoegd, namelijk de verantwoordelijkheidsverschuiving. Mogelijke

problemen worden indien nodig voor de duidelijkheid per casus besproken, anders worden problemen in zijn geheel behandeld.

### **5.2.1 Het ontbreken van integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool**

Uit de interviews blijkt dat het ontbreken van integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool van belang is, maar geen probleem is wat zich in de praktijk voordoet. De expert van Finland Europass geeft aan dat privacy een kernwaarde is bij Europass, die al van meet af aan zoveel mogelijk in acht is genomen. Meerdere respondenten geven aan dat dankzij (inter)nationale wet- en regelgeving belangrijke waarden zijn geïntegreerd in het ontwerp van het platform (R6; R7; R8). Een adviseur Europass voegt hier nog aan toe dat zij met Europass aan praktisch gezien de strengste eisen van deze wet- en regelgeving voldoen, omdat het door de Europese Commissie zelf bedacht en geïmplementeerd is (R6).

Respondenten van de MedMij casus gaven aan dat in de kern van het afsprakenstelsel de belangrijke waarden geborgd zijn (R1; R2; R3). Het zijn de grondslagen van het stelsel en daardoor inherent geborgd in het ontwerp van de PGO's met een MedMij label.

### **5.2.2 Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau**

Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau wordt besproken op twee verschillende gebieden, namelijk het ontbreken van vertrouwen met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid en het ontbreken van vertrouwen met betrekking tot de manier waarop het systeem is ingericht en hoe er met de persoonlijke data van de gebruiker wordt omgegaan. Hier is naar aanleiding van de afgenomen interviews nog een categorie aan toegevoegd, namelijk de verantwoordelijkheidsverplaatsing.

#### **Gebruiksvriendelijkheid**

Verschillende respondenten onderschrijven het belang van de gebruiksvriendelijkheid van een platform, om eerder besproken problematiek tegen te gaan. Zo stelt de adviseur Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie dat de gebruiksvriendelijkheid bijdraagt aan het vertrouwen van de gebruiker in het systeem en dat hij verwacht dat het mede daarom de komende jaren steeds meer aandacht zal krijgen. *“Als het niet gebruiksvriendelijk is, gaan mensen afhaken”* (R6). Een andere respondent beaamt tevens het belang van de gebruiksvriendelijkheid en stelt dat het iets is wat voortdurend moet worden verbeterd (R4). Uit de interviews kwamen dingen naar voren die van negatieve invloed zijn op de gebruiksvriendelijkheid van een ICT-tool en daarmee afbreuk doen aan de mate waarin de gebruiker het systeem vertrouwt.

Het voornaamste probleem wat uit de interviews voortkwam op het gebied van de gebruiksvriendelijkheid, is wanneer een gebruiker onvoldoende over digitale vaardigheden beschikt om het systeem in gebruik te nemen. Dit is een probleem wat zich voordoet bij ICT-tools met een brede doelgroep; dit is het geval bij de onderzochte casussen. MedMij heeft de Nederlandse burger als doelgroep, Europass de lerende en werkende burger. Met het beleid 'Een leven lang ontwikkelen' kan gesteld worden dat ook deze laatste doelgroep zeer gevarieerd en breed is.

Een adviseur Europass (R6) beaamt dit en geeft aan dat een platform als Europass voor lager opgeleide mensen lastig kan zijn om te gebruiken en dit eigenlijk niet de bedoeling is. *“Omdat het toegankelijk moet zijn voor elke burger binnen de Europese Unie, het moet niet uitmaken wat je opleidingsniveau is”* (R6). De voorzitter van Europass Nederland onderschrijft dit probleem en stelt dat het probleem zeker onderwerp van gesprek is. Daarnaast stelt hij dat het per land ook verschillend is hoe digitaal vaardig mensen zijn. De Finse expert op het gebied van Europass stelt dat ze dit probleem in de dagelijkse praktijk herkent, maar dat hoe gebruiksvriendelijk het systeem ook is, er altijd mensen zullen zijn die hulp nodig zullen hebben omdat zij het intelligentieniveau en de digitale vaardigheden niet hebben om zelfstandig een ICT-tool in gebruik te nemen. Daarnaast benoemt deze respondent het punt dat in Finland vooral de jongere gebruikers ook wellicht niet altijd begrijpen wat data precies

inhoudt en welke data beter privé gehouden kunnen worden. Zij stelt dat Europass haar gebruikers hierover wel van informatie voorziet.

Een andere spanning die naar voren kwam op het gebied van vertrouwen op het niveau van de ICT, is het feit dat er een gebrek aan steun van mensen uit het veld kan zijn. Volgens de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie doet dit afbreuk aan de hoeveelheid vertrouwen van de gebruiker in het systeem. Hij stelt dat in iedere populatie er wel mensen zijn die digitalisering over het algemeen niet zien zitten en dat het wel eens is voorgekomen dat mensen uit het veld zich hier ook wel eens actief over uitgelaten hebben. Dit heeft niet bijgedragen aan het vertrouwen van de gebruiker in het systeem.

Daarnaast is er nog een andere spanning, namelijk dat het simpelweg tijd kost om een gedegen, goed functionerend platform op te zetten (R4). Hij stelt dat als je een nieuw portaal begint, in het begin nooit alles perfect is en verbetering dus tijd kost.

De expert van Europass Finland stelt dat incidentele technologische problemen niet gebruiksvriendelijk zijn en het vertrouwen van de gebruiker doen afbrokkelen, zeker wanneer hierover niet of onduidelijk naar de gebruiker toe gecommuniceerd wordt.

In het afsprakenstelsel van MedMij zijn geen afspraken opgenomen over de gebruiksvriendelijkheid van PGO's met een MedMij label (R1; R2). Het afsprakenstelsel behelst slechts afspraken over het veilig ontsluiten en uitwisselen van data, het is verder aan de leveranciers van de PGO's om zich met de gebruiksvriendelijkheid van de PGO bezig te houden. Dit impliceert dat gebruiksvriendelijkheid geen directe prioriteit had.

Tot slot kunnen er zich volgens de expert van Europass Finland problemen op het gebied van de interoperabiliteit voordoen: de mate waarin systemen in elkaar zijn met elkaar te communiceren en gegevens uit te wisselen. Zij stelt dat om de gebruiksvriendelijkheid van Europass te bevorderen men in Finland probeert de koppeling te maken van Europass naar een soortgelijk nationaal systeem. Dit zodat mensen geen dubbele accounts aan hoeven te maken en zij gebruik kunnen maken van de functionaliteiten van het systeem op zowel nationaal als internationaal niveau. Zij stelt dat er hier een spanning ligt op het gebied van de techniek, namelijk: zijn de systemen wel te linken met elkaar. Indien dit niet zo is, doet het afbreuk aan de gebruiksvriendelijkheid van het systeem en dus het vertrouwen van de gebruiker.

## **Manier waarop het systeem is ingericht en er met persoonlijke data wordt omgegaan**

### **MedMij**

Bij de casus MedMij stellen respondenten dat onbegrip over de manier waarop het systeem is ingericht en er met persoonlijke data wordt omgegaan inderdaad van negatieve invloed kan zijn op het vertrouwen van de gebruiker in het systeem, maar dat het wat betreft MedMij het voor de gebruiker heel duidelijk is hoe er met persoonlijke data wordt omgegaan. Dit is bij deze casus dan ook geen probleem wat zich in de praktijk voordoet. Dit ten eerste omdat de PGO's met MedMij label volgens de adviseur Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie juist zo zijn opgezet en ingericht dat jij als gebruiker verantwoordelijk bent voor je eigen data, maar bovenal zelf beslist over wat er met je data gebeurt. De gebruiker mag bepalen of je je data deelt en met wie dan. Ten tweede stelt de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie dat deelnemers aan het afsprakenstelsel niet slechts moeten voldoen aan de afspraken uit het stelsel, maar die ook aantoonbaar moeten kunnen maken. Tot slot zou een onduidelijk punt van het afsprakenstelsel volgens hem wellicht kunnen zijn dat het afsprakenstelsel zich slechts richt op het technische gedeelte van de PGO.

### **Europass**

Ook bij Europass stellen respondenten dat onbegrip over de manier waarop het systeem is ingericht en er met persoonlijke data wordt omgegaan inderdaad van negatieve invloed kan zijn op het

vertrouwen van de gebruiker in het systeem. Zij stellen echter dat dit voor hen geen concreet probleem is in de dagelijkse praktijk. Een respondent stelt dat het vertrouwen in het platform relatief groot is, omdat het geen commercieel product is, maar onder leiding is van een overheidsinstantie die zich aan eigen wet- en regelgeving wil en moet houden (R4). Een adviseur Europass onderschrijft dit en stelt dat mensen over het algemeen er wel toe bereid zijn hun gegevens te delen door ze in Europass te zetten, omdat ze weten dat het een product van de Europese Commissie is en dat op zich al vertrouwen uitspreekt (R7).

Een nieuw, bijkomend punt wat een respondent op dit gebied aansnijdt is de reputatie van het platform (R6). In het verleden presteerde het systeem van Europass niet naar behoren, wat voor wantrouwen bij gebruikers zorgde. Inmiddels is dat al een behoorlijke tijd geleden en is dit al lang niet meer zo, maar hieruit blijkt wel het belang van een goede reputatie en het feit dat dit een mogelijk probleem kan zijn.

### **5.2.3 Verantwoordelijkheidsverplaatsing**

Een andere spanning op het gebied van het omgaan met persoonlijke data die uit de interviews naar voren komt, is een verplaatsing van verantwoordelijkheid van (overheids-)instantie naar burger. De burger krijgt meer regie op eigen gegevens, maar daarmee wordt er ook meer verantwoordelijkheid bij de burger belegd. *“Wij hebben met de Patiëntenfederatie gepleit voor Patiëntgeheim; eigenlijk zou je mensen moeten beschermen tegen partijen die straks misbruik kunnen gaan maken van het feit dat Nederlanders meer over hun eigen gezondheidsgegevens kunnen beschikken”* zo stelt de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie. Men mocht altijd al een kopie opvragen van het medisch dossier, maar wanneer deze informatie voor de burger 24 uur per dag in een digitale omgeving toegankelijk is, brengt dat ook een spanning met zich mee. De PGO's met MedMij label zijn zo ingericht dat jij als gebruiker zelf mag bepalen of jij je gegevens deelt met anderen, die verantwoordelijkheid daarvoor ligt dus ook bij jou (R2). Daar zit een risico in, namelijk dat er misbruik van gemaakt wordt. De naam Patiëntgeheim komt voort uit het beroepsgeheim van de dokter; zij mag nooit zomaar data van een patiënt delen (R1). Hier rijst de vraag of er dan niet ook iets als patiëntgeheim moet komen, richtlijnen of regels over hoe de gebruiker zelf met dergelijk gevoelige en/of persoonlijke informatie om moet gaan.

Naast het simpele risico dat de gebruiker door actief, zelfstandig handelen zijn of haar persoonlijke data met anderen deelt, speelt er ook het risico van informatiebeveiliging (R6). Zo moet je om je diploma uit het Diplomaregister te downloaden een tweestapsverificatie langs, maar wanneer jij je diploma vervolgens weer uploadt in een ander systeem kan het zijn dat deze slechts met een simpel wachtwoord beveiligd is. Wanneer je als gebruiker veel gevoelige, persoonlijke informatie op één plek verzamelt en deze relatief simpel beveiligt, maakt dit het ook aantrekkelijker voor bijvoorbeeld kwaadwillende hackers. Uit de interviews blijkt dat respondenten twijfelen aan of gebruikers voldoende op de hoogte zijn van deze risico's.

### **5.2.4 Samenvatting**

Het ontbreken van de integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool is het eerste probleem wat in deze paragraaf besproken wordt. Respondenten erkennen het belang hiervan, maar het blijkt geen probleem te zijn wat zich in de praktijk voordoet. Zo is bijvoorbeeld privacy in beide cases een kernwaarde wat al van meet af aan in de stelsels en systemen zit geborgd, mede dankzij de huidige wet- en regelgeving. Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau is een volgend probleem. Deze kan onderverdeeld worden in het ontbreken van vertrouwen met betrekking tot de gebruiksvriendelijkheid en het ontbreken van vertrouwen met betrekking tot de manier waarop het systeem is ingericht en er met de persoonlijke data van de gebruiker wordt omgegaan. De gebruiksvriendelijkheid van het systeem werd erkend als mogelijk probleem. Hierbij kwam voornamelijk het probleem van de mate

waarin gebruikers over gedegen digitale vaardigheden beschikken naar voren; niet iedereen beschikt hier namelijk over. Verder werden er andere spanningen en problemen erkend die afbreuk kunnen doen aan het vertrouwen van de gebruiker tegenover het systeem, namelijk: een gebrek aan steun van mensen uit het veld; het feit dat een systeem nooit direct optimaal werkt omdat dit tijd kost; wanneer er zich technologische problemen voordoen en de gebruiker is hier niet goed van op de hoogte; het gebrek aan afspraken over de gebruiksvriendelijkheid van het systeem in het afsprakenstelsel en tot slot wanneer de interoperabiliteit tussen systemen niet goed in orde is, terwijl de gebruiker systemen wel moet koppelen.

Een ander probleem op het gebied van het vertrouwen van de gebruiker in het systeem kan ontstaan als er onduidelijkheid heerst over de manier waarop het systeem is ingericht en er met persoonlijke data wordt omgegaan. Bij beide cases erkennen respondenten dat dit van negatieve invloed kan zijn op het vertrouwen van de gebruiker, echter herkennen zij dit probleem niet uit de praktijk. Zo hebben bij de PGO's met MedMij label gebruikers juist bij uitstek zelf de regie over hun eigen data en bij Europass heeft de gebruiker vertrouwen in het systeem omdat zij de overheidsinstantie achter het systeem vertrouwt, die zich aan wet- en regelgeving op dit gebied moet houden. Dit is niet altijd zo geweest: uit het verleden heet Europass de les getrokken dat het hebben van een goede reputatie van belang is voor de relatie met de gebruiker. Tot slot is er een spanning op het gebied van de autonomie van de gebruiker: de gebruiker krijgt meer regie op eigen gegevens, maar daarmee wordt er ook meer verantwoordelijkheid bij de gebruiker belegd. Niet iedere gebruiker kan omgaan met deze extra verantwoordelijkheid.

### **5.3 Aanpak**

In dit hoofdstuk worden de verschillende manieren waarop de zojuist behandelde problematiek het best aangepakt kan worden uiteengezet. Uit de literatuur blijkt dat veel van deze problematiek op overkoepelende wijze aangepakt kan worden. De manieren kunnen onderverdeeld worden in twee categorieën: communicatie en het proactief rekening houden met waarden bij ontwerp van de ICT-tool. Soms is de toelichting bij de manieren van aanpak voor de duidelijkheid uitgesplitst in de twee onderzochte casussen, anders zijn oplossingen als één geheel beschreven.

De verschillende oplossingsrichtingen komen in beginsel voort uit de theorie. Respondenten worden bevraagd over deze manieren van aanpak in de praktijk, maar ook naar andere mogelijke manieren om problematiek aan te pakken. Het doel is om deze manieren van aanpak uit de theorie uit te breiden met informatie uit de empirie. Met deze combinatie van informatie, theorie en empirie, wordt uiteindelijk in gesprek gegaan met respondenten uit het werkteam EDUmij, teneinde aanbevelingen op te stellen voor de ontwikkeling van EDUmij.

#### **5.3.1 Communicatie**

In deze paragraaf worden de verschillende manieren waarop problematiek aangepakt kan worden op het gebied van communicatie besproken. De verschillende manieren zijn als volgt: Het maken van duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden; het faciliteren en organiseren van onderlinge communicatie binnen het netwerk; het proberen te creëren van win-win arrangementen tussen actoren; het in kaart brengen van ontbrekende competenties en tot slot het bieden van duidelijkheid over gebruik en inrichting van de ICT-tool.

#### **Duidelijke afspraken maken over verantwoordelijkheden**

##### **MedMij**

Beide onderzochte casussen onderschrijven het belang van het maken van duidelijke afspraken over wie waar verantwoordelijk voor is. Wat betreft MedMij stelt de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie dat het afsprakenstelsel bedoeld is om vorm te geven aan de samenwerking. Stichting MedMij is beheerder van het afsprakenstelsel en deelname aan het afsprakenstelsel is

vrijwillig; men kiest hier bewust voor. Het afsprakenstelsel beschrijft waar eenieder met een rol in de samenwerking zich aan zou moeten houden. “*Dat betekent eigenlijk: wat vinden wij met elkaar nodig om dit met elkaar te regelen, om elkaar te kunnen vertrouwen*”, zo stelt hij. Dat is dan ook een van de ontwikkelprincipes geweest van het MedMij afsprakenstelsel; het stelsel regelt alleen wat men nodig vindt om met elkaar te regelen. Indien het nodig is voor het onderling vertrouwen binnen de samenwerking, wordt het opgeschreven.

### **Europass**

Respondenten erkennen het belang van het maken van duidelijke afspraken over wie waar verantwoordelijk voor is. Uit de interviews zijn verschillende voorbeelden voortgekomen van gebieden waarop er duidelijke afspraken zijn gemaakt over wie waar verantwoordelijk voor is. Zo stelt de voorzitter van Europass Nederland dat ieder Nationaal Europass Centrum in feite dezelfde opdracht heeft, welke ook wordt vastgelegd in een *grant request*. Een *grant request* is een verzoek voor een subsidie van de Europese Commissie. In een dergelijk verzoek wordt precies vastgelegd wat het centrum van plan is om met het geld te gaan doen, denk hierbij aan informatie over promotie of systemen e.d. Vervolgens legt het nationaal centrum daar verantwoording voor af aan de Europese Commissie in de vorm van een Final Report.

Daarnaast stelt een adviseur Europass dat er ook allerlei regels zijn, opgesteld door de Europese Commissie, waar de nationale centra zich aan moeten houden (R6). Hij noemt een voorbeeld op het gebied van financiën, er is namelijk een heel protocol om te zorgen dat men zich op dat gebied aan de gemaakte afspraken houdt. Hij stelt dat het bijna onmogelijk is om als land een beetje creatief met het geld om te gaan en je dus niet aan de gemaakte afspraken te houden, omdat daar allerlei protocollen voor zijn. Ook zijn er afspraken over het gebied van communicatie naar de gebruiker toe, bijvoorbeeld als het gaat om het beheer van de Twitter en LinkedIn (R7). Daarnaast wordt er een helder onderscheid gemaakt tussen wie er een actieve partner is en wie niet. Zo zijn de verwachtingen die men van elkaar heeft duidelijk.

De expert van Europass Finland maakt hier echter een ietwat kritische kanttekening bij. Zij stelt dat er in de praktijk wel enige arbeidsverdeling bestaat en dat de *Europass Decision* ook wel heldere rollen schetst, maar dat het op het kleinere, nationale niveau soms nog onduidelijk kan zijn wie waar verantwoordelijk voor is. Zo stelt de expert van Europass Finland dat zij daar op nationaal niveau nog bezig zijn met het verdelen van de verantwoordelijkheden. Tot slot beaamt zij echter wel het belang van een duidelijke verdeling en afspraken.

### **Onderlinge communicatie binnen het netwerk organiseren en faciliteren**

#### **MedMij**

Alle respondenten onderschrijven het belang van onderlinge communicatie. Stichting MedMij faciliteert allerlei verschillende soorten communicatie voor deelnemers aan het stelsel (R1; R2). Allerlei tafels en raden: twee keer per jaar een deelnemersraad, een maandelijkse leverancierstafel en om de zoveel weken zijn er kennissessies. Volgens de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie vervult stichting MedMij hier die stelselrol, in die raden gaan zij in gesprek met partijen die deelnemers zijn en zo kunnen zij onderling relevante onderwerpen bespreken. Zij kijken samen naar waar de knelpunten zitten, waar een volgende versie van het afsprakenstelsel antwoord op moet geven en waar zij nu in de praktijk tegenaan lopen. Verder zijn er uitvragen via een forum, nieuwsbrieven en updates aan deelnemers. Ook kunnen leveranciers en belanghebbenden *requests for changes* indienen bij het afsprakenstelsel (R1). Volgens de relatiemanager Leveranciers van stichting MedMij faciliteert stichting MedMij dat partijen elkaar kunnen vinden en wordt er op alle niveaus communicatie gefaciliteerd.

De adviseur Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie onderschrijft het belang van onderlinge

communicatie tussen betrokken actoren, zeker in het geval van MedMij. Het is een concept waarbij er over een relatief groot tijdsbestek grote stappen worden gezet. Het is dan belangrijk dat het voor actoren helder is waarom en wat er gebeurt. *“Je loopt wel eens tegen dingen aan, maar dat is niet onoplosbaar ofzo. Met goed praten kom je er dan ook wel weer uit”* (R2). Hij benadrukt hier nog het belang van het open houden van de lijnen en het oog houden voor ieders belang.

Daarnaast organiseert stichting MedMij de zogenaamde VIP programma's: Versnelling Informatie Patiënt en Professional (R3). Hier vinden gesprekken tussen huisartsen onderling plaats. Zo beschrijft de respondent dat huisartsen die de voordelen van een PGO inzien met huisartsen in gesprek gaan met huisartsen die deze voordelen niet zien. *“Dan zie je wel dat huisartsen dingen aannemen van andere huisartsen en dat ze daar dus ook de gesprekken voeren met degene die juist de voordelen wel zien”* (R3).

### **Europass**

Ook de respondenten van casus Europass erkennen allen het belang van onderlinge communicatie. Gevraagd naar het belang van onderlinge communicatie, stelt de adviseur bij Europass het heel erg belangrijk te vinden: *“Ik denk dat we zonder die communicatie niet goed zouden kunnen functioneren eigenlijk. Zonder dat netwerk zou het Nationaal Europass Centrum niet goed kunnen functioneren”* (R6). De expert van Europass Finland geeft aan dat het helpt als men open is over hun budgetten en plannen maar ook hun wensen en twijfels. Dat er hier spanning bij heerst, wordt door de respondenten niet herkend uit de dagelijkse praktijk.

Op nationaal niveau bestaat Europass Nederland uit een consortium van een aantal partijen die zeker drie keer per jaar contact heeft. Zo stelt een adviseur Europass: *“Dus dat zijn ook de mensen waar wij mee sparren, die hebben een heel veld achter zich. Als DUO kunnen wij het ook zeker niet alleen doen. We werken veel samen met het veld en dat gaat best goed ja”* (R7). Daarnaast stelt de voorzitter van Europass Nederland dat er verschillende manieren zijn waarop de betrokken actoren op zowel nationaal niveau als internationaal niveau (de lidstaten) met elkaar in contact staan. Zo zijn er regionale samenwerkingsverbanden, bijvoorbeeld een *West European Cluster Group* of een *North Atlantic Cluster Group*. In die clusters werkt men wat nauwer met elkaar samen en worden nieuwkomers ook uitgenodigd om op *study visits* te komen (R9). Zo kunnen nieuwkomers een paar dagen meedraaien bij een ander Nationaal Europass Centrum om het vervolgens in eigen land beter op te kunnen pakken.

Naast dat er clusters zijn, zijn er volgens de voorzitter van Europass Nederland ook werkgroepen. Zo is er een werkgroep Communicatie, maar is er ook een werkgroep *Digital Credentials*. Vervolgens komen de voorzitters van de werkgroepen ook af en toe bij elkaar, in iets wat een strategisch overleg genoemd wordt. Deze werkgroepen bestaan op zowel internationaal als op nationaal niveau (R6). Daarnaast stelt deze adviseur Europass dat rondom en naast deze werkgroepen de communicatie ook heel soepel verloopt; men oppert ideeën en bij problemen wordt ook overlegd om samen mee te denken aan een oplossing. Dit gaat dan via de mail, telefoon of *Zoom calls*.

Verder is de Europese Commissie bezig met het opzetten van een Europass Wiki, ter bevordering van de onderlinge communicatie (R4). Deze Wiki moet een soort platform worden waar mensen die bezig zijn met Europass allemaal online kunnen samenwerken. Het platform verzamelt alle relevante informatie op één plek, zodat het probleem van allerlei verschillende documenten in je e-mail ondervangen wordt (R8). De respondent vindt dit een goed initiatief.

### **Proberen win-win arrangementen tussen actoren te creëren**

Het belang van het aantrekkelijk maken voor iedere actor om te participeren wordt door de verschillende actoren erkend. Over het algemeen wordt benoemd dat het essentieel is om belangengroepen te betrekken (R4). Wat betreft de samenwerking met lidstaten voor Europass stelt



een adviseur Europass dat het polderen in het groot is (R6). Er wordt dus belang gehecht aan het aantrekkelijk maken voor iedere actor om te participeren.

Uit de interviews komt echter vooral het belang van het aantrekkelijk maken van de ICT-tool voor de gebruiker naar voren. Zo wordt er in Finland geprobeerd hun nationale platform te koppelen aan Europass, zodat hun gebruikers geen dubbel account aan hoeven aan te maken en zij zowel nationaal als internationaal werkaanbod krijgen (R8). Daarnaast heeft Finland mankracht nodig. Zij hebben behoefte aan meer mensen uit het buitenland om hun vacatures op te vullen. Deze koppeling kan daar de oplossing voor zijn. Zo proberen zij een win-win arrangement te creëren.

Daarnaast benadrukt een adviseur Europass de mogelijkheden van het aanpassen van nationale databases, zodat zij gemakkelijker een koppeling kunnen maken met het platform van Europass (R6). Hij stelt dat het dan heel interessant wordt voor burgers om gegevens te gebruiken, als deze gemakkelijker uitgewisseld kunnen worden. Dit zal dan uiteindelijk ook leiden tot een betere matching met andere landen. Hij stelt dat daarvoor eerst ons nationale DigID omgezet moet worden naar een Europees E-ID, maar dat dit op korte termijn ook gaat gebeuren.

### **Ontbrekende competenties in kaart brengen**

Het in kaart brengen van ontbrekende competenties wordt door de respondenten erkend als belangrijke factor voor het succes van de samenwerking en dus eigenlijk het succes van de ICT-tool of PGO met MedMij label. Als er binnen het afsprakenstelsel van stichting MedMij iets wordt gesignaleerd wat ontbreekt en het past binnen de reikwijdte van het afsprakenstelsel, dan is het stichting MedMij die dit oppakt en er vervolgens zelf mee aan de slag gaat of ergens belegt (R1).

Bij Europass Nederland bleek dat men competenties op het gebied van marketing en promotie van de tool miste. Zij hebben geprobeerd dit te ondervangen door een organisatie in te huren die deze taken voor hen op zich neemt. *“We proberen wel mensen die we niet hebben aan boord te krijgen”* (R7). Ontbrekende competenties worden dus in kaart gebracht en de eventuele problemen die dit oplevert worden geprobeerd te ondervangen. Hier is het ook de Europese Commissie die volgens de respondent *“een soort overkoepelend geheel is”*. Zo stelt deze adviseur Europass dat de Europese Commissie ook vraagt wat zij nog nodig hebben (R7). Zo kunnen zij bijvoorbeeld foto's voor promotie aanleveren. Daarbij komt dat de Europese Commissie tevens een bedrijf heeft ingehuurd die een complete marketingcampagne voor Europass heeft opgezet (R6).

Daarnaast wordt er bij zowel Europass als MedMij aandacht besteed aan het in kaart brengen van de ontbrekende competenties van het platform/ PGO met MedMij label. Zo stelt een respondent dat er door het Nederlandse Europass Centrum veel feedback wordt gegeven richting de Europese Commissie over de gebruiksvriendelijkheid en dat als er maar genoeg mensen hetzelfde signaal afgeven, dergelijke feedback in een nieuwe release meestal wel wordt meegenomen (R6). Er wordt zowel bij MedMij als Europass contact gezocht met de gebruiker om feedback over het platform te verwerven. Zo zijn er volgens een adviseur Europass bij DUO *user experience* testen gedaan (R6) en bij MedMij wordt er getest in de gecontroleerde livegang (R1). Volgens de relatiemanager Leveranciers van stichting MedMij is de Patiëntenfederatie voor MedMij ook bezig met het opzetten van een feedbackloop, om samen met patiënten een kritische blik te werpen op de PGO's.

### **Duidelijkheid bieden over inrichting en gebruik ICT-tool**

Respondenten van beide casussen erkennen het belang van het bieden van duidelijkheid tegenover gebruikers over de inrichting en gebruik van de ICT-tool, om het vertrouwen van de gebruiker te bewaren of winnen. Het gaat hier dan vooral om duidelijkheid bieden over de manier waarop het systeem werkt en de manier waarop er met persoonlijke data wordt omgegaan.

### **Europass**

Respondenten erkennen dat het bieden van duidelijkheid over de inrichting en het gebruik van de ICT-

tool een passende oplossing is voor eerder besproken problematiek. Volgens de expert die namens Finland betrokken is bij Europass, zou Europass vanwege het feit dat het een Europese service is een voorbeeld moeten zijn in haar omgang met gebruikers, de manier waarop zij haar gebruikers informeert over het gebruik van het systeem en de manier waarop er met hun data wordt omgegaan. De respondent stelt dat Europass duidelijk is in de manier waarop zij met jouw persoonlijke data omgaan. Daarnaast stelt een adviseur Europass dat op de website van Europass bovenaan een grote balk staat waar men kan lezen dat het een site van de Europese Commissie is, met een link naar uitleg over hoe de gebruiker dit kan weten (R7). Zij stelt verder dat de Europese Commissie vanwege haar rol en taken absoluut niet buiten haar boekje mag gaan en dit ook niet wil. Daar wordt volgens haar dan ook heel erg aan gewerkt. Een andere adviseur Europass bij DUO stelt dat er in de Europass portaal uitgebreid beschreven staat wat Europass met je persoonlijke gegevens doet (R6).

Daarnaast stelt deze adviseur dat er bij Europass veel verschillende dingen aan marketing en promotie worden gedaan om gebruikers bekend te maken met het platform. Ook probeert Europass het contact met gebruikers open te houden: *“Er bestaan ook beurzen, we bellen natuurlijk en als mensen vragen hebben dan mailen we of bellen we ze terug. Of we gaan bij ze langs, als het een school betreft bijvoorbeeld”* (R6). In het kader van het bevorderen van de gebruiksvriendelijkheid om het vertrouwen van de gebruiker in het systeem te verhogen, wordt volgens de voorzitter van Europass Nederland alles wat ontwikkeld wordt aan de NEC's aangeboden met de vraag om het te testen en commentaar te leveren. Hij stelt dat je als Europass Center er dan vervolgens zelf voor kan kiezen om dit te testen bij bijvoorbeeld klanten of scholen. Ook verzamelt Europass Nederland feedback die zij van mensen ontvangen, om dit vervolgens terug te koppelen op het niveau van de Europese Commissie (R7). Daarnaast kunnen gebruikers volgens de voorzitter van Europass Nederland met al hun vragen terecht op de Europese website van Europass. Deze worden centraal vanuit de helpdesk in Brussel beantwoord. Waar voorheen ieder land nog een eigen website had, is er nu één duidelijke plek waar de gebruiker terecht kan met vragen.

Ook Europass Finland hecht veel waarde aan feedback van haar gebruikers. Zij streven een transparante en open communicatie na, waaraan de expert van Europass Finland toevoegt dat het belangrijk is dat gebruikers een soort eigenaarschap ervaren over Europass. Zij stelt dat dit eigenaarschap extra van belang is omdat zij geen commercieel product promoten, maar een publieke dienst.

Tot slot is er om de communicatie te waarborgen op internationaal niveau een Communicatie werkgroep, waar Europass Nederland samen met *“heel veel andere landen bij betrokken zijn. Vanuit die werkgroep hebben wij ook Taskforces. Bijvoorbeeld een Instagram Taskforce en een Facebook Taskforce”* (R7). Communicatie zit dus op verschillende manieren in de organisatie verankerd.

### **MedMij**

Ook hier erkennen respondenten dat het duidelijkheid bieden over de inrichting en het gebruik van de PGO's een manier is om eerder besproken problematiek aan te vliegen. Volgens de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie moeten deelnemers aan het MedMij afsprakenstelsel niet alleen aan hoge eisen voldoen om deel te mogen nemen aan het stelsel, zij moeten dit ook aantoonbaar kunnen maken. Vervolgens wordt dit door de stichting getoetst. Het aantoonbaar kunnen maken van het voldoen aan deze eisen wordt gedaan om het vertrouwen van de gebruiker te bevorderen. Deze eisen gaan specifiek over het veilig uitwisselen van informatie, dus eigenlijk het veilig omgaan met de persoonlijke data van de gebruiker. Op die manier probeert stichting MedMij het probleem van het ontbreken van vertrouwen van de gebruiker te ondervangen. De adviseur Digitale Zorg voegt hier nog aan toe dat deelnemers aan het afsprakenstelsel allerlei stappen hebben moeten ondernemen om het MedMij label te krijgen, dus dat hij denkt dat deelnemers aan het stelsel ook graag willen verkondigen en laten zien dat zij aan de gemaakte afspraken voldoen. De manager Digitale Zorg onderschrijft ook

dat het belangrijk is om op het moment dat er met gebruikers aan de slag wordt gegaan, er ook informatie wordt geboden aan de gebruiker over hoe de veiligheid van de gebruiker in de PGO geborgd is.

Daarnaast stelt de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie dat PGO's met een MedMij label gebaseerd zijn op bepaalde principes, bijvoorbeeld dat zonder dat de gebruiker actie onderneemt, er ook niets gebeurt. Volgens deze respondent zijn deze principes in beginsel ook gecheckt bij de gebruikers. Hij stelt vervolgens dat toen er eenmaal iets was ontwikkeld wat in de praktijk te testen was, eindgebruikers er ook gelijk bij betrokken zijn. *“Je kunt dus beginnen met een proef waarbij je technisch wat dingen test, maar daarna ga je de praktijk in en dan ga je meteen inzoomen op wat ervaren die eindgebruikers nou. Werkt het zoals we zouden willen of zoals zij zouden willen dat het werkt. Voldoet het dus aan hun wensen en behoeften”* (R3). Hij stelt dat dit het gehele traject gebeurt.

### **Samenvatting**

Respondenten van beide cases erkennen het belang van het maken van duidelijke afspraken over wie waar verantwoordelijk voor is binnen de samenwerking. Bij MedMij stelt een respondent dat het bijdraagt aan het borgen van vertrouwen binnen de samenwerking. Bij de case van Europass zijn er verscheidene voorbeelden benoemd van manieren waarop er afspraken zijn gemaakt over verantwoordelijkheden. Het maakt de verwachtingen die actoren van elkaar hebben duidelijk en zorgt er voor dat men zich aan de vooropgestelde plannen houden.

Ook het belang van onderlinge communicatie wordt door alle respondenten onderschreven. Bij stichting MedMij faciliteert en organiseert stichting MedMij onderlinge communicatie tussen actoren betrokken bij de samenwerking. Het belang van het duidelijk maken aan actoren wat het plan is en waarom dat zo is, wordt benadrukt. Bij Europass stelt een respondent dat zonder een gedegen onderlinge communicatie, de organisatie niet goed zou kunnen functioneren. Op verschillende manieren wordt hier op verscheidene niveaus gewerkt aan het bevorderen van de onderlinge communicatie, veelal onder leiding van de Europese Commissie.

Het proberen te creëren van win-win arrangementen tussen actoren wordt wederom door respondenten erkend als een manier van aanpak van eerder besproken problematiek. Het belang van het betrekken van belangengroepen wordt hier door meerdere respondenten onderstreept, zodat het gemakkelijker wordt om het voor iedere actor aantrekkelijk te maken om te participeren in de samenwerking. Respondenten benadrukken vooral het proberen te creëren van win-win arrangementen voor de gebruiker. Voorbeelden hiervan zijn het aantrekkelijk maken van het gebruik van de ICT-tool, door het bijvoorbeeld gemakkelijker te maken om nationale platforms en databases aan Europass te koppelen.

Het in kaart brengen van ontbrekende competenties wordt bij beide cases erkend als een manier om problematiek aan te pakken. Bij de case van MedMij signaleert stichting MedMij wanneer er iets ontbreekt binnen de samenwerking en pakt dit vervolgens dan ook zelf op. Bij Europass is men ook actief bezig met het in kaart brengen van ontbrekende competenties, op zowel nationaal als internationaal niveau. Zo signaleerde Europass Nederland dat zij competenties op het gebied van marketing en promotie misten en huurden hier dan ook externe professionals voor in. Op internationaal niveau is de Europese Commissie een overkoepelend geheel die ontbrekende competenties in kaart brengt en probeert te ondervangen. Bij beide cases wordt feedback van de gebruikers als belangrijk element gezien voor het in kaart brengen van ontbrekende competenties.

Tot slot wordt door beide cases het belang van het bieden van duidelijkheid over de inrichting en het gebruik van de ICT-tool onderschreven. Er wordt gesteld dat dit bevorderlijk is voor het vertrouwen van de gebruiker naar het systeem toe. Bij Europass wordt veel aandacht besteed aan het informeren van gebruikers over de manier waarop het systeem is ingericht en hoe er met persoonlijke data wordt

omgegaan. Dit gebeurt op verschillende manieren: het onderhouden van direct contact met gebruikers, het ontvangen van feedback van gebruikers en dat weer doorsturen naar de Europese Commissie en tot slot staat bijvoorbeeld in de Europass portaal uitgeschreven wat Europass met je persoonlijke gegevens doet. Stichting MedMij probeert duidelijkheid te creëren over de inrichting van de tool door te stellen dat deelnemers aan het afsprakenstelsel zich niet slechts aan de regels uit het afsprakenstelsel moeten houden, maar dit ook aantoonbaar moeten maken. Zo moet het voor de gebruiker altijd duidelijk zijn wat de afspraken zijn en dat alle deelnemers daaraan voldoen. Daarnaast zijn gebruikers direct vanaf het moment dat het mogelijk was meegenomen in het opstellen van de kernprincipes van het afsprakenstelsel, om hun wensen en behoeften over het systeem mee te nemen.

### **5.3.2 Proactief rekening houden met waarden in ontwerp ICT-tool**

Uit de interviews blijkt dat de verschillende manieren om proactief rekening te houden met de integratie van waarden in het ontwerp van een ICT-tool in de praktijk veelal in elkaar overlopen, vooral wanneer het gaat om privacy by design en informed consent tegenover de integratie van autonomie en privacy in de databeslissingsdomeinen. Wanneer er sprake is van privacy by design, is privacy geïntegreerd in de databeslissingsdomeinen en wanneer er sprake is van de integratie van autonomie in de databeslissingsdomeinen is er sprake van informed consent. Respondenten erkennen dat het proactief rekening houden met waarden in het ontwerp van een ICT-tool een passende manier is om eerder besproken mogelijke spanningen en problemen aan te pakken.

In deze paragraaf wordt privacy by design behandeld, vervolgens informed consent en tot slot een door de respondenten aangedragen nieuwe manier van aanpak van problematiek, namelijk de mogelijkheid van een link tussen of integratie van Europass en EDUmij.

#### **Privacy by design**

##### **Europass**

Een van de kernbeginselen van Europass is privacy (R8). Het zit verweven in het ontwerp van het platform (R7). Dit komt omdat het ontwerp van Europass gebaseerd is op de privacy- en databeschermingswetgeving van de Europese Unie: de GDPR (R5; R6; R7). *“Het is allemaal GDPR proof. Ik denk dat wij aan de strengste eisen zo’n beetje voldoen voor de GDPR”*, zo stelt een adviseur Europass (R6). Daarnaast is er in het Europass besluit ook een artikel opgenomen specifiek over privacy (R4). Nog voor het opstellen van het Europass besluit is uitvoerig gesproken over het feit dat er veel persoonlijke informatie wordt vastgelegd in het platform (R6). Hieruit blijkt dat al in beginsel het belang van privacy is ingezien en meegenomen is in het ontwerp van het platform. Daarnaast stelt deze respondent dat je als overheid ook geen risico’s wil nemen met de data van burgers. Hij stelt dat er dan ook niet echt spanning bestaat op het gebied van privacy voor Europass.

##### **MedMij**

In het afsprakenstelsel van MedMij worden belangrijke waarden geborgd (R1). Privacy is hier altijd al een uitgangspunt geweest (R3). Bij het opstellen van het afsprakenstelsel is begonnen met de grondslagen: wat is het precies, waarom doen we het en wat zijn de principes die je hanteert bij het vormgeven van het afsprakenstelsel (R3). Maar ook: welke criteria moeten er gehanteerd worden voor de beoordeling van het succes van het afsprakenstelsel. Hieruit bleek dat privacy, het creëren van vertrouwen, maar ook interoperabiliteit (dat systemen op elkaar aansluiten) en de gebruiksvriendelijkheid van belang zijn. *“Vanaf het begin af aan heeft dat het denken heel erg bepaald. Dus ja, ik zou willen zeggen dat dat er zeker in zit”*, zo stelt de manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie.

Volgens de relatiemanager Leveranciers van stichting MedMij zijn privacy- en informatiebeveiligingsbeleid belangrijke thema’s in het afsprakenstelsel, het gaat dan vooral om

privacy en met name op de IT laag. Daarnaast wordt volgens de privacy in de praktijk van de PGO's simpelweg geborgd omdat deze moeten voldoen aan de AVG, in de uitvoering zijn leveranciers gebonden aan wet- en regelgeving (R2).

### **Informed consent**

#### **Europass**

*“Privacyja, we proberen echt de hoogste standaard na te leven in Europass. Mensen zijn zelf eigenaar van hun gegevens, dus jij beslist”* (R4). Door meerdere respondenten wordt deze uitspraak ondersteund, zij stellen ook dat de gebruiker zelf eigenaar is van zijn of haar gegevens en er daarnaast ook zelf voor kiest om überhaupt gebruik te maken van Europass; *“De gebruiker wordt niets verplicht, ik bedoel: je kunt ook gewoon Europass niet gebruiken”*, zo stelt de voorzitter van Europass Nederland. Daarnaast gaat de gebruiker zelf akkoord met de privacyrichtlijnen van Europass, als diegene zich aanmeldt (R6). Tot slot scherpt de Finse Europass expert dit beeld aan, door te stellen dat het feit dat de gebruiker in regie staat over zijn of haar eigen gegevens van begin af aan wel de strekking is geweest en ook de boodschap die Europass wil overbrengen, maar dat zij zich wel afvraagt of dit wel duidelijk genoeg is voor de gemiddelde gebruiker. Zij vraagt zich af of men zich wel realiseert wat het belang daar eigenlijk van is.

#### **MedMij**

*“Een van de principes is juist de autonomie van de gebruiker. De gebruiker is degene die bepaalt wat wel en niet kan”* (R3). In het afsprakenstelsel is dit gevat onder het kopje Informatieregie. In de praktijk uit dit principe zich dus o.a. in het feit dat de gebruiker gegevens uitwisselt met de zorgaanbieder; een zorgaanbieder kan niet zelf die gegevens uitwisselen. *“Juist omdat jij als gebruiker zo ontzettend zelf in de regie bent, is er bij uitstek sprake van informed consent”* (R2).

### **Integratie van autonomie en privacy in de databeslissingsdomeinen**

Volgens de Finse Europass expert is Europass gebouwd op de zeer strikte principes van databescherming, omdat Europass een service is van de Europese Unie en daarom haar eigen principes zeer goed gevolgd heeft. Waarden als autonomie en privacy van de gebruiker zijn volgens haar dan ook geborgd in het systeem. De gebruiker staat centraal, dat is het principe waar vanuit wordt gegaan. Ook een adviseur Europass stelt dat privacy en autonomie verweven zijn in de databeslissingsdomeinen en dus in Europass (R7). *“Jouw persoonlijke data waar je naam bij staat, daar ben je helemaal zelf een master over. Dat moet ook”* (R4).

Een mogelijke manier waarop in de toekomst de integratie van de privacy en autonomie van de gebruiker nog meer bevorderd kan worden, is volgens een adviseur Europass de introductie van het gebruik van het Europees E-ID (R6). Het nationale E-ID (DigID), moet een Europees E-ID worden, zodat nationale databases veel gemakkelijker allerlei gevalideerde data zou kunnen leveren aan de burger. Hierbij blijft de burger wel in control, omdat hij of zij er nog altijd zelf voor zou kunnen kiezen om deze wel of niet te gebruiken. Volgens deze respondent is het nog maar een kwestie van tijd voordat het Europese E-ID in gebruik is, *“dan kan ik me niet anders voorstellen dan dat Europass een van de eerste systemen is die daar gebruik van gaat maken”* (R6).

Tot slot stelt een andere respondent dat een manier waarop de autonomie van de gebruiker geïntegreerd wordt in de databeslissingsdomeinen en daarmee in het platform van Europass, juist het standaardiseren van bepaalde formats is (R7). Zo schetst zij het beeld van dat het volgens haar mooi zou zijn als Europass een blanco CV aan zou bieden, waar jij als gebruiker je gegevens in kan uploaden en je vervolgens zelf aan de slag zou kunnen gaan met de opmaak. Hierbij maakt zij echter de kanttekening dat zij uit de praktijk geleerd heeft dat niet iedereen daar mee om kan gaan en dat het juist bevorderend is voor de autonomie van de gebruiker wanneer er uit bepaalde standaarden te kiezen valt.

## **Integratie of link van Europass met EDUmij**

Een nieuwe aanpak die uit de interviews voortkwam is de integratie of link van Europass met EDUmij. De expert werkzaam bij de Finse, nationale Europass schetste het volgende beeld: in Finland hebben zij een systeem vrijwel gelijk aan Europass, maar dan op nationaal niveau. Dit systeem heet Job Market en het plan in Finland is om Europass hieraan te linken, zodat gebruikers geen dubbele accounts aan hoeven te maken en op zowel nationaal als internationaal niveau met de arbeidsmarkt in contact kunnen staan. Een wel degelijk anders maar toch soortgelijk beeld werd door een andere respondent ook geschetst, namelijk dat op lange termijn er een discussie moet ontstaan over hoe kunnen we Europass met gelijkwaardige projecten met eenzelfde doel op nationaal niveau goed met elkaar linken: hoe moeten die zich tot elkaar verhouden (R4). Dit alles ten behoeve van het individu. Hij geeft aan dat Europass op zich niet alleen staat, maar onderdeel is van een breder beleidsperspectief.

### **Samenvatting**

Respondenten van beide cases erkennen dat het proactief rekening houden met waarden een passende manier is om eerder besproken problematiek aan te pakken. Privacy by design zit in zowel Europass als MedMij verweven; al vanaf begin af aan is privacy meegenomen in het ontwerp van respectievelijk het platform en het afsprakenstelsel. Een belangrijke rol is hier weggelegd voor wet- en regelgeving als de AVG en de GDPR, waarin het in acht nemen van privacy verplicht wordt gesteld. Informed consent is een andere manier waarop de privacy van de gebruiker geborgd wordt. Ook dit concept wordt door respondenten erkend als van belang voor het borgen van waarden. Bij zowel Europass als MedMij heeft de gebruiker zelf de regie over zijn of haar eigen gegevens.

Een andere mogelijke manier van aanpak van problematiek is de integratie van de waarden autonomie en privacy in de databeslissingsdomeinen. Ook hier erkennen en herkennen respondenten deze aanpak en worden er verscheidende voorbeelden geschetst, zoals de standaardisering van formats ter bevordering van de autonomie van de gebruiker of het Europees E-ID.

Tot slot werd door enkele respondenten van Europass de mogelijkheid van de integratie of link van Europass met EDUmij geopperd als mogelijke aanpak van eerder besproken problematiek. Dit zou volgens hen bevorderlijk zijn voor de gebruiksvriendelijkheid van het systeem en zou dus op haar beurt ook weer bevorderlijk moeten zijn voor het vertrouwen van de gebruiker in het systeem.

## **5.4 Resultaten EDUmij**

Om tot gedegen aanbevelingen voor de eventuele ontwikkeling van EDUmij te komen, zijn zowel de voorzitter als een aantal leden van het kernteam EDUmij geïnterviewd. De interviewgide is terug te vinden in Bijlage 5. In deze interviews zijn de uitkomsten van de interviews met Europass en MedMij besproken. Er is gesproken over of leden uit het kernteam EDUmij dezelfde problemen voorzien voor EDUmij als de problemen die zich in de praktijk van Europass en MedMij voordoen. Er is ook gesproken over of zij denken dat de verschillende manieren waarop deze problemen bij Europass en MedMij aangepakt worden zullen werken bij EDUmij. Tot slot is er met hen gesproken over of zij eventuele andere problemen en andere manieren van aanpakken van problematiek voor zich zien voor EDUmij.

### **5.4.1 Problemen op het gebied van de samenwerking**

Uit de afgenomen interviews bij Europass en MedMij bleek dat het ontbreken van onderling vertrouwen door respondenten niet zozeer als een probleem werd beschouwd. In de interviews met leden van het kernteam EDUmij is nog wel naar dit probleem gevraagd, maar ook daar bleek dat dit niet echt als een probleem wordt beschouwd. De lijn werd behoorlijk snel doorgetrokken naar (het ontbreken van) doelconsensus: de verschillende belangen en daarmee samenhangend verschillende doelen die spelen binnen de samenwerking.

In deze paragraaf worden respectievelijk de volgende mogelijke problemen op het gebied van de samenwerking besproken: het ontbreken van doelconsensus; het ontbreken van competenties, wat

weer onderverdeeld kan worden in marketingvisie en de connectie tussen beleid en ICT; het gebrek aan vertegenwoordiging van de burger; het gebrek aan het betrekken van belangengroepen en tot slot de spanning tussen publiek en privaat. Door leden uit het kernteam EDUmij zijn dus een aantal mogelijke problemen toegevoegd.

### **Het ontbreken van doelconsensus**

Alle respondenten voorzien het ontbreken van doelconsensus als een probleem wat zich bij EDUmij in de praktijk voor kan doen en zich eigenlijk nu in de fase van verkenning, pre-ontwikkeling, al voordoet. Zo stelt de voorzitter van het kernteam dat het doel binnen de samenwerking breed gesteund moet worden, vanuit alle branches, maar ook dat het een complexe samenwerking betreft. Daarnaast stelt hij dat het ontbreken van doelconsensus binnen de samenwerking eigenlijk *“een worsteling is, bij ieder traject wat ik doe”*. Zo schetst hij bijvoorbeeld dat onderwijsinstellingen en actoren vanuit de arbeidsmarkt met andere doelen meedoen. Actoren betrokken bij de arbeidsmarkt zijn op zoek naar een betere matching van vraag en aanbod en daarnaast zijn onderwijsinstellingen op zoek naar het gemakkelijker kunnen uitwisselen van gegevens in het kader van opleidingen. In het kernteam van EDUmij zitten actoren met verschillende belangen en daarmee ook verschillende doelen voor de mogelijke ontwikkeling van een EDUmij. De respondent stelt dat het wat dat betreft op dit moment op zich goed gaat, de Informatiekamer heeft er oog voor en zij zijn als kernteam redelijk onafhankelijk. *“Maar ik weet zeker dat er op een gegeven moment ook wel spanning op komt, zeker als we het over geld en over het vervolg gaan hebben”* (R9). Hij stelt dat dit gevolg is van het ontbreken van doelconsensus, omdat actoren in principe niet bij willen dragen aan het bereiken van andermans doelen als deze niet in lijn zijn met eigen doelen.

Volgens de voorzitter van het kernteam wordt er wel eens gesteld dat de samenwerking met een zo groot mogelijk aantal actoren bij elkaar gebracht moet worden, wat leidt tot grote overlegorganisaties, *“wat de snelheid en daadkracht niet ten goede komt, voor je het weet ben je drie jaar aan het vergaderen en heb je nog steeds geen afsprakenstelsel”* (R9). Daarentegen stelt hij dat wanneer de samenwerking klein wordt gehouden, er een deeloplossing ontstaat. Het is dus lastig en tijdrovend om met veel verschillende actoren samen te werken, gezien het feit dat er dan ook rekening moet worden gehouden met veel verschillende en wellicht conflicterende belangen en doelen. Dit is een dilemma dat door meerdere respondenten aangestipt wordt. Zo stelt een lid uit het kernteam dat dit soort trajecten altijd lang duren, omdat er nog altijd doelconsensus gevonden moet worden. *“En ja, dat is polderen, Wim Kok zei het al in de jaren '80 hé. Het poldermodel is wat dat betreft nog steeds opportuun”* (R11). Ook voegt hij toe dat de dynamiek binnen de samenwerking heel complex is, omdat soms kleine dingen die in eerste instantie niet belangrijk geacht werden toch een cruciale factor blijken te zijn. Hier moet wel oog voor blijven en dat draagt bij aan de complexiteit van de samenwerking. Hij trekt dit beeld van een complexe samenwerking waarin het ontbreken van doelconsensus zich voordoet, vervolgens breder naar wanneer er op internationaal niveau samengewerkt moet worden. Dit omdat veel ontwikkelingen in deze sector elkaar raken, bijvoorbeeld het *micro credentialing* vraagstuk wat zowel op internationaal niveau als op nationaal niveau voor EDUmij van belang is.

Een factor die volgens de voorzitter van het kernteam van invloed is op het creëren van doelconsensus is de financiering van het project. Hij stelt dat wanneer partijen hun eigen geld moeten investeren in het project, zij meer betrokken zullen zijn in de samenwerking. Zij zullen beter nadenken in welke mate hun doelen aansluiten op het project en wat hun rol hierin is.

Tot slot benadrukt een lid uit het kernteam nog het belang van de prioriteit die EDUmij voor een actor heeft. Als EDUmij voor alle actoren een hoge prioriteit heeft, is dit logischerwijs bevorderlijk voor de samenwerking (R13).

## Het ontbreken van competenties

Uit de interviews met Europass en Medmij kwam er wat betreft het ontbreken van competenties vooral bij Europass Nederland een beeld naar voren van een gebrek aan competenties op het gebied van marketing en promotie. Er werd gesteld dat daar veelal zeer kundige beleidsmedewerkers zich bezig houden met de inhoud, waardoor men daar soms wat competenties mist om de vertaalslag te maken naar marketing en promotie om het aantal gebruikers van de tool te vermeerderen. In de interviews met respondenten van EDUmij is hiernaar gevraagd. Daarnaast kwamen respondenten met een nieuw, ander probleem wat betreft het ontbreken van competenties, namelijk het gebrek aan kundige mensen met discipline overstijgende kennis.

## Marketingvisie

Een algemeen beeld wat uit de interviews met leden van het kernteam naar voren kwam, is dat men van mening is dat het product zelf goed moet zijn. Respondenten stellen dat als dit zo is, men het vanzelf wel in gebruik gaat nemen. Het belang van competenties op het gebied van marketing en communicatie werd door hen niet in dezelfde mate onderschreven als in de interviews met Europass. *“Eigenlijk moet een product van zichzelf gewoon wel goed zijn, makkelijk te gebruiken zijn en toegevoegde waarde hebben”*, zo stelt de voorzitter van het kernteam. Een andere respondent zegt het belang van competenties op het gebied van marketing en promotie tot op zekere hoogte te erkennen. Hij stelt dat het overtuigen van gebruikers van de toegevoegde waarde van een EDUmij energie gaat kosten en dat het nog maar de vraag is of daar de benodigde competenties voor aanwezig zijn (R12). Anderzijds stelt deze respondent, in lijn met de andere respondenten, dat wanneer gebruikers het voordeel van ingebruikname van EDUmij inzien, er geen promotie meer nodig is om het aan de man te brengen.

## De connectie tussen beleid en ICT

Respondenten schetsen nog een andere spanning die zich voordoet op het gebied van het ontbreken van competenties. Een lid uit het kernteam EDUmij stelt dat binnen het overheidsdomeinen veel projecten op het gebied van ICT niet goed gaan. Volgens hem komt is dat zo omdat digitalisering vaak als ondersteunend onderdeel van een proces wordt gezien, in plaats van als een proces an sich (R11). Hij stelt dat het binnen dergelijke projecten van belang is dat betrokkenen voldoende kennis van zaken hebben op alle relevante vlakken. Dat wil zeggen kennis op zowel het gebied van overheidsbeleid, maar ook op het gebied van ICT. Het is van belang dat dit soort mensen betrokken worden, zodat zij het overzicht kunnen behouden en tijdig kunnen controleren of plannen realiseerbaar zijn. Dit punt wordt onderschreven en aangevuld door een andere respondent, die stelt dat er vaak wordt gezegd ‘student centraal’, ‘klant centraal’ etc. (R10). Alhoewel het zeker niet de bedoeling is dat systemen voor gaan schrijven ‘hoe het moet’, stelt hij dat het wel degelijk van belang is om mee te nemen of dingen ook goed in een systeem te verwerken zijn. Hij stelt dat de kans op succes vele malen groter is dan wanneer er eerst dingen bedacht worden, die in een later stadium wellicht onuitvoerbaar zijn voor systemen. *“Systemen zijn tegenwoordig dusdanig belangrijk in het proces, die zijn zo primair dat je die ook mee moet nemen. Natuurlijk moeten die systemen niet bepalen ‘hoe het zit’, maar die kunnen wel heel erg helpen om iets werkbaar te maken”*, zo stelt een lid uit het kernteam (R10). Systemen moeten dus niet leidend zijn, maar de mogelijkheden die een systeem biedt moeten wel in beginsel al meegenomen worden. Er moeten dus mensen binnen de samenwerking aanwezig zijn die hier de benodigde kennis voor hebben.

Tot slot benadrukken beide respondenten nog het belang van daadkrachtige mensen met doorzettingsvermogen. Mensen binnen de samenwerking die er volledig voor gaan, alles bij elkaar weten te brengen en tijdig de benodigde checks kunnen doen op of plannen realiseerbaar zijn.



### **Het gebrek aan vertegenwoordiging van de burger**

Een nieuwe spanning die uit de interviews naar voren kwam was het gebrek aan vertegenwoordiging van de burger. Respondenten geven aan dat de overheid en allerlei belangengroepen met elkaar in gesprek zijn, maar het de vraag blijft welke actor de burger vertegenwoordigt. *“Overheden praten in mijn ogen niet genoeg namens de burger. Het wordt een soort instituut overheid. De overheden gaan vanuit hun wet de dingen doen, dat is hun werkelijkheid. Het is niet meer van: we doen dit voor iedereen en we moeten meedenken met iedereen. Dat zie je in dit soort trajecten ook, wie praat er nou echt namens degene die straks met EDUmij al zijn opleidingsgegevens gaat delen?”* (R9). Een andere respondent onderschrijft dit door te stellen dat de overheid natuurlijk een democratisch gekozen vertegenwoordiging vanuit de burgers is, maar daarbij wel de vraag speelt of de burger dit ook zo ervaart (R10).

Een ander lid uit het kernteam werpt binnen hetzelfde kader een andere spanning op. Hij stelt dat een systeem voor EDUmij uiteindelijk op bepaalde principes ontworpen gaat worden, maar dat dat nog steeds niet wil zeggen dat het per se oplevert wat de burger wil (R11). In eerste instantie ligt er dus een spanning op de vertegenwoordiging van de burger, maar vervolgens ligt er binnen hetzelfde kader een spanning op of EDUmij überhaupt wel iets is waar de burger behoefte aan heeft. *“Om dan niet in de valkuil te stappen van dat je gaat voordefiniëren wat de gebruiker belangrijk vindt en hoe het dan moet werken. Dat zijn van die grote valkuilen waar je wel op moet letten”*, zo stelt dit lid uit het kernteam (R11). Hij stelt dat er door beleidsmakers veel vanuit een veronderstelde behoefte aan de slag wordt gegaan.

Daarnaast voegen respondenten hier nog een andere dimensie aan toe, namelijk: wie is dan eigenlijk de gebruiker waar men voor aan de slag gaat? (R10; R11). Het zijn veelal hoogopgeleiden die vanuit een bepaald kader denken die aan de ontwikkeling van een EDUmij werken. Het is een valkuil om te veel vanuit het eigen perspectief te denken, in plaats van je te verplaatsen in de mbo of hbo student, de gebruiker voor wie een EDUmij wellicht van veel groter belang gaat zijn (R11).

### **Het gebrek aan het betrekken van belangengroepen**

Er zijn veel verschillende partijen betrokken bij de verkenning voor EDUmij, het gesprek over wat willen we nu eigenlijk, hoe zouden we elkaar kunnen helpen, waar raken wij elkaar etc. (R13). De samenwerking onderliggend aan EDUmij is bedoeld om een stap verder te zetten, vandaar dat er verkend wordt wat iedereen wil. Dit beeld wordt aangescherpt door een andere respondent, die stelt dat het van belang is dat alle partijen op het juiste moment bij elkaar zijn om er voor te zorgen dat EDUmij ook daadwerkelijk iets wordt (R11). Het gebrek aan het betrekken van de juiste belangengroepen en op het juiste moment kan dus een probleem zijn.

### **Spanning publiek/privaat**

Over de samenstelling van de samenwerking onderliggend aan EDUmij stelt een respondent dat het een zorgelijk punt kan zijn als er veel publieke partijen bij betrokken zijn (R10). Hij stelt dat er bij commerciële organisaties vaak meer daadkracht is. Hij nuanceert deze spanning wel door te stellen dat er aan iedere soort organisatie, zowel publiek als privaat, nadelen zitten. Zo kan een commerciële organisatie soms werken met te korte termijn doelstellingen. Echter stelt hij dat in publieke organisaties het tempo van het tot een succesvol einde brengen van een project vaak te afhankelijk is van mensen die de leiding nemen, daadkracht en doorzettingsvermogen tonen en er voor gaan. Als deze niet aanwezig zijn, stelt deze respondent dat het project vaak erg lang kan duren omdat er veel gepraat wordt over allerlei verschillende aspecten van een project.

### **Samenvatting**

Het mogelijke probleem van het ontbreken van onderling vertrouwen werd door respondenten al snel doorgetrokken naar het ontbreken van doelconsensus. Respondenten zien het ontbreken van

doelconsensus als mogelijk probleem voor de ontwikkeling van EDUmij. Sterker nog, zij stellen dat dit probleem zich al voordoet in de verkennende fase voor de ontwikkeling van EDUmij, waar men nu in zit. Respondenten stellen dat het ontbreken van doelconsensus zich in beginsel nu eenmaal voordoet als er veel verschillende partijen met verschillende belangen samenwerken, maar dat het van belang is dat er uiteindelijk doelconsensus gecreëerd wordt. Actoren moeten de ontwikkeling van EDUmij als een prioriteit zien. Deze prioritering kan bereikt worden door actoren te vragen bij te dragen aan de financiering van het project. Actoren zullen dan beter samenwerken aan doelconsensus, omdat zij allemaal een maximaal rendement uit het project willen halen.

Het ontbreken van competenties is een probleem wat respondenten uit de praktijk herkennen. Het specifiek ontbreken van competenties op het gebied van marketing en promotie werd door het kernteam EDUmij niet in dezelfde mate onderschreven als bij andere respondenten. Door het kernteam EDUmij werd vooral benadrukt dat EDUmij zelf van toegevoegde waarde moet zijn; respondenten stelden dat als het een goed product is, men het vanzelf wel in gebruik neemt. Een ander nieuw mogelijk probleem wat respondenten aandroegen op het gebied van het ontbreken van competenties, is het gebrek aan kundige mensen met discipline overstijgende kennis. Respondenten stellen dat het voor EDUmij van belang is dat er mensen bij betrokken zijn met zowel kennis over ICT als beleid, zodat er tijdens de ontwikkeling van EDUmij regelmatig een check kan worden uitgevoerd op de haalbaarheid van de plannen.

Een ander nieuw mogelijk probleem wat voortkwam uit de interviews met het kernteam EDUmij, is het gebrek aan vertegenwoordiging van de burger. Respondenten stellen dat de overheid officieel wel de vertegenwoordiging van de burger is, maar het maar de vraag is of de burger dit in de praktijk zo ervaart. Er wordt gesteld dat het risico bestaat dat de overheid te veel vanuit eigen beleidskaders en wetgeving gaat handelen en daarbij te weinig rekening houdt met de daadwerkelijke behoefte van de burger. Dit laatste onderstrepen respondenten meerdere malen: het in acht nemen van de daadwerkelijke behoefte van de burger, met daarbij hun vraagtekens of dit wel echt gebeurt, ongeacht welke partijen er bij het project betrokken zijn. Daarbij komt de vraag: wie is de burger dan precies? Het is volgens respondenten belangrijk om een helder beeld van de doelgroep voor ogen te houden, met inachtneming van het risico dat er een tool gebouwd gaat worden die wellicht te veel gericht is op hoogopgeleiden.

Respondenten sneden tevens het mogelijke probleem van het betrekken van belangengroepen aan. Volgens hen is het van belang om de juiste partijen op het juiste moment bij elkaar te hebben, zodat er van meet af aan verkend kan worden wat iedereen wil maar ook wat men voor elkaar binnen het project kan betekenen.

Tot slot benoemen respondenten een spanning tussen publieke en private organisaties voor de samenwerking onderliggend aan EDUmij. Zij stellen dat publieke organisaties soms wat aan daadkracht missen. Daarnaast dat het zeer afhankelijk is van of er binnen een project een aantal daadkrachtige mensen opstaan en de leiding nemen. Ongeacht welk soort organisatie, kan het proces van de ontwikkeling anders erg lang worden.

#### **5.4.2 Problemen op het gebied van ICT**

Uit de interviews kwamen een aantal algemene problemen voort waar rekening mee gehouden zou moeten worden. Zo stellen respondenten dat de grens van de mogelijkheden die de technologische ontwikkelingen te bieden hebben nog lang niet bereikt is (R9; R11). Het is dus van belang om bij de ontwikkeling van EDUmij in gedachten te houden dat je niet alle antwoorden op alle vragen hebt, *“dat is gewoon niet realistisch”*, zo stelt een lid uit het kernteam (R11).

In deze paragraaf worden respectievelijk de volgende mogelijke problemen op het gebied van ICT besproken: het ontbreken van de integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool; het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau, wat weer onderverdeeld kan worden in

gebruiksvriendelijkheid in het algemeen, gebruiksvriendelijkheid wat betreft de interoperabiliteit van het systeem en de manier waarop het systeem is ingericht en er met persoonlijke data wordt omgegaan; verantwoordelijkheidsverplaatsing; maatschappelijke druk om te delen en tot slot de grootte van het project.

### **Het ontbreken van integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool**

Uit de interviews blijkt dat het ontbreken van de integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool in de praktijk geen spanningen of problemen oplevert. Uit de interviews bleek dat men dit tegenwoordig sowieso hoog in het vaandel heeft staan, daarnaast is men gebonden aan wet- en regelgeving zoals de AVG en de GDPR.

### **Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau**

Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau kan verdeeld worden in drie delen: gebruiksvriendelijkheid in het algemeen, gebruiksvriendelijkheid wat betreft de interoperabiliteit van het systeem en tot slot de manier waarop het systeem is ingericht en er met persoonlijke data wordt omgegaan.

### **Gebruiksvriendelijkheid in het algemeen**

*“Gebruiksvriendelijkheid, ja, dat is met digitale oplossingen altijd een vraagstuk hé”* (R13). Dit lid uit het kernteam EDUmij stelt dat het realiseren van gebruiksvriendelijke toepassingen altijd een aandachtspunt blijft. Het zelfstandig in gebruik nemen van bijvoorbeeld een app vraagt de gebruiker altijd om wat handelingen uit te voeren. Volgens de respondent vraagt dit *“natuurlijk ook heel veel zorgvuldigheid in user interface en gebruiksvriendelijkheid”*. Een ander respondent stelt dat bij digitale oplossingen als een EDUmij altijd de vraag is of mensen überhaupt vaardig genoeg zijn om mee te kunnen doen (R13). *“Ik heb zelfs de afgelopen jaren heel erg het beeld gekregen dat als je het hebt over wat mensen daadwerkelijk kunnen met technologie, dat daar een heel groot misverstand over bestaat ... Even los van achtergrond, opleidingsniveau etc., ik denk dat je je flink kan vergissen”* (R11). Dit lid uit het kernteam stelt dat ook al zijn mensen bijvoorbeeld vaardig in het gebruik van sociale media, het een misverstand is om te veronderstellen dat zij de technologie daarachter ook begrijpen.

*“Ik denk dat de grootste uitdaging sowieso wel de authenticatie van de gebruiker is”*, zo stelt de voorzitter van het kernteam. Dit is een uitdaging die voortkomt uit de mate waarin gebruikers over gedegen digitale vaardigheden beschikken. Volgens de respondent is hier een belangrijke rol voor de gebruiker zelf weggelegd. Zo moeten zij er alert op zijn dat ze niet hetzelfde wachtwoord nemen voor EDUmij als zij ook gebruiken tijdens het winkelen bij een webshop. Dit vraagt natuurlijk ook een bepaalde digitale vaardigheid van een gebruiker, die niet iedereen heeft.

### **Gebruiksvriendelijkheid: Interoperabiliteit**

Respondenten voorzien wat betreft de interoperabiliteit van het systeem, wat eventueel ontwikkeld of in gebruik moet worden genomen voor EDUmij, mogelijke problemen. Namelijk wanneer de gebruiker al zijn of haar leer- en ontwikkelopbrengsten op één plek samen wil brengen, bijvoorbeeld in een EDUmij app, kan het in de praktijk zo zijn dat de gebruiker zijn of haar persoonlijke data vanuit allerlei verschillende apps en systemen moet ontsluiten (R9). Volgens de voorzitter van het kernteam EDUmij staat dat het gebruik in de weg, omdat dit bepaalde handelingen van een gebruiker vraagt waar wellicht niet iedere gebruiker zelfstandig toe in staat is. Een lid uit het kernteam EDUmij onderschrijft dit en stelt dat de mate waarin de gebruiker zelf beslissingen moet maken en handelingen moet uitvoeren in een platform, bepalend is voor de autonomie van de gebruiker. Wanneer een gebruiker veel zelf moet doen, legt dit een bepaalde verantwoordelijkheid bij de gebruiker en vraagt in die zin ook een bepaalde digitale vaardigheid van de gebruiker (R12). Zo stelt deze respondent: *“We*

*moeten voorkomen dat we weer een tool aan het ontwikkelen zijn die alleen maar door hoger opgeleiden gebruikt kan worden. Dat zijn wel allemaal zaken waar je voor moet waken bij het implementeren of het uitrollen''.*

Daarnaast benadrukt een ander lid uit het kernteam nog een andere spanning op het gebied van de interoperabiliteit, namelijk dat het van belang is dat de systemen voor bijvoorbeeld het gebruik van een EDUmij app goed op elkaar aansluiten. *''Je kan niet iets ongeveer koppelen aan elkaar, dat werkt gewoon niet. Het zal precies moeten passen''* (R11).

Tot slot is het zo dat de spanning op het gebied van interoperabiliteit niet slechts op nationaal niveau speelt. Zeker op het gebied van digitalisering zijn er veel vraagstukken die in de dynamiek van Europa spelen, of nog groter. *''En als je dan wil dat het landelijk werkt, dan moet het wel aansluiten op elkaar''* (R12). Je kan als land of organisatie niet onafhankelijk aan de slag met het aanpakken van dergelijke problematiek of uitdagingen, maar moet daarnaast altijd een internationaal perspectief behouden.

### **Manier waarop het systeem is ingericht en er met persoonlijke data wordt omgegaan**

Volgens de voorzitter van het kernteam EDUmij ziet de overheid zichzelf graag als eigenaar van gegevens, mede omdat dit ook in de wet is vastgelegd. Volgens de respondent levert dit spanningen op met de vrijheid van burgers om zelf te bepalen wat er met hun gegevens gebeurt. *''Want zo'n overheid, die kan bijvoorbeeld zeggen dat wij als overheid die gegevens van de burger mogen uitwisselen. Voor je het weet komt er dus een wet die hen in staat stelt leergegevens te delen. En ja, zodra die wet er is, dan gaat de overheid zich daar ook naar gedragen. Dan kan je spanningen in de samenleving krijgen''* (R9). Het punt wat de voorzitter hier maakt is dat de AVG dan wel bestaat, maar de overheid wetgeving kan opstellen die hen in staat stelt daar van af te wijken. In lijn hiermee snijdt een andere respondent een andere mogelijke spanning aan op het gebied van de manier waarop er met persoonlijke data wordt omgegaan, namelijk als alle data op één plek zou worden bewaard (R11). Hij stelt dat als de overheid de leiding zou hebben over het project EDUmij, deze spanning op de loer ligt en hij vraagt zich af of dat dan wenselijk is.

Een andere mogelijke spanning op dit gebied is de beleving van de burger over hoe er met zijn of haar persoonlijke data wordt omgegaan. *''Als ik naar de maatschappelijke ontwikkelingen kijk, naar de toenemende polarisatie met sterke meningen de ene of de andere kant op, kan ik mij ook voorstellen dat dat wel een vraagstuk is''* (R10). Het kan zo zijn dat de gebruiker aanneemt dat *Big Brother*-taferelen zo gemakkelijk uitvoerbaar zijn. Dit idee wordt onderschreven door een andere respondent, die tevens nogmaals benadrukt dat het gebruik van een EDUmij ook moet aansluiten bij de behoefte van de burger. *''Want ja het kan op zich technisch, functioneel en wettelijk helemaal kloppen, maar ja als het in die beleving van de gebruiker (al dan niet veroorzaakt door misinformatie), als iets gevaarlijks wordt bestempeld, dan zijn we gewoon op de verkeerde weg''* (R11).

Tot slot stelt een respondent dat hij de spanning van het omgaan met persoonlijke data erkent, maar hier voor EDUmij weinig echte risico's in ziet. Dit vanwege het soort persoonlijke data waar het om gaat; hij stelt namelijk dat gezien het opleidingsgegevens zijn, het niet om echt gevoelige informatie gaat (R12).

### **Verantwoordelijkheidsverplaatsing**

Het slot van het vorige punt komt hier terug: respondenten herkennen het probleem dat wordt geschetst. Namelijk de verschuiving van de verantwoordelijkheid naar de gebruiker van een EDUmij en de vraag of de gebruiker hier wel mee om kan gaan. Echter stellen meerdere respondenten dat zij dit risico wel beperkt vinden, gezien het soort persoonlijke data waar het om gaat. Zo stelt een respondent: *''Ik begrijp de probleemstelling die daar geschetst wordt, het enige wat ik daar wel bij heb: hetgeen wat iemand haalt zijn leeropbrengsten. Dus in die zin is dat geen persoonlijk belastend materiaal om het zo te zeggen. Ik begrijp het probleem, maar ik denk dat het in deze geen knelpunt*

voor EDUmij gaat zijn'' (R12). Een andere respondent stelt dus dat hij het wel een risico vindt, maar het een kleiner risico vindt dan met persoonsgegevens als financiële gegevens of zorggegevens (R13).

### **Maatschappelijke druk om te delen**

Een ander probleem dat uit de interviews naar voren kwam is er een op het gebied van de autonomie van de gebruiker. Deze spanning werd door meerdere respondenten aangesneden en erkend. In de kern komt het neer op een beperking van de autonomie van de gebruiker. Ondanks het feit dat privacy wordt geborgd in de AVG en de gebruiker van EDUmij zelf de regie heeft over zijn of haar persoonsgegevens, zou er een maatschappelijke druk kunnen ontstaan om je gegevens met bijvoorbeeld een (potentiële) werkgever te delen. *''Daar doen privacy en de AVG niets aan zeg maar. Die zegt alleen maar: als het technisch goed geregeld is en jij hebt toestemming gegeven dan is het goed, maar onder welke druk jij die toestemming verleent daar maakt niemand zich druk over''*, zo stelt de voorzitter van het kernteam EDUmij. Daarnaast snijdt hij het voorbeeld van DUO en financiële gegevens aan; binnen DUO kan je als gebruiker heel gemakkelijk een overzicht van je financiële gegevens inzien. Tegenwoordig moet je deze standaard indienen bij een hypotheekaanvraag, je hebt eigenlijk als burger geen keuze meer. Het kan dus zijn dat je als gebruiker gedwongen wordt om een EDUmij account te nemen omdat dat een vereiste is van werkgevers (R13). Zij zouden dit kunnen gaan eisen omdat zij graag digitaal jouw opleidingsgegevens in willen zien. Welk effect het op de gebruiker heeft als je als persoon dit weigert, is nog maar de vraag. *''Dit kan ook best wel een negatief effect hebben op sollicitaties''* (R13). Of wanneer je bijvoorbeeld een soort tussenjaar hebt gehad die je niet wil belichten op je CV, dan is daar de optie mogelijkheid dus niet meer voor; *''je neemt ten dele de mogelijkheid weg van de gebruiker om zich te profileren op de manier zoals hij of zij dat wil. Dat is wel een risico''*, zo stelt een lid uit het kernteam (R12).

### **Grootte van het project**

Een ander mogelijk probleem wat door respondenten wordt geschetst voor de ontwikkeling van een EDUmij is de grootte van het project (R10; R11). Vooral: wordt de stap die met het project genomen gaat worden niet te groot, is er dan niet het risico dat er een misstap begaan wordt en alles mislukt. Een optie zou kunnen zijn om het project in delen op te splitsen en vervolgens weer aan elkaar te koppelen. De respondent vraagt zich af of dit daadwerkelijk zal helpen: zullen de problemen die zich bij het 'grote' project voordoen, zich dan niet ook gewoon op kleinere schaal voor gaan doen (R10).

### **Samenvatting**

In de interviews zijn een aantal mogelijke problemen op het gebied van ICT besproken. Het mogelijke probleem van het ontbreken van de integratie van waarden in het ontwerp van de ICT-tool wordt door het kernteam EDUmij niet verwacht als mogelijk probleem. Omdat men bij de ontwikkeling van EDUmij gebonden is aan wet- en regelgeving zoals de AVG, worden belangrijke waarden als bijvoorbeeld privacy al meegenomen.

Het ontbreken van vertrouwen op ICT-niveau wordt door respondenten echter wel erkend als mogelijk probleem. Problemen met de gebruiksvriendelijkheid van het systeem kunnen afdoen aan het vertrouwen en de autonomie van de gebruiker. Het eerste probleem op het gebied van de gebruiksvriendelijkheid is als volgt: het gebruik van EDUmij zal vragen om bepaalde digitale vaardigheden van de gebruiker, waar simpelweg niet iedereen over beschikt. Het tweede probleem op het gebied van de gebruiksvriendelijkheid richt zich op de interoperabiliteit van het systeem. Systemen moeten gemakkelijk op elkaar aan kunnen sluiten, dit moet al vrijwel automatisch gaan of ook gemakkelijk te koppelen zijn voor de burger. Als dit niet zo is, is het maar de vraag of de burger over de digitale vaardigheden beschikt om dit zelf te doen. Tot slot is voor de interoperabiliteit het internationale aspect van digitalisering van belang: technologische ontwikkelingen zijn grensoverschrijdend. Het kan problematisch zijn als dit niet in acht wordt genomen bij de ontwikkeling

van EDUmij. Tot slot kunnen er problemen ontstaan met de gebruiksvriendelijkheid als het gaat om de manier waarop het systeem is ingericht, maar vooral om hoe er met persoonlijke data wordt omgegaan. Hier worden een aantal mogelijke problemen geschetst: de overheid die wet- en regelgeving op kan stellen wat haar in staat stelt af te wijken van de AVG; het bewaren van alle data op één plek, eventueel door de overheid; nogmaals de vraag of de ontwikkeling van EDUmij wel aansluit bij de behoefte van de burger, daarbij komend of de burger überhaupt comfortabel is met het delen van persoonsgegevens.

Een ander mogelijk probleem wat zich voor kan doen is een verantwoordelijkheidsverplaatsing. De gebruiker download persoonsgegevens, zet deze in EDUmij en mag deze vervolgens delen met derden. Mogelijk zal niet iedere gebruiker zich bewust zijn van de risico's wat dit met zich mee brengt, daarbij kan wellicht niet iedere gebruiker deze verruiming van de eigen autonomie aan. Daarnaast is een ander mogelijk probleem de maatschappelijke druk om te delen. Het kan zijn dat het hebben van een EDUmij account de norm wordt en men druk ervaart van bijvoorbeeld potentiële werkgevers om hun persoonsgegevens via EDUmij te delen. Tot slot is de grootte van het project een mogelijk probleem. Respondenten vragen zich af of er dezelfde risico's hangen aan het opsplitsen van het project in kleine stappen, als aan wanneer er één keer een grote stap wordt gemaakt bij de ontwikkeling van EDUmij.

## **5.5 Aanpak EDUmij**

In deze paragraaf worden de verschillende mogelijkheden om de eerder besproken mogelijke spanningen en problemen bij de ontwikkeling van EDUmij aan te pakken besproken. In de praktijk van de cases bleek dat wat uit de literatuur voortkwam als twee separate oplossingen, namelijk de integratie van autonomie en privacy in de databeslissingsdomeinen en het proactief rekening houden met waarden in het ontwerp van de ICT-tool, veelal in elkaar overliepen. Vandaar dat in de interviews met respondenten van EDUmij is besloten deze twee oplossingen samen te nemen. Daarnaast kwam uit de interviews met Europass de mogelijke oplossing van een integratie of link van Europass met EDUmij voort. Hier is naar gevraagd in de interviews met EDUmij en wordt aan het einde van dit hoofdstuk toegelicht. Tot slot is er voor de volledigheid en om tot gedegen aanbevelingen voor de ontwikkeling van EDUmij te komen, ook aan respondenten gevraagd hoe zij de samenwerking voor EDUmij voor zich zien en of zij daar ook een specifieke leiderschapsrol voor een bepaalde actor in zien.

### **5.5.1 Communicatie**

In deze paragraaf worden de manieren om de mogelijke spanningen en problemen aan te pakken op het gebied van communicatie besproken. Het gaat hier om het maken van duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden & onderlinge communicatie binnen het netwerk organiseren en faciliteren; proberen win-win arrangementen tussen actoren te creëren; ontbrekende competenties in kaart brengen en tot slot duidelijkheid bieden over de inrichting en het gebruik van de ICT-tool.

#### **Duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden & onderlinge communicatie binnen het netwerk organiseren en faciliteren**

Alle respondenten erkennen het belang van het maken van duidelijke afspraken binnen de samenwerking over wie waar verantwoordelijk voor is. Zij stellen dat om dit te realiseren de onderlinge communicatie tussen actoren binnen de samenwerking in orde moet zijn. *“Als je straks echt een beheerorganisatie hebt, waar je regie hebt liggen voor het afsprakenstelsel. Ja, dan ontkom je er natuurlijk niet aan dat je ook duidelijke verantwoordelijkheden moet beleggen”* (R13). Een ander lid uit het kernteam EDUmij stelt tevens dat het in de samenwerking voor EDUmij vooral van belang is dat er centrale afspraken gemaakt worden. Bijvoorbeeld over wat wordt opgenomen in het systeem voor EDUmij en hoe data uitwisselbaar gemaakt worden (R12). Deze respondent stelt niet uitgesproken te zijn over hoe de samenwerking er dan uit zou moeten komen te zien, *“als er maar wel plannen en afspraken worden gemaakt van wie kan ons zo'n voorziening maken en waar moet die aan voldoen”*.

Wat betreft het duidelijke afspraken maken over de verantwoordelijkheden binnen de samenwerking, stellen meerdere respondenten dat er bij één actor een leiderschapsrol belegd moet worden. De voorzitter van het kernteam EDUmij stelt dat hij de samenwerking onderliggend aan EDUmij voor zich ziet als een samenwerking waar veel partijen bij betrokken zijn, maar dat daarbij ook een soort nieuwe regieorganisatie wordt ontwikkeld, die toeziet op het afsprakenstelsel wat opgezet wordt en deze ook verder ontwikkelt. *“In ieder geval een soort centrale regie, die het afsprakenstelsel verder ontwikkelt, waar mensen terecht kunnen met vragen en die het ook uitdraagt”*, zo stelt de voorzitter. Volgens deze respondent hoeft de leiderschapsrol niet per se bij slechts één organisatie belegd te worden, deze leiderschapsrol kan ook belegd worden bij bijvoorbeeld een landelijke stichting waar verschillende partijen eigenaar van zijn. Een interessant punt wat hij hieraan toevoegt is het volgende: *“voorwaarde is dan wel dat iedereen financiert. Kijk, daar zie ik wel een oplossing in”*. Hij stelt dat dit er toe zal leiden dat men gelijke inspraak heeft en meer betrokken is.

Een ander lid uit het kernteam EDUmij stelt dat de overheid de beheerder van het afsprakenstelsel zou moeten zijn, omdat als er dan iets misloopt, zij in kan grijpen (R12). Hij stelt echter dat dit geen dominante leiderschapsrol zal zijn, omdat om invulling te geven aan het afsprakenstelsel de overheid toch in gesprek zal moeten met de partijen in het veld. Een andere respondent stelt ook dat er een aparte organisatie aangewezen moet worden voor het beheer van de samenwerking. Hij stelt tevens dat de overheid de geschikte organisatie is waar de regierol voor het afsprakenstelsel belegd zou moeten worden (R13). Zo stelt hij: *“Ik vind wel dat de overheid die regiefunctie heeft, niet alleen de taak om het afsprakenstelsel te beheren, maar ook om te controleren of partijen zich aan de afspraken houden. Maar ook een rol spelen in de hele marketing, het vraagstuk over hoe zaken gefinancierd worden etc.”*. Hij stelt dat de overheid gewoonlijk wordt gezien als een betrouwbare partij die de belangen van de burger wil beschermen. Daarom zou dit een geschikte partij zijn om te controleren of betrokken actoren zich aan de gestelde regels houden. Daarnaast kan de overheid specifieke wet- en regelgeving opstellen ter bescherming van gebruikers en gebruikers zo een beschermd gevoel geven (R13). Hij betwijfelt of het vertrouwen van gebruikers in EDUmij toeneemt als de organisatie van EDUmij overgelaten wordt aan de private markt. In lijn met het feit dat de overheid de regierol zou moeten hebben, stelt hij ook dat de overheid dan de onderlinge communicatie zou moeten faciliteren.

Andere respondenten zijn kritischer over de mogelijkheid van de overheid in de leiderschapsrol. Dit gehele beeld van de overheid in de regierol is eerder in dit onderzoek genuanceerd door een andere actor (R9). Een andere respondent nuanceert tevens het beeld van de overheid in de regierol, vanuit het oogpunt van privacy bijvoorbeeld. Hij vraagt zich af of je moet willen dat alle data op één plek opgeslagen wordt (R11).

### **Proberen win-win arrangementen tussen actoren te creëren**

*“Als je dat afsprakenstelsel wil laten werken, dan moeten al die partijen wel bediend worden en ook iets terugvinden wat aansluit bij hun eigen belangen”* (R13). Dit lid uit het kernteam stelt dat actoren op een bepaalde manier dus wel overtuigd moeten worden om te participeren in een samenwerking, om de samenwerking succesvol te laten zijn. Een andere respondent stelt dat er in beginsel tussen actoren het gesprek gevoerd moet worden of men elkaar kan versterken (R9). Dit zodat het voor alle actoren mogelijk is om zo vroeg mogelijk in de ontwikkeling van een EDUmij in te stappen; het voorkomt eventuele obstakels voor deelname aan de samenwerking die zich in een later stadium kunnen vormen.

### **Ontbrekende competenties in kaart brengen**

Respondenten erkennen het belang van het in kaart brengen van ontbrekende competenties voor het succesvol realiseren van een ICT-tool. Echter, gezien het feit dat EDUmij nog in de verkennende fase zit, vond men het lastig om nu al iets te zeggen over het daadwerkelijke ontbreken van competenties.

Hier kan echter wel een link gemaakt worden naar de voorkeur van het toewijzen van een regierol. Zoals in bovenstaande tekst toegelicht verwacht men dat er een beheerorganisatie het afsprakenstelsel door ontwikkelt. Om aan te wijzen op welke gebieden het afsprakenstelsel doorontwikkeld moet worden, moeten ontbrekende competenties in kaart gebracht worden.

### **Duidelijkheid bieden over inrichting en gebruik ICT-tool**

Respondenten erkennen allen dat communicatie een belangrijk middel is om duidelijkheid richting de gebruiker te verschaffen over de inrichting en gebruik van de ICT-tool, om eerder besproken problematiek te voorkomen of op te lossen. Hierbij erkennen zij tevens dat het ook goed is om gebruikers te informeren over de voor- en nadelen van het aanmaken van een EDUmij account (R10). Een ander lid uit het kernteam EDUmij stelt dat er een risico zit bij het feit dat de regie echt bij de gebruiker komt te liggen en het de vraag is of de gebruiker daar ook echt mee om kan gaan, *“daar moet je ook heel veel aandacht voor hebben bij de introductie van dit soort mechanismen”* (R13). Deze respondent stelt dat om zo gebruiksvriendelijke mogelijke applicaties of toepassingen te realiseren, het van belang is om al vroeg in het proces van de ontwikkeling de eindgebruiker erbij te betrekken. De voorzitter van het kernteam onderschrijft dit en benoemt het voorbeeld van gebruikerspanels.

Een andere manier om duidelijkheid te verschaffen aan de gebruiker is door de introductie van een EDUmij label. Gelijk aan het concept van een MedMij label, zal een EDUmij label een teken zijn voor de gebruiker dat er aan bepaalde standaarden wordt voldaan. Meerdere respondenten zien dit als gedegen aanpak van bepaalde problematiek die eerder in dit onderzoek geschetst is. Respondenten geven hierbij echter aan dat EDUmij nog in de verkennende fase is en dat zij nog zoekende zijn over wat concreet te doen, maar dat dat dit zeker tot de mogelijkheden behoort (R9; R10).

### **Samenvatting**

Het kernteam EDUmij ziet het maken van duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden als een goede manier om de eerder besproken problematiek aan te pakken. Zij stellen dat hiervoor onderlinge communicatie binnen de samenwerking essentieel is. Meerdere actoren stellen dat voor het maken van afspraken over verantwoordelijkheden en het organiseren en faciliteren van de onderlinge communicatie een leiderschapsrol bij een actor belegd zou moeten worden. De overheid wordt door sommige respondenten aangedragen als optie voor deze leiderschapsrol, maar andere respondenten trekken dit juist weer in twijfel.

Het proberen te creëren van win-win arrangementen wordt ook gezien als gedegen manier van aanpak. Respondenten stellen dat iedere actor iets in de samenwerking terug moet kunnen vinden wat aansluit bij eigen belangen, met daarbij komend dat er gesprekken gevoerd moeten worden over hoe men elkaar kan versterken in de samenwerking.

Het in kaart brengen van ontbrekende competenties is geen aanpak waarvan respondenten in dit stadium stellen dat het relevant is. Echter wordt er met de nadruk op het beleggen van een regierol wel een verantwoordelijkheid belegd bij een actor voor de ontwikkeling, en dus het in huis halen van de benodigde competenties, van EDUmij.

Het bieden van duidelijkheid over inrichting en gebruik van de ICT-tool zien respondenten als een belangrijke middel om eerder besproken problematiek aan te pakken. Enkele voorbeelden hiervan zijn het informeren van de gebruiker over de voor- en nadelen van het gebruik van EDUmij, het al vanaf een vroeg stadium in de ontwikkeling van EDUmij vragen om feedback van potentiële gebruikers, maar ook de eventuele introductie van een EDUmij label.

### **5.5.2 Proactief rekening houden met waarden in het ontwerp**

In deze paragraaf worden de manieren om de mogelijke spanningen en problemen aan te pakken op het gebied van het ontwerp van de ICT-tool besproken. Het gaat hier om respectievelijk privacy by design; informed consent en de integratie of link van Europass met EDUmij. Daarnaast kwam uit de



interviews voort dat respondenten het proactief rekening houden met waarden in het ontwerp van de ICT-tool als goede manier van aanpak van eerder besproken problematiek zien.

### **Privacy by design**

De respondenten erkennen het belang van het proactief rekening houden met waarden in het ontwerp van de ICT-tool om besproken problematiek tegen te gaan of te voorkomen. Zo stelt een lid uit het kernteam EDUmij het volgende: *“Privacy by design ... dat is wel een soort uitgangspunt waar iedereen het over eens is. Iedereen zal een systeem volgens dat soort principes moeten ontwerpen”* (R12). Een ander lid uit het kernteam beaamt dit en stelt: *“Als je naar moderne ICT ontwikkelingen kijkt, kom je volgens mij geen ICT-ontwikkelaars meer tegen die zeggen: dat privacy, dat kunnen we wel achterwege laten”* (R9). Daarnaast stelt een respondent dat privacy ook al gewaarborgd wordt vanuit wetgeving; die moet altijd in acht worden genomen (R11; R13).

### **Informed consent**

Respondenten erkennen dat informed consent een belangrijk concept is wat mee moet worden genomen in de ontwikkeling van EDUmij (R9; R11; R12). Het lijkt voor hen vanzelfsprekend. Zo stelt een lid uit het kernteam het volgende over informed consent: *“Dat is EDUmij hé, ik heb als gebruiker regie over mijn eigen gegevens. Dus ik geef indirect of direct toestemming aan een derde partij om gebruik te maken van mijn gegevens. Dus ja, dat zit echt in het model ingebakken”* (R13). De regie op eigen gegevens is een van de pijlers van EDUmij en is ook wat informed consent behelst.

### **Integratie of link van Europass met EDUmij**

Respondenten van EDUmij zien de integratie van EDUmij in Europass niet als oplossing. Dit omdat zij in hun doelen niet overeenkomen (R9; R11). Zo stelt een respondent dat Europass vanuit een overheidsperspectief is gecreëerd en dat het toch vooral gericht is op het aanbieden van een CV. De voorzitter van het kernteam stelt dat EDUmij de flexibele uitwisseling van leergegevens wil bewerkstelligen, waarop volgend: *“Ik zou liever hebben dat EDUmij een soort overkoepelend afsprakenstelsel is en dat ieder daarbinnen weer zijn eigen keuzes mag maken waar die zich op richt”*. Hij stelt dat Europass zich dan kan richten op CV's en het arbeidsproces. Daarnaast erkennen respondenten wel dat Europass en EDUmij in elkaars verlengde liggen en stellen daarom dat het wel degelijk van belang is dat de beide programma's op elkaar aansluiten (R10; R12). *“Ik denk dus dat integratie in die zin gunstig is, want hoe meer er gestandaardiseerd is, hoe beter. Anders krijg je toch weer dat iedereen zijn eigen standaard ontwikkelt en dan schiet het allemaal niet op”*, zo stelt een lid uit het kernteam (R12). Hij stelt dat er op het technisch aspect meer geleerd en sneller ontwikkeld wordt als er in de ontwikkeling van een EDUmij met een Europese standaard gewerkt wordt. Deze respondent voegt er wel aan toe dat hij betwijfelt voor hoeveel mensen actief op de Nederlandse arbeidsmarkt een Europese standaard relevant is. Tot slot stelt een ander lid uit het kernteam EDUmij dat Europass zeker van toegevoegde waarde kan zijn voor EDUmij, omdat er veel verschillende ontwikkelingen zijn die elkaar telkens net niet compleet overlappen (R13).

### **Samenvatting**

Respondenten zien het rekening houden met waarden in het ontwerp van de ICT-tool als een goede manier om eerder besproken problematiek aan te pakken. Privacy by design is volgens respondenten iets wat ICT-ontwikkelaars tegenwoordig sowieso in acht nemen en daarnaast ook aan gebonden zijn door wet- en regelgeving. Informed consent is volgens hen ook een belangrijk element voor de ontwikkeling van EDUmij, vanwege het feit dat EDUmij bij uitstek gemaakt wordt met het idee dat de gebruiker de regie heeft over zijn of haar eigen gegevens. Tot slot zien respondenten de integratie van EDUmij in Europass niet als geschikte aanpak, omdat volgens hen de doelen van EDUmij en Europass

te ver uiteenlopen. Een link tussen de twee wordt wel als relevante mogelijkheid gezien, vooral in het kader van het belang van de interoperabiliteit van voor de gebruiker relevante systemen.

## H6 Conclusie

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek uiteen gezet. Allereerst wordt een antwoord geformuleerd op de hoofd- en deelvragen, op de laatste deelvraag na. Vervolgens worden er aanbevelingen opgesteld voor de ontwikkeling van EDUmij, waarmee de beantwoording van hoofd- en deelvragen compleet wordt gemaakt. Daarop volgt een reflectie op de theorie, onderzoeksmethoden en de wetenschappelijke bijdrage van dit onderzoek. Dit hoofdstuk sluit af met aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

### 6.1 Beantwoording hoofdvraag

In dit onderzoek is inzicht verkregen in welke waarden EDUmij zou moeten dienen, welke spanningen zich voordoen bij gelijktijdige realisering van deze waarden en tot welke problemen dit kan leiden. Tevens is inzicht verkregen in op welke manieren deze problemen het beste voorkomen of ondervangen kunnen worden. De volgende hoofdvraag stond hierbij centraal: *Welke waarden zou EDUmij moeten dienen, welke spanningen kunnen zich voordoen bij de gelijktijdige realisering van die waarden, tot welke problemen kan dit leiden en hoe zouden die spanningen en problemen verlicht kunnen worden?* Om tot beantwoording van deze hoofdvraag te komen, zijn er lessen getrokken uit de cases MedMij en Europass voor de eventuele ontwikkeling van EDUmij.

Aanleiding voor dit onderzoek is dat er kennis mist over welke waarden geborgd zouden moeten worden in de ontwikkeling van EDUmij en hoe men met de eventuele botsing van deze waarden om zou moeten gaan.

Om tot beantwoording van hoofdvraag te komen, zijn in dit onderzoek eerst de beleidsdeelvragen beantwoord. Hier is een helder beeld geschetst van MedMij, Europass en EDUmij. Hier is een relevant onderscheid tussen MedMij en Europass gemaakt. Namelijk dat MedMij slechts een afsprakenstelsel is, daar waar Europass een afsprakenstelsel met voorziening (dus met platform) is. Daarnaast deelt MedMij op basis van het afsprakenstelsel MedMij labels uit aan deelnemers. Hiermee kunnen deelnemers bewijzen dat zij aan de afspraken van het stelsel voldoen.

Tot slot is hier het beeld geschetst van EDUmij. EDUmij is een concept wat mogelijk ontwikkeld kan worden. Het idee onderliggend aan EDUmij is dat het een persoonlijk educatiedossier voor alle burgers van Nederland kan worden, waarmee de burger de regie heeft over zijn/haar eigen leer- en ontwikkelgegevens.

Uit beantwoording van de theoretische deelvragen is gebleken dat de waarden die EDUmij zou moeten dienen als volgt zijn: *efficiëntie, inclusiviteit, interne legitimiteit, externe legitimiteit, flexibiliteit, stabiliteit, databeginselen*, waaronder *datakwaliteit, metadata, datatoegang* en de *levenscyclus van de data; autonomie* en tot slot *privacy*. Ook blijkt dat de waarden bij gelijktijdige realisering op verschillende manieren met elkaar op gespannen voet kunnen komen te staan. Voor de samenwerking kan efficiëntie tegenover inclusiviteit voor spanningen zorgen, maar ook interne tegenover externe legitimiteit en stabiliteit tegenover flexibiliteit. Privacy, autonomie en de databeslissingsdomeinen kunnen op allerlei verschillende manieren met elkaar op gespannen voet komen te staan. Dit is afhankelijk van de manier waarop er invulling wordt gegeven aan de databeslissingsdomeinen.

Uit dit onderzoek blijkt dat deze spanningen kunnen leiden tot een aantal problemen. Op het gebied van de samenwerking is dit ten eerste het ontbreken van doelconsensus. Ten tweede het ontbreken van competenties, specifiek als het gaat om mensen met kennis op het gebied van zowel ICT als overheidsbeleid. Deze mensen zijn nodig om overzicht te houden over het project en om tijdig te controleren of de plannen realiseerbaar zijn. Een derde mogelijk probleem is het gebrek aan

vertegenwoordiging van de burger. Uit dit onderzoek komt voort dat het niet vanzelfsprekend is dat de overheid de daadwerkelijke behoeften van de burger (voor EDUmij ook wel de gebruiker) vertegenwoordigt en dat het maar de vraag blijft wie dit dan wel doet. Het gevaar wat hierbij ontstaat is dat actoren binnen de samenwerking zelf invulling gaan geven aan wat de behoeften van de gebruiker zouden zijn. Verder bestaat het risico dat niet helder wordt gedefinieerd wie de burger en dus wie de doelgroep van EDUmij precies is. Een ander mogelijk probleem is de spanning tussen publieke en private organisaties, specifiek gericht op dat publieke organisaties in verhouding vaak over minder daadkracht beschikken.

Daarnaast kunnen deze spanningen leiden tot problemen op het gebied van de ICT. Respondenten voorzien vooral problemen voor EDUmij als het gaat om het ontbreken van vertrouwen van de gebruiker naar het systeem. Er kunnen op drie gebieden problemen ontstaan, deze luiden als volgt: gebruiksvriendelijkheid in het algemeen; de interoperabiliteit tussen relevante systemen en de manier waarop het systeem is ingericht en er met persoonlijke data van de gebruiker wordt omgegaan. Wanneer dit niet in orde is, doet dit af aan de vertrouwensband tussen gebruiker en systeem. In de praktijk gebeurt dit wanneer het systeem niet gebruiksvriendelijk is en wanneer voor de gebruiker relevante systemen niet goed op elkaar aansluiten. Ook wanneer persoonlijke data onvoldoende wordt beschermd of het voor de gebruiker onduidelijk is wat er met persoonlijke data gebeurt. Respondenten voorzien tevens het probleem van de verantwoordelijkheidsverschuiving van systeem naar gebruiker. Verder stellen respondenten dat er een maatschappelijke druk kan ontstaan om persoonlijke data te delen, wat de autonomie van de gebruiker bedreigt. Er zou een maatschappelijke druk kunnen ontstaan om een EDUmij account aan te maken en persoonsgegevens te delen met bijvoorbeeld een potentiële werkgever. Tot slot is de grootte van het project een mogelijk probleem. Dit gaat dan om de vraag of de stap die met de ontwikkeling van EDUmij wordt genomen niet te groot is. Respondenten vragen zich af of er dan niet het risico ontstaat dat er één misstap wordt begaan en alles mislukt.

Tot slot blijken er verschillende aanpakken geschikt om deze problemen te verlichten. Zo blijkt het maken van duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden een goede manier om de problematiek op te lossen. Hiervoor is het nodig dat binnen de samenwerking onderlinge communicatie georganiseerd en gefaciliteerd wordt. Respondenten zien het als goede oplossing om de verantwoordelijkheid hiervoor bij een regieorganisatie te beleggen. Ook een algemene leiderschapsrol voor de ontwikkeling van EDUmij zou bij een actor belegd moeten worden. Het creëren van win-win arrangementen tussen actoren wordt ook gezien als mogelijke aanpak. Daarnaast wordt het in kaart brengen van ontbrekende competenties niet direct door respondenten gezien als manier om problemen aan te pakken, zeker gezien de fase waar de ontwikkeling van EDUmij zich nu in bevindt. Er kan echter wel gesteld worden dat als er een beheerorganisatie wordt aangewezen voor doorontwikkeling van EDUmij, zij ontbrekende competenties in kaart moet brengen om dit te realiseren. Verder wordt het bieden van duidelijkheid over de inrichting en het gebruik van de ICT-tool als goede aanpak gezien voor de problematiek.

Daarnaast zijn er nog mogelijkheden om de problematiek aan te pakken als het gaat om het proactief rekening houden met waarden in het ontwerp. Privacy by design en informed consent worden gezien als mogelijke succesvolle aanpakken, de integratie of link van Europass met EDUmij niet. Hiervoor verschillen de twee tools te veel in doelen. Over het algemeen wordt het proactief rekening houden met waarden in het ontwerp van de ICT-tool als gedegen manier gezien om de problematiek aan te pakken.

Tot slot wordt er in de volgende paragraaf op basis van deze resultaten enkele aanbevelingen opgesteld voor de eventuele ontwikkeling van EDUmij.

## 6.2 Aanbevelingen

In deze paragraaf wordt de beantwoording van de deelvragen compleet gemaakt. Er worden namelijk enkele aanbevelingen opgesteld voor de mogelijke ontwikkeling van EDUmij.

### **Creëer doelconsensus**

Het belang van het creëren van doelconsensus voor een succesvolle gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool komt zeer duidelijk uit dit onderzoek naar voren. Binnen de samenwerking spelen verschillende belangen die niet altijd met elkaar op één lijn liggen. Het is daarom van belang om onderlinge communicatie tussen actoren onderling te stimuleren, faciliteren en organiseren. Een gedegen onderlinge communicatie draagt bij aan het succesvol formuleren van een gezamenlijk doel waar iedere actor zich aan committeert. De verantwoordelijkheid hiervoor kan het best bij één actor belegd worden. Dit hoeft niet slechts één organisatie te zijn, dit kan ook een stichting zijn waarin verschillende partijen zich verenigen. Het is belangrijk dat de regieorganisatie de verantwoordelijkheid voor de onderlinge communicatie op zich neemt, maar ook probeert om win-win arrangementen te creëren tussen actoren. Deze actor moet de verantwoordelijkheid nemen om ieders belangen en doelen helder in beeld te krijgen, om dit vervolgens op een manier te combineren dat het voor ieder actor aantrekkelijk wordt om te participeren in de samenwerking. Het is belangrijk om als regieorganisatie te erkennen dat dit een tijdrovend proces kan zijn en dit ook al van begin af aan te communiceren naar betrokken actoren. Om ieders doelen en belangen helder te krijgen en iedere actor dus te horen, is het onvermijdelijk dat dit proces de nodige tijd kost. Het is belangrijk om hier op te anticiperen.

Naast het belang van het formuleren van een helder gezamenlijk doel van de samenwerking, is het ook belangrijk een heldere toekomstvisie voor de samenwerking te creëren. Een mogelijke spanning voor de ontwikkeling van EDUmij is namelijk de grootte van het project. De vraag is of de stap die gezet wordt met de mogelijke ontwikkeling van EDUmij niet te groot en maakt het de kans op het begaan van een misstap niet groter. Om deze reden is het belangrijk om bij het formuleren van een gezamenlijk doel voor de samenwerking rekening te houden met de mogelijkheden voor doorontwikkeling van EDUmij. Hierdoor wordt de kans op het maken van een grote misstap beperkt, omdat er al van begin af aan ook de lange termijndoelen van de samenwerking in acht worden genomen. Dit doet de kans afnemen dat na een tijd in het proces de genomen stappen als misstappen worden gezien.

Tot slot is in het in lijn met het opstellen van een helder doel, belangrijk om een duidelijke doelgroep vast te stellen: wie is de eindgebruiker? Omdat, zoals uit latere aanbevelingen blijkt, het van belang is om in contact te staan met de potentiële gebruikers van EDUmij, is het belangrijk om te definiëren wie dit dan precies zijn.

### **Maak duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden**

Als er eenmaal een helder, gezamenlijk doel van de samenwerking is vastgesteld en er dus doelconsensus binnen de samenwerking is gecreëerd, is het vervolgens bevorderlijk voor het succes van de samenwerking om heldere afspraken te maken over wie waar verantwoordelijk voor is.

### **Bedenk welke rol de overheid mag vervullen**

Uit de interviews kwam een duidelijke spanning binnen de samenwerking naar voren als het gaat om publieke en private organisaties. Beide typen organisaties brengen verschillende voor- en nadelen met zich mee voor de samenwerking. Tijdens het creëren van doelconsensus wordt er uiteindelijk een helder doel geformuleerd waar betrokken actoren binnen de samenwerking zich aan zouden moeten committeren. Het is van belang om hier ook specifiek onderdeel in op te nemen betreffende de visie over welke rol er voor de overheid is weggelegd binnen de samenwerking. Het is niet mogelijk om hier

al een concrete en inhoudelijke aanbeveling over te doen. Dit is namelijk mede afhankelijk van wat het doel en vooral de toekomstvisie van de samenwerking zal worden.

### **Laat deelnemende partijen middelen bijdragen**

Wanneer er eenmaal een helder doel is geformuleerd voor de samenwerking en partijen hebben toegezegd zich hieraan te committeren, wordt aanbevolen om iedere partij in gelijke mate financieel te laten bijdragen aan de samenwerking. Zo moeten partijen kleur bekennen, zij moeten zich ook daadwerkelijk committeren aan de samenwerking en bewust nadenken over wat zij uit de samenwerking willen halen. Als het partijen al vanaf het begin af aan duidelijk wordt gemaakt dat zij financieel bij zullen moeten dragen aan de samenwerking, zal dit hen stimuleren helder te zijn in wat zij uit de samenwerking willen halen. Het bijdragen van middelen maakt dat partijen het ontwikkelen van EDUmij als prioriteit zien.

### **Zet de samenwerking breed op**

Wanneer de samenwerking van begin af aan breed wordt opgezet, worden alle mogelijk relevante belangengroepen in de verkennende fase van het proces meegenomen. Hierdoor wordt zo veel mogelijk input verzameld over de mogelijkheden van de ontwikkeling van een EDUmij platform, waardoor er gewaakt wordt voor het risico dat er in een later stadium van de ontwikkeling van het platform blijkt dat relevante aspecten ontbreken. Wellicht nog belangrijker is dat hiermee wordt voorkomen dat bepaalde partijen in een later stadium niet meer aan kunnen sluiten en een separaat project starten. Dit is om verschillende redenen belangrijk. Zo zorgt het breed opzetten van de samenwerking ervoor dat de benodigde expertise binnen de samenwerking aanwezig is om de gewenste doelen te behalen. Ook zorgt het er voor dat er geen separate initiatieven ontstaan die nét iets verschillen van het project zelf. Zo wordt onnodige concurrentie voorkomen. Dit bevordert het succes van de tool die ontwikkeld wordt en maakt het gebruik van de tool voor de (potentiële) gebruiker ook gemakkelijker. Het is namelijk gebruiksvriendelijker; de potentiële gebruiker hoeft niet meer te kiezen uit bijvoorbeeld een scala aan soortgelijke apps die allemaal vrijwel hetzelfde doen of allerlei apps bij elkaar aan te sluiten, omdat er nét niet één app is die alles voor de gebruiker die aansluit bij alle behoeften van de gebruiker. Dit kan gerealiseerd worden door er voor te zorgen dat de juiste partijen elkaar op het juiste moment treffen.

### **Zorg voor interoperabiliteit**

Door de samenwerking breed op te zetten en het veld in beginsel goed te verkennen, wordt ervoor gezorgd dat er een goed beeld wordt geschetst van wat er allemaal bestaat en voor welke partijen het relevant is om aan te sluiten. Zoals zojuist geschetst is, moet het platform zo gebruiksvriendelijk mogelijk zijn; het is geen wenselijke situatie wanneer een gebruiker meerdere apps of systemen met elkaar moet koppelen. Dit vraagt namelijk een bepaalde digitale vaardigheid van de gebruiker waar niet iedereen over beschikt. Om die reden wordt aanbevolen om zorg te dragen voor de interoperabiliteit van het systeem: verken het veld, kijk goed naar welke relevante systemen of apps aangesloten zouden moeten worden op een EDUmij systeem en zorg dit gemakkelijk kan. Zorg er voor dat dit al automatisch gebeurt, of dat de gebruiker dit zelf gemakkelijk kan doen. Het is dus bevorderlijk voor de gebruiksvriendelijkheid om zoveel mogelijk systemen of apps te integreren in één systeem of app. Naast dat dit een aanbeveling is die gecategoriseerd kan worden onder de noemer gebruiksvriendelijkheid, is dit uiteraard ook een technisch vraagstuk. Omdat de gebruiksvriendelijkheid van het platform wordt bevorderd, bevordert dit ook de autonomie van de gebruiker.

### **Digitale vraagstukken zijn vaak internationaal; houd contact en ogen open**

Een belangrijke toevoeging aan het breed opzetten van de samenwerking en het zorgen voor

interoperabiliteit van systemen, is de inachtneming van het feit dat technologische ontwikkelingen grensoverschrijdend zijn. Het is van belang om digitale vraagstukken in de gaten te houden, ook op internationaal niveau. Daarnaast is het belangrijk om voor interoperabiliteit op internationaal niveau te zorgen. Wederom is hier onderlinge communicatie met relevante actoren van belang.

### **Integreer belangrijke waarden in het ontwerp van de ICT-tool**

Het wordt aanbevolen om belangrijke waarden in het ontwerp van de ICT-tool te integreren. Uit interviews is gebleken dat belangrijke waarden als privacy en autonomie al vrij vanzelfsprekend geïntegreerd worden doordat wet- en regelgeving in acht moet worden genomen. Wat betreft de waarde privacy is *privacy by design* een succesvol concept om het waarborgen van privacy te realiseren in een ICT-tool.

Er zijn verschillende manieren om de autonomie van de gebruiker te kunnen waarborgen in de tool. Informed consent is hier een van. Het advies is om informed consent als leidraad te nemen wanneer het gaat om het borgen van de waarde autonomie. Informed consent zorgt er namelijk voor dat de gebruiker de regie heeft over zijn of haar eigen gegevens.

### **Zorg voor vakgebied overstijgende kennis in het team**

Het is van belang er voor te zorgen dat er voldoende mensen bij het project betrokken zijn die zowel over beleids- en proceskennis beschikken als over de benodigde technische kennis voor de daadwerkelijke ontwikkeling van EDUmij. Het is van belang om mensen met de juiste kennis en kunde binnen de samenwerking te hebben, zodat er gedurende het opzetten en ontwikkelen van EDUmij met enige regelmaat de realiseerbaarheid van het plan door hen gecontroleerd kan worden.

Deze kundige mensen kunnen namelijk aan een volgende sub-aanbeveling voldoen, die hiermee in lijn ligt. Deze aanbeveling houdt in dat er van begin af aan rekening moet worden gehouden met de technologische mogelijkheden voor de ontwikkeling van een EDUmij. Uit interviews is voortgekomen dat het een valkuil is om eerst een visie en plan op te stellen voor het project, om pas later te controleren of het technisch gezien wel realiseerbaar is. Hier moeten controles voor uitgevoerd worden en hiervoor zijn er mensen met de juiste kennis en kunde binnen de organisatie nodig. Tot slot wordt aanbevolen deze kundige mensen binnen de samenwerking zich te laten richten op een probleem wat eerder in dit onderzoek aangesneden wordt, namelijk de grootte van het project. Het vraagt mensen met de juiste kennis en kunde om zich hier op te richten en dit in acht te nemen bij het opstellen van het plan voor de ontwikkeling van EDUmij. Het valt buiten de scope van dit onderzoek om wat betreft het omgaan met de uitdaging van de grootte van het project concrete inhoudelijke aanbevelingen te doen.

### **Zorg voor een heldere communicatie met de gebruiker**

Dit is een aanbeveling die voor verschillende gebieden geldt. Zo is het van belang om helder te communiceren richting de gebruiker over wat er met zijn of haar persoonlijke data gebeurt. Het is belangrijk om dit aantoonbaar te maken, om het vertrouwen van de gebruiker te winnen en te behouden. In de huidige maatschappij waar misinformatie steeds meer aanwezig is, wordt dit steeds belangrijker.

Om de spanning te ondervangen die de verantwoordelijkheidsverschuiving over de persoonlijke data van de gebruiker oplevert, is het van belang om de gebruiker te informeren over de voor- en nadelen van het aanmaken van een EDUmij account. Dit geeft de gebruiker de kans om echt bewuste keuzes te maken over zijn of haar persoonsgegevens, wat de autonomie van de gebruiker bevordert.

Tot slot is het van belang om goed in contact te staan met de gebruiker, simpelweg om te controleren of hetgeen wat ontwikkeld wordt wel als nodig of wenselijk wordt beschouwd door de gebruiker. Het is van belang om gedurende het proces van ontwerp en ontwikkeling regelmatig te controleren wat de behoefte van de gebruiker naar het platform is. Hierbij is het daarnaast belangrijk

om stil te staan bij de vraag of de burger wel écht vertegenwoordigd wordt. Zorg ervoor dat er echte gesprekken met alle soorten eindgebruikers ontstaan, niet slechts met belangengroepen die maar een deel van de gebruikers vertegenwoordigen.

### **Waak over de maatschappelijke druk om te delen**

Een spanning die uit de interviews is voortgekomen is het mogelijke probleem wat zich voor kan doen als er een maatschappelijke druk ontstaat voor de burger om een EDUmij account aan te maken en deze persoonlijke gegevens te delen met bijvoorbeeld een (potentiële) werkgever. In hoeverre kan een gebruiker daadwerkelijk autonoom, in regie van zijn of haar eigen gegevens blijven? Dit is een vraag waar dit onderzoek helaas geen antwoord op kan geven, maar waarbij spanning wel als een realistisch en belangrijk vraagstuk wordt gezien. Het advies is om deze spanning in acht te nemen en op zoek te gaan naar een zo goed mogelijke beantwoording van deze vraag. Hiervoor kan de dialoog geopend worden met actoren binnen de samenwerking of kunnen externe experts betrokken worden.

### **Bij keuze voor een EDUmijlabel: maak afspraken over de gebruiksvriendelijkheid**

Uit het overleg met relevante partijen moet blijken of er voor de ontwikkeling van EDUmij gekozen wordt voor een afsprakenstelsel met één voorziening, of voor een afsprakenstelsel dat gaat fungeren op eenzelfde wijze als MedMij: als een soort keurmerk, er zal dan een EDUmij label komen. Indien er de keuze wordt gemaakt voor een EDUmij label, waarbij de regieorganisatie dus geen directe invloed heeft op de ontwikkeling van de PGO's die vervolgens een EDUmij label kunnen ontvangen, is het aanbevolen om de regieorganisatie hier wel invloed op te geven. Dit kan verwezenlijkt worden door het vastleggen van afspraken binnen het afsprakenstelsel die gericht zijn op de gebruiksvriendelijkheid van de PGO's. Uit dit onderzoek is het belang van de gebruiksvriendelijkheid van een ICT-tool naar voren gekomen. Door hierover afspraken op te nemen in het afsprakenstelsel wordt het belang hiervan onderstreept, ook geeft het de regieorganisatie concrete handvaten om de gebruiksvriendelijkheid van de systemen te waarborgen door te controleren of partijen zich aan de afspraken houden. Wanneer de keuze gemaakt wordt voor een regieorganisatie die zelf één PGO als voorziening voor de gebruiker in beheer heeft, kan de regieorganisatie de gebruiksvriendelijkheid zelf prioriteren. Er zit dan minder urgentie achter om dit vast te leggen en te controleren.

## **6.3 Reflectie**

In dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op het onderzoek. Allereerst wordt er gereflecteerd op de gebruikte theorieën in dit onderzoek, vervolgens op de onderzoeksmethoden.

### **6.3.1 Reflectietheorie**

In dit onderzoek zijn verschillende theorieën over netwerksamenwerkingen gebruikt om antwoord te geven op de hoofd- en deelvragen. Om erachter te komen welke waarden centraal moeten staan in de samenwerking voor de gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool, zijn er ook theorieën gebruikt uit de ICT-gerelateerde literatuur om tot beantwoording van de vragen te komen. Aan de hand van literatuur uit deze twee disciplines zijn spanningen uiteengezet die een gelijktijdige realisering van waarden oplevert en tot welke problematiek dit mogelijk leidt. De onderzoeker heeft zelf een combinatie van theorieën gemaakt om vervolgens een aantal manieren uiteen te zetten waarop deze problematiek aangepakt kan worden. De literatuur gaat dus niet specifiek over de gezamenlijke ontwikkeling van een ICT-tool, maar meer in zijn algemeenheid over netwerksamenwerkingen en ICT. Omdat de onderzoeker zelf een combinatie heeft gemaakt, zal de literatuur niet altijd een op een op elkaar aansluiten. Daarnaast is het zo dat er zowel over netwerksamenwerkingen als over ICT een grote hoeveelheid literatuur te vinden was. De onderzoeker heeft hier zelf een selectie in gemaakt. Hierdoor kan het zijn dat de literatuur onvolledig is of er wellicht theorieën bestaan die uiteindelijk beter hadden



aangesloten bij het onderzoek. Dit kan er voor gezorgd hebben dat de onderzoeker belangrijke waarden, spanningen, problemen of manieren van aanpak over het hoofd heeft gezien. Uit de interviews blijkt echter dat respondenten de variabelen wel herkennen en vaak ook erkennen. Daarnaast is het zo dat respondenten op verschillende gebieden relevante informatie konden bijdragen. Hier kan echter niet eenduidig de conclusie uit getrokken worden dat de variabelen onvolledig waren; het was juist het doel van het onderzoek om de theorie aan te vullen met informatie uit de empirie. Naar aanleiding van deze argumentatie kan gesteld worden dat gebruik van de theorie van positieve invloed is geweest op de uitvoering van het onderzoek, maar dat het lastig is om te stellen in hoeverre de variabelen wellicht onvolledig waren.

Tot slot bleek uit de interviews dat de verschillende manieren om proactief rekening te houden met de integratie van waarden in het ontwerp van een ICT-tool in de praktijk veelal in elkaar overlopen. Vooral wanneer het gaat om privacy by design en informed consent tegenover de integratie van autonomie en privacy in de databeslissingsdomeinen. Bij de integratie van privacy in de databeslissingsdomeinen is er sprake van privacy by design en informed consent. Dit is een manier om autonomie te integreren in de databeslissingsdomeinen. Bij de vertaalslag van theorie naar operationalisatie voor de interviews had de onderzoeker, met de kennis van nu, hier wellicht meer rekening mee gehouden en grondiger naar de theorie gekeken om dit te ondervangen.

### **6.3.2 Reflectie onderzoeksmethoden**

De data van dit onderzoek zijn verzameld door het afnemen van semigestructureerde interviews. Het voordeel van deze methode van dataverzameling is dat het de onderzoeker de kans gaf om door te vragen en zo diepere en uitvoerigere antwoorden te krijgen. Dit de interne validiteit van het onderzoek verhoogd. Deze methode van dataverzameling is echter nadelig geweest voor de herhaalbaarheid van het onderzoek. Ondanks dat dit een bewuste keuze is geweest van de onderzoeker, is het wel belangrijk in acht te nemen dat dit de betrouwbaarheid van het onderzoek vermindert.

Daarnaast is in dit onderzoek een combinatie gemaakt van ICT-gerelateerde en bestuurskundige literatuur, met als doel bij te dragen aan de theorievorming op het raakvlak van deze twee disciplines. Daarom is het onderzoek ook exploratief ingesteld. Echter, gezien de hoeveelheid personen die zijn geïnterviewd om de data te verzamelen (13 personen, 12 interviews), kan er gesteld worden dat de generaliseerbaarheid van de resultaten gering is. Het interviewen van meer mensen had het onderzoek sterker kunnen maken. Het onderzoek heeft er wel toe geleid dat er op basis van een combinatie van theorie en empirie relevante aanbevelingen zijn opgesteld voor de ontwikkeling van EDUmij. De wetenschappelijke bijdrage van dit onderzoek is dat samenwerkingen met een soortgelijk doel deze lessen wel in zijn algemeenheid zouden kunnen gebruiken. De betrokken actoren bij de betreffende samenwerking zouden wel rekening moeten houden met de invloed van de eigen context. Tot slot zijn er naar aanleiding van dit onderzoek ook aanbevelingen opgesteld voor vervolgonderzoek, welke te vinden zijn in paragraaf vier van dit hoofdstuk.

### **6.4 Vervolgonderzoek**

Zoals ieder degelijk onderzoek roept ook dit onderzoek vragen op. In deze paragraaf worden enkele aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek, waarvan een aantal voortvloeien uit de aanbevelingen voor de ontwikkelingen van EDUmij.

Ten eerste wordt aanbevolen onderzoek te doen naar de maatschappelijke druk die kan ontstaan om persoonlijke gegevens te delen. Gezien voorbeelden uit het verleden, zoals het overzicht van financiële gegevens in DUO wat leidt tot het in de praktijk gedwongen delen van deze gegevens bij het aanvragen van een hypotheek, is het reëel om rekening te houden met een dergelijk risico bij de ontwikkeling van EDUmij. Om waarden als autonomie en privacy van de gebruiker te kunnen

waarborgen, is het van belang dit eventuele risico nader te bestuderen.

Ten tweede wordt aanbevolen vervolgonderzoek te doen naar de verantwoordelijkheidsverplaatsing die zich voordoet bij de eventuele ontwikkeling van EDUmij. De vraag of de gebruiker deze verruiming van de autonomie wel aankan en hoe daar eventueel op geanticipeerd kan en moet worden bij de ontwikkeling van EDUmij, is wederom relevant voor de borging van een waarde als autonomie van de gebruiker.

Ten derde wordt aanbevolen vervolgonderzoek te doen naar wie bij de ontwikkeling van EDUmij de leiderschapsrol op zich zou moeten nemen, specifiek of deze leiderschapsrol belegd zou moeten worden bij de overheid of niet. De meningen van respondenten waren hierover verdeeld. Volgens respondenten is het zeer waarschijnlijk dat de overheid sowieso een rol gaat spelen in de ontwikkeling van EDUmij. Daarnaast is het zo dat er vaak naar de overheid gekeken wordt als vertegenwoordiger van de burger en dus de potentiële gebruiker van EDUmij. Om deze redenen is het voor de eventuele ontwikkeling van EDUmij relevant om dit vraagstuk nader te bestuderen. Gezien de argumentatie van respondenten voor het wel of niet beleggen van de leiderschapsrol bij de overheid voor EDUmij, kan dit vraagstuk ook breder getrokken worden naar welke rol de overheid aan zou moeten nemen bij technologische ontwikkelingen gelijk aan EDUmij.

Tot slot is in dit onderzoek gekeken naar welke waarden centraal zouden moeten staan en geborgd zouden moeten worden bij de potentiële ontwikkeling van EDUmij. Op basis van de literatuur is vervolgens de aanname gedaan dat het nou eenmaal evident is dat deze waarden gerealiseerd moeten worden. In vervolgonderzoek zou nogmaals naar dit vraagstuk gekeken kunnen worden, maar dan met gebruik van literatuur uit de filosofie. Dit zou wellicht andere, relevante inzichten brengen voor de eventuele ontwikkeling van EDUmij.

## Literatuurlijst

Agranoff, R., & McGuire, M. (2001). Big questions in public network management research. *Journal of public administration research and theory*, 11(3), 295-326.

Berenschot. (2020). *MKBA EDUmij Plan van aanpak*.

Bleijenbergh, I. (2015). *Kwalitatief onderzoek in organisaties* (2de editie). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.

Europass Europese Unie. (z.j.). *Over Europass*. Geraadpleegd 20 juni 2021, op <https://europa.eu/europass/nl/about-europass>.

Europass Europese Unie. (z.j.). *Wat is Europass?* Geraadpleegd 20 juni 2021, op <https://europa.eu/europass/nl/what-europass>.

Europese Commissie. (2016). *Voorstel voor een besluit van het Europees Parlement en de Raad betreffende een gemeenschappelijk kader voor het verstrekken van betere diensten voor vaardigheden en kwalificaties (Europass)*. Brussel: Europese Commissie.

Friedman, B., & Kahn Jr, P. H. (2003). Human values, ethics, and design. *The human-computer interaction handbook*, 1177-1201.

Het Versnellingsplan, in samenwerking onderwijsinnovatie met ICT versnellen. (z.j.). Geraadpleegd 30 maart 2021, op <https://versnellingsplan.nl/>.

Innovalor. (2019). *PDM Landschap EDUmij*.

Innovalor. (z.j.). *EDUmij*. Geraadpleegd 25 maart 2021, op <https://innovalor.nl/PDM-Initiatieven/Speelveld/EDUmij>.

Khatri, V., & Brown, C. V. (2010). Designing data governance. *Communications of the ACM*, 53(1), 148-152.

Kickert, W. J. M., Klijn, E. H. & Koppenjan, J. F. M. (1997). *Managing Complex Networks*. London: Sage.

Klijn, E. H. (2008). Governance and governance networks in Europe. *Public Management Review*, 10(4), 505-525.

Klijn, E. H. (2010). Vertrouwen in bestuurlijke netwerken. Zoeken naar de voorwaarden voor innovatieve oplossingen en uitkomsten. In S. Majoor (Red.), *Voorbij de beheersing? Bijdragen aan de stadsontwikkeling in Amsterdam* (pp. 20-25). Amsterdam, Nederland: ProjectManagement Bureau.

Klijn, E. H., & Koppenjan, J. F. (2000). Public management and policy networks: foundations of a network approach to governance. *Public Management an International Journal of Research and Theory*, 2(2), 135-158.

MedMij (2020, oktober). *MedMijAfsprakenstelsel 1.3.0*.

MedMij. (z.j.). *Meer grip op je eigen gezondheidsgegevens*. Geraadpleegd 20 juni 2021, op <https://www.medmij.nl/>

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. (2018, juni). *Nederlandse Digitaliseringsstrategie*.

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2019, maart). Digitaliseringsagenda – Primair en voortgezet onderwijs.

NOS. (2018, 5 april). *Tientallen onbevoegden bekeken medisch dossier Barbie*. Geraadpleegd 30 maart 2021, op <https://nos.nl/artikel/2225867-tientallen-onbevoegden-bekeken-medisch-dossier-barbie.html>.

Privacy by design foundation. (z.j.). *Over Irma*. Geraadpleegd 24 juni 2021, op <https://privacybydesign.foundation/irma/>.

Provan, K. G. & Kenis, P. N. (2008). Modes of network governance: Structure, management, and effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory* 18(2), 229-252.

Rijksoverheid. (z.j.). *Digitale gegevens in de zorg*. Geraadpleegd 31 maart 2021, op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-gegevens-in-de-zorg>.

Rijksoverheid. (z.j.). *Leven Lang Ontwikkelen*. Geraadpleegd 25 maart 2021, op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leven-lang-ontwikkelen>.

Rijksoverheid. (z.j.). *Nederland profiteert van digitale toekomst*. Geraadpleegd 25 maart 2021, op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ict/nederland-profiteert-van-digitale-toekomst>.

Rijksoverheid. (z.j.). *Regie op Gegevens*. Geraadpleegd 25 maart 2021, op <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/regie-op-gegevens/>.

RTL Nieuws. (2021, 25 januari). *Illegale handel in privégegevens miljoenen Nederlanders uit coronasystemen GGD*. Geraadpleegd 30 maart 2021, op <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5210644/handel-gegevens-nederlanders-ggd-systemen-database-coronit-hpzone>.

Rutgers, M. R., & van der Meer, H. (2010). The Origins and Restriction of Efficiency in Public Administration: Regaining Efficiency as the Core Value of Public Administration. *Administration & Society*, 42(7), 755–779. <https://doi.org/10.1177/0095399710378990>.

Schluss. (2021). *Neem de controle terug over je data*. Geraadpleegd 24 juni 2021, op <https://schluss.org/nl/>.

Stoyanovich, J., Howe, B., & Jagadish, H. V. (2020). Responsible data management. *Proceedings of the VLDB Endowment*, 13(12), 3474-3488.

Turrini, A., Cristofoli, D., Frosini, F., & Nasi, G. (2010). Networking literature about determinants of network effectiveness. *Public Administration*, 88(2), 528-550.

Van den Hoven, J., Vermaas, P. E., & Van de Poel, I. (Eds.). (2015). *Handbook of ethics, values, and technological design: Sources, theory, values and application domains*. Dordrecht: Springer Netherlands.

Van Thiel, S. (2015). *Bestuurskundig onderzoek* (3de editie). Bussum, Nederland: Coutinho.

## Bijlagen

### Bijlage 1: Overzicht respondenten

#### Respondenten MedMij

Respondentenummer	Functie	Datum
R1	Relatiemanager Leveranciers bij stichting MedMij	26 mei 2021
R2	Adviseur Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie	4 juni 2021
R3	Manager Digitale Zorg van de Patiëntenfederatie	7 juni 2021

#### Respondenten Europass

Respondentenummer	Functie	Datum
R4	Team Leader Transparency and Recognition of Skills and Qualifications European Commission	28 mei 2021
R5	Manager Internationale Diensten DUO, voorzitter Europass Nederland	28 mei 2021
R6	Adviseur Europass bij DUO	31 mei 2021
R7	Adviseur Europass bij DUO	1 juni 2021
R8	Expert bij The Finnish National Board of Education	4 juni 2021

#### Respondenten EDUmij

Respondentenummer	Functie	Datum
R9	Voorzitter Kernteam EDUmij	9 juni 2021
R10	Lid kernteam EDUmij (MBO) 1	9 juni 2021
R11	Lid Kernteam EDUmij (MBO) 2	9 juni 2021
R12	Lid Kernteam EDUmij	9 juni 2021
R13	Lid Kernteam EDUmij	11 juni 2021

## **Bijlage 2: Interviewguide MedMij**

### **Introductie**

Mijn naam is Femke Scheepstra, voor de afronding van mijn master Beleidsadvisering aan de Radboud Universiteit in Nijmegen en mijn afstudeerstage bij Berenschot voer ik dit onderzoek uit. Ik werk mee aan de uitvoering van de maatschappelijke kosten-batenanalyse van EDUmij en daarop is mijn onderzoek geïnspireerd. EDUmij is een concept wat in de kern enorm in lijn is met MedMij, EDUmij is echter gericht op het onderwijs. Ik ben op zoek gegaan naar welke waarden centraal zouden moeten staan bij de ontwikkeling van een concept als EDUmij, welke spanningen en problemen de gelijktijdige realisering van deze waarden op kunnen leveren en hoe deze vervolgens het best aangepakt of ondervangen kunnen worden. Om even een beeld te schetsen: voorbeelden van deze waarden zijn bijv. efficiëntie, legitimiteit, autonomie en privacy. Omdat uit onderzoek blijkt dat het nou eenmaal evident is dat deze waarden gerealiseerd moeten worden, wil ik me in dit interview vooral richten op de problemen die de gelijktijdige realisering van de waarden oplevert en hoe dit het best aangepakt kan worden. De problemen die zich voor kunnen doen heb ik over twee verschillende gebieden verdeeld: samenwerking en de meer ICT kant.

De eerste vragen zullen zich richten op het gebied van samenwerking die ten grondslag ligt aan MedMij.

### **Spanningen en problemen bij gelijktijdige realisering waarden**

#### **Samenwerking**

Nu zullen we verder ingaan op de spanningen en problemen die zich voor kunnen doen op het gebied van samenwerking. (Denk hierbij aan de samenwerking tussen de Patiëntenfederatie en Stichting MedMij, ministerie van VWS, zorgaanbieders, ICT-leveranciers etc.)

Een mogelijk probleem is het ontbreken van onderling vertrouwen binnen de samenwerking.

1. Op een schaal van 0 tot 5, welk cijfer zou u het onderling vertrouwen binnen de samenwerking geven?  
- Afhankelijk van antwoord: wordt er iets gedaan om het onderling vertrouwen te verbeteren?

Een ander mogelijk probleem is het ontbreken van doelconsensus binnen de samenwerking.

2. Ziet u op het gebied van doelconsensus tekortkomingen in de samenwerking?  
- Indien ja, wat wordt er dan gedaan om dit te ondervangen of voorkomen?

Om de doelen van een samenwerking te behalen zijn er altijd bepaalde competenties benodigd binnen deze samenwerking om de doelen te kunnen behalen. Het ontbreken van bepaalde competenties op netwerkniveau kan dan ook een probleem zijn binnen de samenwerking.

3. Ziet u dat er op het niveau van de samenwerking bepaalde competenties ontbreken?  
- Indien ja, wat wordt er dan gedaan om dit te ondervangen of voorkomen?
4. Zijn er bepaalde spanningen of problemen die zich voordoen bij de samenwerking die ik niet benoemd heb, maar zich volgens u wel voordoen?  
- Indien ja, hoe zien deze er in de praktijk dan uit?  
- Indien ja, wat wordt er dan gedaan om dit probleem of deze problemen te ondervangen of voorkomen?

## ICT

### Gebrek aan integratie waarden

Bij de ontwikkeling van een PGO is het van belang dat waarden geïntegreerd worden in het ontwerp. Echter kunnen bepaalde waarden soms op gespannen voet met elkaar komen te staan.

Volgens de literatuur voor het verantwoord omgaan met data zijn er vijf verschillende databeslissingsdomeinen om rekening mee te houden. Het begint met de databeginselen. Deze geven richting aan de andere beslissingsdomeinen. Zij definiëren de rol van data binnen de organisatie. Daarop volgt datakwaliteit, de metadata (een heldere beschrijving van en informatie over de data), de datatoegang (wie heeft er toegang toe en met welk doel) en tot slot de levenscyclus van de data (opslag). Uit de literatuur blijkt dat deze domeinen op verschillende manieren op gespannen voet kunnen komen te staan met de privacy van de gebruiker.

5. Ziet u dit soort spanningen terug bij PGO's met een MedMij label?
  - Zo ja, hoe zien deze er dan uit?
  - Zo ja, wat wordt er dan gedaan om deze spanningen te ondervangen of voorkomen?
6. Ziet u nog andere problemen als het gaat om de integratie van privacy in de PGO?

Volgens de literatuur kan de autonomie van de gebruiker ook op gespannen voet komen te staan met de vijf datadomeinen. (Dus met de databeginselen, datakwaliteit, metadata, datatoegang en de levenscyclus van de data.)

7. Ziet u dit soort spanningen terug bij PGO's met een MedMij label?
  - Zo ja, hoe zien deze er dan uit?
  - Zo ja, wat wordt er dan gedaan om deze spanningen te ondervangen of voorkomen?
8. Ziet u nog andere problemen als het gaat om de integratie van autonomie van de gebruiker in de voorziening?

### Gebrek aan vertrouwen

Een ander probleem wat zich voor kan doen is een gebrek aan vertrouwen op het niveau van de voorziening. Dat wil zeggen een gebrek aan vertrouwen vanuit de gebruiker tegenover het systeem.

Wanneer de autonomie van de gebruiker onvoldoende gewaarborgd wordt in het systeem, kan dit bij de gebruiker op twee gebieden voor onduidelijkheid zorgen. Ten eerste op het gebied van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat het te complex is voor de gebruiker.

9. Ziet u tekortkomingen op het gebied van de gebruiksvriendelijkheid van de PGO's met een MedMij label?
  - Zo ja, wordt er ook iets gedaan om dit te voorkomen of ondervangen? Wat dan?

Een ander gebied waarop er onduidelijkheid kan heersen bij de gebruiker is onduidelijkheid over de manier waarop het systeem is ingericht en er met hun persoonlijke data wordt omgegaan. Dit kan leiden tot een gebrek aan vertrouwen van de gebruiker in relatie tot de voorziening. PGO's met een MedMij label moeten dus duidelijkheid verschaffen aan hun gebruikers over wat er gebeurt met hun persoonlijke data.

10. Ziet u dat er hier dingen in misgaan?
  - Wordt er ook iets gedaan om dit te voorkomen of ondervangen? Wat dan?

11. Ziet u dat er zich in de praktijk nog andere problemen voordoen op het gebied van vertrouwen van de gebruiker tegenover de PGO met MedMij label?

- Zo ja, wat wordt er dan gedaan om deze te ondervangen of voorkomen?

### **Aanpak spanningen en problemen bij gelijktijdige realisering waarden**

We gaan nu verder met vragen over de manieren waarop de zojuist besproken spanningen en problemen volgens de literatuur aangepakt kunnen worden.

Het blijkt dat bepaalde spanningen en problemen overkoepelend aangepakt kunnen worden. Zo blijkt bijvoorbeeld dat communicatie een overkoepelende sleutel is om bepaalde spanningen en problemen op te lossen, op zowel het niveau van de samenwerking als de ICT. De verantwoordelijkheid om hier zorg voor te dragen kan worden belegd bij het netwerkmanagement.

### **Communicatie**

12. Worden er (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) duidelijke afspraken gemaakt over wie waar verantwoordelijk voor is?

- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus succesvolle PGO's met MedMij label? (Effectiviteit van de samenwerking, om het doel te bereiken: een succesvol MedMij label/ PGO's met MedMij label).

13. Wordt er (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) onderlinge communicatie tussen actoren georganiseerd en gefaciliteerd?

- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus succesvolle PGO's met MedMij label?

14. In hoeverre bestaat/bestond er communicatie (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) richting de gebruiker tijdens het ontwerp, de introductie en in het dagelijks gebruik van de voorziening?

- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus succesvolle PGO's met MedMij label?

15. Wordt er geprobeerd doelen en middelen zo te combineren (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) dat de samenwerking voor iedere actor een win-win situatie is?

- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus succesvolle PGO's met MedMij label?

16. Worden de ontbrekende competenties binnen het netwerk actief in kaart gebracht?

Door wie?

- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus succesvolle PGO's met MedMij label?

### **Proactief rekening houden met integratie waarden in ontwerp PGO**

Het borgen van belangrijke waarden kan gerealiseerd worden door hier al in het ontwerp van de voorziening rekening mee te houden. Dit is weer een taak die bij het netwerkmanagement belegd zou kunnen worden.

### **Privacy by design**

Een manier om rekening te houden met de integratie van waarden in de voorziening is privacy by design. Privacy by design behelst een proactieve manier van omgaan met databescherming. Hiermee



wordt dus bedoeld dat al in het ontwerp van de voorziening rekening wordt gehouden met de privacy van de gebruiker.

17. Is er gebruik gemaakt van het concept privacy by design bij de ontwikkeling van een PGO met MedMij label?  
- Hoe is dat terug te zien?

### **Informed consent**

Uit de literatuur is informed consent voorgekomen als voorbeeld van hoe privacy by design vormgegeven kan worden. Informed consent betekent dat een gebruiker van een PGO geïnformeerd moet worden over en toestemming moeten geven voor het gebruik van haar persoonlijke data.

18. Wordt er gebruik gemaakt van informed consent door PGO's met een MedMij label?  
- Zo ja, hoe ziet dit er in de praktijk dan uit?
19. Wordt er richting de gebruiker gecommuniceerd over de voor- en nadelen van het gebruik van de voorziening?

### **Slotvraag**

20. Is er, naar aanleiding van de onderwerpen die wij besproken hebben in dit interview, nog iets wat u zou willen toevoegen?

## **Bijlage 3: Interviewgide Europass**

### **Introductie**

Mijn naam is Femke Scheepstra, voor de afronding van mijn master Beleidsadvisering aan de Radboud Universiteit in Nijmegen en mijn afstudeerstage bij Berenschot voer ik dit onderzoek uit. Ik werk mee aan de uitvoering van de maatschappelijke kosten-batenanalyse van EDUmij en daarop is mijn onderzoek geïnspireerd. Wellicht is het handig als ik eerst even kort uitleg wat EDUmij is. EDUmij moet een soort tool worden voor de Nederlandse burger waarin alle persoonlijke leer- en ontwikkelopbrengsten instaan. Dus diploma's maar uiteindelijk ook skills. Hierdoor zou de burger meer regie krijgen op de eigen gegevens. De tool zou je bijv. met solliciteren kunnen gebruiken, of zou het makkelijker moeten maken voor mensen om zich te laten omscholen etc.

Ik ben op zoek gegaan naar welke waarden centraal zouden moeten staan bij de ontwikkeling van een concept als EDUmij, welke spanningen en problemen de gelijktijdige realisering van deze waarden op kunnen leveren en hoe deze vervolgens het best aangepakt of ondervangen kunnen worden. Om even een beeld te schetsen: voorbeelden van deze waarden zijn bijv. efficiëntie, legitimiteit, autonomie en privacy. Omdat uit onderzoek blijkt dat het nou eenmaal evident is dat deze waarden gerealiseerd moeten worden, wil ik me in dit interview vooral richten op de problemen die de gelijktijdige realisering van de waarden oplevert en hoe dit het best aangepakt kan worden. De problemen die zich voor kunnen doen heb ik over twee verschillende gebieden verdeeld, namelijk over de samenwerking die nodig is voor EDUmij en de ICT kant van het concept.

De eerste vragen zullen zich richten op het gebied van samenwerking die ten grondslag ligt aan Europass.

### **Context:**

- Hoe steekt de samenwerking onderliggend aan Europass in elkaar?  
Netwerkmanager?

### **Spanningen en problemen bij gelijktijdige realisering waarden**

## **Samenwerking**

Nu zullen we verder ingaan op de spanningen en problemen die zich voor kunnen doen op het gebied van samenwerking.

Een mogelijk probleem is het ontbreken van onderling vertrouwen binnen de samenwerking.

1. Op een schaal van 0 tot 5, welk cijfer zou u het onderling vertrouwen binnen de samenwerking geven?  
- Afhankelijk van antwoord: wordt er iets gedaan om het onderling vertrouwen te verbeteren?

Een ander mogelijk probleem is het ontbreken van doelconsensus binnen de samenwerking.

2. Ziet u op het gebied van doelconsensus tekortkomingen in de samenwerking voor Europass?  
- Indien ja, wat wordt er dan gedaan om dit te ondervangen of voorkomen?

Om de doelen van een samenwerking te behalen zijn er altijd bepaalde competenties benodigd binnen deze samenwerking om de doelen te kunnen behalen. Het ontbreken van bepaalde competenties op netwerkniveau kan dan ook een probleem zijn binnen de samenwerking.

3. Ziet u dat er op het niveau van de samenwerking voor Europass bepaalde competenties ontbreken?  
- Indien ja, wat wordt er dan gedaan om dit te ondervangen of voorkomen?
4. Zijn er bepaalde spanningen of problemen die zich voordoen bij de samenwerking die ik niet benoemd heb, maar zich volgens u wel voordoen bij Europass?  
- Indien ja, hoe zien deze er in de praktijk dan uit?  
- Indien ja, wat wordt er dan gedaan om dit probleem of deze problemen te ondervangen of voorkomen?

## **ICT**

### **Gebrek aan integratie waarden**

Bij de ontwikkeling van een ICT-tool (voorziening) is het van belang dat waarden geïntegreerd worden in het ontwerp. Echter kunnen bepaalde waarden soms op gespannen voet met elkaar komen te staan.

Volgens de literatuur voor het verantwoord omgaan met data zijn er vijf verschillende databeslissingsdomeinen om rekening mee te houden. Het begint met de databeginselen. Deze geven richting aan de andere beslissingsdomeinen. Zij definiëren de rol van data binnen de organisatie. Daarop volgt datakwaliteit, de metadata (een heldere beschrijving van en informatie over de data), de datatoegang (wie heeft er toegang toe en met welk doel) en tot slot de levenscyclus van de data (opslag). Uit de literatuur blijkt dat deze domeinen op verschillende manieren op gespannen voet kunnen komen te staan met de privacy van de gebruiker.

5. Ziet u dit soort spanningen terug bij Europass?  
- Zo ja, hoe zien deze er dan uit?  
- Zo ja, wat wordt er dan gedaan om deze spanningen te ondervangen of voorkomen?
6. Ziet u nog andere problemen als het gaat om de integratie van privacy in de voorziening?

Volgens de literatuur kan de autonomie van de gebruiker ook op gespannen voet komen te staan met de vijf datadomeinen. (Dus met de databeginselen, datakwaliteit, metadata, datatoegang en de levenscyclus van de data.)

7. Ziet u dit soort spanningen terug bij Europass?
  - Zo ja, hoe zien deze er dan uit?
  - Zo ja, wat wordt er dan gedaan om deze spanningen te ondervangen of voorkomen?
8. Ziet u nog andere problemen als het gaat om de integratie van autonomie van de gebruiker in de voorziening?

### **Gebrek aan vertrouwen**

Een ander probleem wat zich voor kan doen is een gebrek aan vertrouwen op het niveau van de voorziening. Dat wil zeggen een gebrek aan vertrouwen vanuit de gebruiker tegenover het systeem.

Wanneer de autonomie van de gebruiker onvoldoende gewaarborgd wordt in het systeem, kan dit bij de gebruiker op twee gebieden voor onduidelijkheid zorgen. Ten eerste op het gebied van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat het te complex is voor de gebruiker.

9. Ziet u tekortkomingen op het gebied van de gebruiksvriendelijkheid van de Europass tools?
  - Zo ja, wordt er ook iets gedaan om dit te voorkomen of ondervangen? Wat dan?

Een ander gebied waarop er onduidelijkheid kan heersen bij de gebruiker is onduidelijkheid over de manier waarop het systeem is ingericht en er met hun persoonlijke data wordt omgegaan. Dit kan leiden tot een gebrek aan vertrouwen van de gebruiker in relatie tot de voorziening. Europass moet haar gebruikers dus duidelijkheid verschaffen aan hun gebruikers over wat er gebeurt met hun persoonlijke data.

10. Ziet u dat er hier dingen in misgaan?
  - Wordt er ook iets gedaan om dit te voorkomen of ondervangen? Wat dan?
11. Ziet u dat er zich in de praktijk nog andere problemen voordoen op het gebied van vertrouwen van de gebruiker tegenover de Europass tools?
  - Zo ja, wat wordt er dan gedaan om deze te ondervangen of voorkomen?

### **Aanpak spanningen en problemen bij gelijktijdige realisering waarden**

We gaan nu verder met vragen over de manieren waarop de zojuist besproken spanningen en problemen volgens de literatuur aangepakt kunnen worden.

Het blijkt dat bepaalde spanningen en problemen overkoepelend aangepakt kunnen worden. Zo blijkt bijvoorbeeld dat communicatie een overkoepelende sleutel is om bepaalde spanningen en problemen op te lossen, op zowel het niveau van de samenwerking als de ICT. De verantwoordelijkheid om hier zorg voor te dragen kan worden belegd bij het netwerkmanagement.

### **Communicatie**

12. Worden er (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) duidelijke afspraken gemaakt over wie waar verantwoordelijk voor is?
  - Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol Europass?
13. Wordt er (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) onderlinge communicatie tussen actoren georganiseerd en gefaciliteerd?
  - Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol Europass?
14. In hoeverre bestaat/bestond er communicatie (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) richting de gebruiker tijdens het ontwerp, de introductie en in het dagelijks gebruik van

de voorziening?

- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol Europass?

15. Wordt er geprobeerd doelen en middelen zo te combineren (door de netwerkmanager of andere actoren binnen het netwerk) dat de samenwerking voor iedere actor een win-win situatie is?

- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol Europass?

16. Worden de ontbrekende competenties binnen het netwerk actief in kaart gebracht?

Door wie?

- Draagt dit bij aan het behalen van het doel van de samenwerking, dus een succesvol Europass?

### **Proactief rekening houden met integratie waarden in ontwerp ICT-tool**

Het borgen van belangrijke waarden kan gerealiseerd worden door hier al in het ontwerp van de voorziening rekening mee te houden. Dit is weer een taak die bij het netwerkmanagement belegd zou kunnen worden.

### **Privacy by design**

Een manier om rekening te houden met de integratie van waarden in de voorziening is privacy by design. Privacy by design behelst een proactieve manier van omgaan met databescherming. Hiermee wordt dus bedoeld dat al in het ontwerp van de voorziening rekening wordt gehouden met de privacy van de gebruiker.

17. Is er gebruik gemaakt van het concept privacy by design bij de ontwikkeling van Europass?

- Hoe is dat terug te zien in het platform van Europass?

### **Informed consent**

Uit de literatuur is informed consent voorgekomen als voorbeeld van hoe privacy by design vormgegeven kan worden. Informed consent betekent dat een gebruiker van een ICT-tool geïnformeerd moet worden over en toestemming moeten geven voor het gebruik van haar persoonlijke data.

18. Wordt er gebruik gemaakt van informed consent door Europass?

- Zo ja, hoe ziet dit er in de praktijk dan uit?

19. Wordt er richting de gebruiker gecommuniceerd over de voor- en nadelen van het gebruik van het platform?

### **Slotvraag**

20. Is er, naar aanleiding van de onderwerpen die wij besproken hebben in dit interview, nog iets wat u zou willen toevoegen?

### **Afsluiting**

Ter afsluiting wil ik u hartelijk bedanken dat u de tijd en moeite heeft genomen voor dit interview. Ik ben er ongetwijfeld enorm mee geholpen.

### **Bijlage 4: Interviewguide Europass (Engels)**

#### **Introduction**

My name is Femke Scheepstra, and as I already mentioned in my email I am trying to obtain a Masters degree in Policy Advising at Radboud University in the Netherlands. My research focuses on EDUmij. The idea behind EDUmij is a Dutch, national version of Europass. It is not sure yet if it's going to be developed, because of many reasons but among others the fact that Europass is already existing and

functioning very well. In my research I focus on what values should be central in developing such a platform, which tensions or problems could possibly occur if you try to integrate all those values in such a platform at the same time. In the end I am also trying to find out how to prevent or tackle these problems. I am trying to draw lessons from platforms like Europass, for the (potential/hypothetical) development of a concept like EDUmij.

To give an example: the values I found were values like efficiency, legitimacy, autonomy and privacy. I found that these values should be central and realized, so in this interview I'd like to focus on the problems the simultaneous integration of these values may cause and how to handle or solve these problems. I have divided the problems in different areas, one focusing on the collaboration needed for Europass and the other one more focusing on the IT side, like the platform for example.

The first questions will focus on the collaboration needed for Europass.

**Context:**

What does the collaboration needed for Europass look like?

**Tension and problems simultaneous integration of these values**

**Collaboration**

Now, we will engage in tensions or problems that may occur when it comes to collaboration.

A possible problem is the absence of trust between stakeholders within the cooperation or collaboration.

1. On a scale from 0 to 5, how would you grade the existing trust between stakeholders in the collaboration for Europass?

Is there something done to improve trust between stakeholders?

Another possible problem is the absence of goal consensus within the collaboration.

2. Do you notice any shortcomings regarding the collaboration for Europass?

If so, what is done to prevent or solve this?

To reach the goals of a collaboration, certain competences are needed. The absence of certain competences on the network level could be a problem within the collaboration.

3. Do you notice any shortcomings regarding the competences needed for successful Europass?

If so, what is done to prevent or solve this?

4. Are there any tensions or problems that occur within the collaboration for Europass that I have not mentioned or asked you about, that you think do occur? Something I have missed?

If so, what do these look like in practice?

If so, what is done to prevent or solve this?

**IT**

**Lack of the integration of values**

When developing a platform like Europass it is important that values are integrated in the design of the platform. But there is a possibility that some values are at odds with each other.

According to the literature regarding responsible data management, there are five different data domains which should be kept in mind. The domains start off with the data principles, these give

direction to the other data domains. They define the role data plays within the organization. Following is data quality, metadata (a clear description of and information about the data), data access (who has access to the data and why) and finally the lifecycle of the data (storage). According to relevant literature these five domains can be at odds with the privacy of the user.

5. Do you see these kind of tensions when it comes to Europass?  
If so, what do these look like in practice?  
If so, what is done to prevent or solve this?
6. Do you see any other problems when it comes to the integration of privacy in the platform?

According to the literature, autonomy of the user can also be at odds with the above mentioned five data domains.

7. Do you see these kind of tensions when it comes to Europass?  
If so, what do these look like in practice?  
If so, what is done to prevent or solve this?
8. Do you see any other problems when it comes to the integration of autonomy of the user in the platform?

### **Lack of trust**

Another problem that can occur is a lack of trust in the relationship from user to the platform. This can occur when things are unclear for the user. A first thing that can be unclear for a user which can generate a lack of trust, is the user friendliness of the system. So, for example, it can be that the system is just too complicated for the user.

9. Do you see any shortcomings regarding the user friendliness of the platform?  
If so, what is done to prevent or solve this?

Another thing that can be unclear to the user is the way the system is designed and the way the user's personal data is treated. This can lead to a lack of trust from user to the platform. So this would mean that Europass should make clear to her users what it does with their personal data.

10. In practice, do you see things that go wrong when it comes to this?  
If so, what is done to prevent or solve this?
11. In practice, do you see any other problems when it comes to the user's trust regarding the Europass platform?  
If so, what is done to prevent or solve this?

### **How to solve or handle tensions and problems simultaneous integration of these values**

We continue with questions regarding the way the problems and tensions we just discussed can best be handled or solved, according to the literature.

It appears that multiple problems and tensions can be tackled or handled in a similar way. Communication appears to be key in handling most of the problems we just discussed. Communication between stakeholders within the collaboration but also communication from Europass to its users.

### **Communication**

12. Are there clear arrangements about who is responsible for what? Division of labour: Who makes sure these arrangements are made and made clear?  
Do you feel like this contributes to a successful Europass?

13. Is communication between stakeholders within the network facilitated and/or organized? By who?  
Do you feel like this contributes to a successful Europass?

14. How was the communication from Europass to its users during the design, introduction and the daily use of the platform?

Do you feel like this contributes to a successful Europass?

15. Is there an effort made to combine goods and sources in a way to make the collaboration a win-win situation for every stakeholder?

Who makes sure this happens?

Do you feel like this contributes to a successful Europass?

16. Do you feel like missing competences within the network are actively made visible?

By who?

Do you feel like this contributes to a successful Europass?

### **Keep values proactive in mind while designing a platform**

The integration of important values can be realized by keeping these values in mind while designing a platform.

### **Privacy by design**

A way to integrate a value like privacy in a platform is privacy by design. Privacy by design is the proactive way of handling data protection. This means that in the design of the platform, privacy is already kept in mind and integrated in the design.

17. Is privacy by design used when developing Europass?

How does that show in current Europass?

### **Informed consent**

It appeared that informed consent can be seen as an example of privacy by design. Informed consent means that a user of a platform should be informed about the platform's use of its personal data, but also that the platform should ask permission to their users about using their personal data.

18. Is informed consent used by Europass?

If so, what does this look like in practice?

19. Does Europass communicate to its user about the pros and cons of using the platform?

### **Final question**

20. Following the subjects we've discussed, is there anything you would like to add to this interview?

### **Close**

Thank you so much for taking the time for this interview, you have really helped me a lot.

## **Bijlage 5: Interviewguide EDUmij**

### **Introductie**

Mijn naam is Femke Scheepstra, voor de afronding van mijn master Beleidsadviesering aan de Radboud Universiteit in Nijmegen en mijn afstudeerstage bij Berenschot voer ik dit onderzoek uit. Ik werk mee aan de uitvoering van de maatschappelijke kosten-batenanalyse van EDUmij en daarop is mijn onderzoek geïnspireerd.

Ik ben op zoek gegaan naar welke waarden centraal zouden moeten staan bij de ontwikkeling van

een concept als EDUmij, welke spanningen en problemen de gelijktijdige realisering van deze waarden op kunnen leveren en hoe deze vervolgens het best aangepakt of ondervangen kunnen worden. Om even een beeld te schetsen: voorbeelden van deze waarden zijn bijv. efficiëntie, legitimiteit, autonomie en privacy. Omdat uit onderzoek blijkt dat het nou eenmaal evident is dat deze waarden gerealiseerd moeten worden, heb ik mij in interviews met Europass en MedMij vooral gericht op de problemen die de gelijktijdige realisering van de waarden oplevert en hoe dit het best aangepakt kan worden. De problemen die zich voor kunnen doen had ik over twee verschillende gebieden verdeeld, namelijk over de samenwerking die nodig is voor EDUmij en de ICT kant van het concept. In dit interview wil ik aan de hand van de literatuur en de uitkomsten van de interviews met MedMij en Europass, gaan kijken naar of dergelijke problematiek ook voorzien wordt bij de ontwikkeling van iets als EDUmij en of besproken oplossingen hier wellicht ook passend voor zouden zijn.

#### **Context:**

1. Hoe zou je de samenwerking onderliggend aan EDUmij voor je zien?  
- EDUmij label, eenzelfde vorm als een MedMij label?
2. Zie je hier een specifieke leiderschapsrol voor een actor weggelegd?

#### **Spanningen en problemen bij gelijktijdige realisering waarden**

##### **Samenwerking**

Een mogelijk probleem is het ontbreken van onderling vertrouwen binnen de samenwerking. Nu blijkt uit de interviews met Europass en MedMij dat het onderling vertrouwen op nationaal niveau vaak over het algemeen wel goed zit. Het enige 'probleem' wat daar wordt onderscheiden is het feit dat er toch vaak sprake is van dat naast dat organisaties dus EDUmij als gezamenlijk doel hebben en daar naar toe werken, zij ook hun eigen organisationele doelen hebben en deze niet altijd op één lijn met elkaar zitten.

3. Voorziet u dit soort problemen ook bij de samenwerking benodigd voor EDUmij?
4. Indien ja, wat zou er gedaan kunnen worden om dit tegen te gaan?

Op internationaal niveau is dit probleem wat prominenter aanwezig. Een mogelijkheid voor EDUmij zou zijn om zich aan te sluiten, of op een of andere manier te linken aan Europass, omdat zij voor een groot deel gelijk aan elkaar zijn. Dit probleem zou zich in dat geval dan ook voor kunnen doen.

5. Hoe kijkt u aan tegen de mogelijke integratie van EDUmij in Europass?
6. Er vanuit gaande dat EDUmij geïntegreerd zou worden in Europass, voorziet u dan ook dergelijke problematiek?
7. Indien ja, wat zou er gedaan kunnen worden om dit tegen te gaan?

Om de doelen van een samenwerking te behalen zijn er altijd bepaalde competenties benodigd binnen deze samenwerking om de doelen te kunnen behalen. Het ontbreken van bepaalde competenties op netwerkniveau kan dan ook een probleem zijn binnen de samenwerking.

Uit interviews blijkt dat naast een gedegen visie en opzetten van een functionerend platform, er ook een sterke marketing en promotie benodigd is. Een Europass Nederland merkt op dat zij hier competenties missen, omdat daar veelal beleidsmakers werken.

8. Voorziet u dit soort problemen ook bij de samenwerking benodigd voor EDUmij?
9. Indien ja, wat zou er gedaan kunnen worden om dit tegen te gaan?
10. Zijn er bepaalde spanningen of problemen die u wel voorziet bij de samenwerking bij de samenwerking benodigd voor EDUmij, maar die ik niet benoemd heb?



## ICT

### Gebrek aan integratie waarden

Bij de ontwikkeling van een ICT-tool (voorziening) is het van belang dat waarden geïntegreerd worden in het ontwerp. Echter kunnen bepaalde waarden soms op gespannen voet met elkaar komen te staan.

Een probleem dat op het gebied van de autonomie van de gebruiker naar voren kwam in de interviews is iets wat ze bij MedMij het Patiëntgeheim noemden, en bij Europass in andere bewoordingen aanstipten. Dat komt neer op een verantwoordelijkheidsverschuiving. Bijv: in het Diplomaregister staat je diploma. Die kan je daar als burger uit downloaden en er mee doen wat je wil, maar het staat daar wel sterk beveiligd (tweestapsverificatie). Wanneer jij zelf eenmaal dergelijke gegevens opslaat en in een andere app bewaart, welke wellicht minder sterk beveiligd is, en waar jij 24/7 altijd zelf toegang tot hebt, wordt er behoorlijk meer verantwoordelijkheid bij de burger belegd voor haar eigen gegevens.

11. Voorziet u een dergelijke spanning ook bij EDUmij? Dus de spanning van meer regie op eigen gegevens voor de burger, maar ook meer verantwoordelijkheid?
12. Zijn er plannen om hier bij voorbaat over te communiceren met de gebruiker?
13. Wat zou er gedaan kunnen worden om deze spanning te ondervangen?
  
14. Voorziet u andere problemen of spanningen op het gebied van autonomie van de gebruiker bij EDUmij?
15. Wat zou er gedaan kunnen worden om deze te ondervangen of voorkomen?

Uit de interviews met MedMij en Europass bleek dat privacy by design een bekend concept is wat door hen gebruikt is. Dit ook dankzij wet- en regelgeving wat betreft privacy van de gebruiker, waar zij logischerwijs ook aan gebonden zijn. Uit deze interviews bleek dat het integreren van privacy in de ontwerpen geen problemen of spanningen opleverde. Herkent u dit?

16. Voorziet u andere problemen of spanningen op het gebied van de privacy van de gebruiker van EDUmij?
17. Wat zou er gedaan kunnen worden om deze te ondervangen of voorkomen?

### Gebrek aan vertrouwen

Een ander probleem wat zich voor kan doen is een gebrek aan vertrouwen op het niveau van de voorziening. Dat wil zeggen een gebrek aan vertrouwen vanuit de gebruiker tegenover het systeem.

Dit kan veroorzaakt worden wanneer het systeem niet gebruiksvriendelijk genoeg is.

18. Voorziet u spanningen op dit gebied?
19. Wat zou er gedaan kunnen worden om deze spanningen te ondervangen?

Een gebrek aan vertrouwen van gebruiker naar het systeem toe kan ook worden veroorzaakt door onduidelijkheid over de manier waarop het systeem is ingericht, en dan vooral over hoe er met persoonlijke data wordt omgegaan.

20. Voorziet u spanningen op dit gebied?
21. Wat zou er gedaan kunnen worden om deze spanningen te ondervangen?

### **Aanpak spanningen en problemen bij gelijktijdige realisering waarden**

We gaan nu verder met vragen over de manieren waarop de zojuist besproken spanningen en

problemen volgens zowel de literatuur als de gesprekken met Europass en MedMij aangepakt kunnen worden.

Het blijkt dat bepaalde spanningen en problemen overkoepelend aangepakt kunnen worden. Zo blijkt bijvoorbeeld dat communicatie een overkoepelende sleutel is om bepaalde spanningen en problemen op te lossen, op zowel het niveau van de samenwerking als de ICT. De verantwoordelijkheid om hier zorg voor te dragen kan worden belegd bij het netwerkmanagement.

### **Communicatie**

22. In hoeverre is er nu al sprake van communicatie naar toekomstig gebruikers?

23. Is deze verantwoordelijkheid al bij iemand belegd?

24. In hoeverre is er nu al sprake van onderlinge communicatie tussen actoren betrokken bij EDUmij?

25. Is de verantwoordelijkheid om dit te organiseren of faciliteren bij iemand of een organisatie belegd?

26. Worden ontbrekende competenties actief in kaart gebracht?

Door wie?

Een voorwaarde voor een succesvolle samenwerking ten grondslag aan een EDUmij, is dat er heldere afspraken worden gemaakt over wie waar verantwoordelijk voor is.

27. In hoeverre wordt dit al gedaan of staat dit gepland om te doen?

28. Is deze verantwoordelijkheid bij iemand of een organisatie belegd?

### **Informed consent**

Uit de literatuur is informed consent voorgekomen als voorbeeld van hoe privacy by design vormgegeven kan worden. Informed consent betekent dat een gebruiker van een ICT-tool geïnformeerd moet worden over en toestemming moeten geven voor het gebruik van haar persoonlijke data.

29. Krijgt dit een rol binnen EDUmij?

30. Aan de hand van de onderwerpen die we zojuist besproken hebben, heb ik dan nog iets gemist/ heeft u dan nog iets toe te voegen?

## **Bijlage 6: Interviewleidraad MedMij**

### ***Interviewleidraad***

In het interview spreken we over hoe de samenwerking onderliggend aan MedMij & PGO's met MedMij label in elkaar steekt en welke spanningen en problemen zich hier eventueel voor zouden kunnen doen. Dit op het gebied van onderling vertrouwen, doelconsensus en (het eventuele ontbreken van) bepaalde competenties in de samenwerking en hoe daar mee om wordt gegaan.

Bij gebruik van een PGO met MedMij label zijn er uiteraard persoonlijk data in het spel. Volgens de literatuur voor het verantwoord omgaan met data zijn er vijf verschillende databeslissingsdomeinen om rekening mee te houden. Het begint met de databeginselen. Deze geven richting aan de andere beslissingsdomeinen. Zij definiëren de rol van data binnen de organisatie. Daarop volgt dat akwaliteit, de metadata (een heldere beschrijving van en informatie over de data), de datatoegang (wie heeft er

toegang toe en met welk doel) en tot slot de levenscyclus van de data (opslag). Uit de literatuur blijkt dat deze domeinen op verschillende manieren op gespannen voet kunnen komen te staan met zowel de privacy als de autonomie van de gebruiker.

Ziet u dit soort spanningen terug bij PGO's met een MedMij label?

- Zo ja, hoe zien deze er dan uit?

- Zo ja, wat wordt er dan gedaan om deze spanningen te ondervangen of voorkomen?

Een manier om rekening te houden met de integratie van waarden in de voorziening is privacy by design. Privacy by design behelst een proactieve manier van omgaan met databescherming. Hiermee wordt dus bedoeld dat al in het ontwerp van de voorziening rekening wordt gehouden met de privacy van de gebruiker.

Wordt er gebruik gemaakt van het concept privacy by design bij de ontwikkeling van de PGO's met MedMij label?

- Hoe is dit terug te zien in de praktijk van de gebruiker?

## **Bijlage 7: Interviewleidraad Europass**

### ***Interviewleidraad***

In het interview spreken we over hoe de samenwerking onderliggend aan Europass in elkaar steekt en welke spanningen en problemen zich hier eventueel voor zouden kunnen doen. Dit op het gebied van onderling vertrouwen, doelconsensus en (het eventuele ontbreken van) bepaalde competenties in de samenwerking en hoe daar mee om wordt gegaan.

Bij gebruik van Europass zijn er uiteraard persoonlijk data in het spel. Volgens de literatuur voor het verantwoord omgaan met data zijn er vijf verschillende databeslissingsdomeinen om rekening mee te houden. Het begint met de databeginselen. Deze geven richting aan de andere beslissingsdomeinen. Zij definiëren de rol van data binnen de organisatie. Daarop volgt datakwaliteit, de metadata (een heldere beschrijving van en informatie over de data), de datatoegang (wie heeft er toegang toe en met welk doel) en tot slot de levenscyclus van de data (opslag). Uit de literatuur blijkt dat deze domeinen op verschillende manieren op gespannen voet kunnen komen te staan met zowel de privacy als de autonomie van de gebruiker.

Ziet u dit soort spanningen terug bij Europass?

- Zo ja, hoe zien deze er dan uit?

- Zo ja, wat wordt er dan gedaan om deze spanningen te ondervangen of voorkomen?

Een manier om rekening te houden met de integratie van waarden in de voorziening is privacy by design. Privacy by design behelst een proactieve manier van omgaan met databescherming. Hiermee wordt dus bedoeld dat al in het ontwerp van de voorziening rekening wordt gehouden met de privacy van de gebruiker.

Is er gebruik gemaakt van het concept privacy by design bij de ontwikkeling bij Europass?

- Hoe is dat terug te zien bij Europass?

## **Bijlage 8: Interviewleidraad Europass (Engels)**

### ***Short overview of interview topics***

In the interview, we will speak about how the collaboration needed for Europass is set up and functions and which tensions and problems may occur within this collaboration. We talk about mutual trust

within the collaboration, goal consensus, and the possible (lack of) certain competences within the collaboration and how this is handled.

Europass carries responsibility for a lot of personal data. According to the relevant, scientific literature for my research, there are five data domains to keep in mind when it comes to responsibly handling personal data. The first domain is data principles, these give direction to the other data domains. Data principles define the role data plays within an organization. Next is data quality, but also metadata (a clear description of and information about the data), data access (who has access to the data and why) and finally the lifecycle of the data (storage). Literature suggests that these five data domains can be at odds with the user's privacy as well as the user's autonomy.

- Do you recognize these kind of tensions when it comes to Europass?
- If so, what do these look like in practice?
- If so, what is done to prevent or solve these problems/tensions?

A way to keep privacy into account, is to integrate the value of privacy into the design of the platform. This is called privacy by design. It is a proactive way of handling data protection.

- Is privacy by design used in the development of Europass?
- How does it show?