



Mens Centraal // Gebruikersonderzoek WoCo-pilot

Rapportage op basis van kwalitatief onderzoek
Amsterdam, 30 september 2021

Mens Centraal
Referentie: 4168806
Manette Elderman-Hazelaar

MARE
Projectnummer: 2021074
Rik Wester en Katja Schuurman



Achtergrond



Regie op persoonlijke gegevens binnen de sociale huursector

De overheid verzamelt, bezit en gebruikt veel persoonlijke gegevens van burgers. Burgers moeten er daarbij op kunnen vertrouwen dat de overheid op een correcte manier met deze persoonlijke gegevens omgaat. Burgers hebben daarom het recht om in te zien welke gegevens de overheid van hen heeft en waar deze gegevens voor gebruikt worden. Daarnaast kunnen gegevens desgewenst ook gewijzigd worden. Al langere tijd is de overheid bezig met het onderzoeken en optimaliseren van de 'regie op deze gegevens' van de burger. Dit houdt in dat de burger grip en zicht heeft op zijn persoonlijke gegevens bij de overheid.

De regie op gegevens wordt sinds afgelopen jaar ook toegepast en uitgetoetst binnen de sociale huurmarkt. Woningcorporaties zijn in deze markt verplicht volgens de Woningwet en Huisvestingswet om het inkomen van een huishouden (inkomenstoets) en de huishoudenssituatie te checken, alvorens een woning toe te kennen. Hier zijn echter risico's aan verbonden: gegevens kunnen in verkeerde handen komen en/ of burgers voelen zich gedwongen om gegevens te delen omdat men afhankelijk is van de desbetreffende organisatie. Inmiddels zijn er (private) partijen die datadiensten verlenen op dit gebied. Afgelopen jaar heeft de overheid al onderzoek laten doen door MARE naar de ervaring en waardering van deze dienst. Zowel het ministerie van Binnenlandse Zaken (hierna: BZK) als particuliere dienstverleners hebben namelijk belang bij inzicht in de ervaringen van burgers met het digitaal delen van persoonsgegevens. Enerzijds om een goede omgang met persoonsgegevens te waarborgen en anderzijds om input te genereren voor het ontwikkelen van strategieën voor verdere adoptie van het digitaal delen van persoonsgegevens.

In de afgelopen periode heeft er een nieuwe pilot plaatsgevonden rondom de digitale inkomenstoets bij de toewijzing van sociale huurwoningen. In Den Haag, Rotterdam en Utrecht wordt door drie deelnemende woonruimteverdelers de 'sluis-variant' van regie op gegevens uitgetoetst. De kandidaat-huurder wordt binnen het proces van de woonruimteverdelers naar MijnOverheid geleid, waar hij/zij inlogt en eenmalig toestemming geeft om de vastgestelde set aan inkomens- en identificerende gegevens te delen met de woonruimteverdelers voor dit specifieke doel. In elke regio verloopt de pilot net anders, wat betreft het moment dat de inkomensgegevens worden gedeeld: bij het reageren en bij acceptatie van een woning of een combinatie van momenten.

MARE heeft in opdracht van BZK (en begeleid door Programma Mens Centraal) kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van deze 'sluis-variant', om inzicht te krijgen op de beleving en de waardering van de pilot, onder kandidaat-huurders. In dit document worden bevindingen, conclusies en resultaten op basis van dit onderzoek uiteen gezet.

Onderzoeksdoelstellingen



Inzicht verkrijgen in de ervaring en waardering van kandidaat-huurders met de digitale inkomenstoets

Specifieker gezegd, inzicht in:

Algemeen

- Ervaring en beleving van delen van gegevens in algemene zin
- Houding t.o.v. het delen van persoonsgegevens over het algemeen
- Perceptie van woningcorporaties en het delen van persoonlijke gegevens met deze instanties
- Motivatie voor keuze digitale inkomenstoets

Specifieker (1)

- Wat voor gevoel roept de digitale inkomenstoets op
- In hoeverre is de digitale inkomenstoets:
 - gebruiksvriendelijk (eenvoudig)
 - duidelijk/ begrijpelijk
 - veilig
 - snel

Specifieker (2)

- In hoeverre is duidelijk waar de aanbieder de gegevens voor gebruikt
- Impact op gevoel van controle over de eigen gegevens
 - Mate van behoefte aan meer controle
- Bereidheid digitale inkomenstoets in de toekomst (opnieuw) te gebruiken
- Voorkeur t.o.v. de 'oude' oplossing (PDF inkomensverklaring van de Belastingdienst delen)
 - In hoeverre heeft voorkeur te maken met snelheid of 'voortgang'
- In hoeverre is er op een later moment behoefte om te checken of wijzigen wat er gedaan is
 - In hoeverre heeft de respondent het gevoel of dit kan
- Wat zegt het aanbieden van de digitale inkomenstoets over de woningcorporaties/ woonruimteverdelers die dit aanbieden

- Input om de flow en acceptatie van de digitale inkomenstoets te kunnen verbeteren
- Input voor eventuele aanpassingen in de communicatie en dienstverlening rondom de inzet van 'sluis'-varianten
- Inzicht in impact van de digitale inkomenstoets op tevredenheid met en vertrouwen in de dienstverlening van de woningcorporatie en/of woonruimteverdelers
- inzicht in hoe regie op gegevens in de praktijk werkt, wordt ervaren door burgers (o.a. wat betreft privacy), waar flankerende acties van beleidswege dit delen van gegevens nader kunnen stimuleren (wat betreft gemak, vertrouwen, autonomie van de burger, betere dienstverlening, etc.)

Onderzoeksopzet

METHODE EN ONDERZOEKSDOELGROEP

25 online individuele diepte-interviews van 30-45 minuten met burgers die hun inkomensgegevens hebben gedeeld aan woonruimteverdelers via Mijn Overheid.

- 5 mannen
- 20 vrouwen
- Waarvan 20 uit de regio Den Haag
- 3 uit de regio Rotterdam
- 2 uit de regio Utrecht

STIMULUSMATERIAAL

PowerPoint deck met daarin de verschillende schermen/stappen voor het delen van inkomensgegevens via Mijn Overheid.

TEAM

Het onderzoek is online uitgevoerd tussen 26 juli en 2 september via Microsoft Teams door Rik Wester en Katja Schuurman.

DISCLAIMER

Oorspronkelijk was de opzet van het onderzoek om per regio (Den Haag, Rotterdam en Utrecht) 8 tot 12 respondenten te spreken en zodoende op een totaal van tussen de 24 en 36 respondenten uit te komen. Omdat per regio er verschillen lagen in het moment waarop de inkomensgegevens worden gedeeld (bij reageren of acceptatie van een woning), zouden we op die manier uitspraken per regio kunnen doen.

Vanwege een aanvankelijk tegenvallend verloop van de werving van respondenten, is de regionale verdeling van respondenten echter anders uitgevallen. Alleen in de regio Den Haag wist de werving van respondenten op gang te komen, waardoor het merendeel van de respondenten uit die regio komt. De resultaten ten aanzien van het moment van delen van de inkomensgegevens moeten daarom als indicatief worden gezien. Daarnaast bleken de meeste potentiële respondenten die zich hebben aangemeld vrouwen, waardoor er uiteindelijk in totaal slechts 5 mannen hebben deelgenomen.

Resultaten

Disclaimer

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

Context

DELEN VAN INKOMENSGEGEVENS

Over het algemeen geeft de doelgroep aan wel **redelijk voorzichtig om te gaan met het online delen van persoonlijke gegevens**.

- De doelgroep is bekend met verhalen over phishing en soortgelijke online criminaliteit.
- Het onderwerp is breed: dit kan gaan van cookies accepteren tot het delen van persoons- en bankgegevens.
- Met name wanneer het gaat om het delen van gegevens met een partij waar men niet bekend mee is, is men voorzichtig.

Ten aanzien van het **delen van inkomensgegevens met een woning-corporatie of -ruimteverdelers** is men echter **minder kritisch**.

- Men is doorgaans bekend met de woningcorporatie of de woonruimteverdelers waar de gegevens mee gedeeld moeten worden. *“Aangezien ik Woonnet ken, vertrouw ik erop dat het goed zit.”*
- In perceptie is er voldoende wetgeving en controle op de corporaties die waarborgen dat de gegevens veilig zijn.
- Daarbij is specifiek het delen van inkomensgegevens met een woonruimteverdelers logisch en daarmee geaccepteerd. Er moet op basis van inkomen bepaald worden of er recht is op een specifieke woning, dus het wordt gezien als een logische voorwaarde.
- In lijn met dat punt zijn huidige bewoners van sociale huurwoningen (de meeste respondenten wonen reeds in een sociale huurwoning) ook gewend dat jaarlijks hun inkomensgegevens door worden gegeven door de Belastingdienst om te bewijzen dat ze nog steeds recht hebben op de woning. Men heeft geen moeite om hun gegevens te laten delen.

DIGID

Zowel de **naam als het logo van DigiD zijn zeer bekend**.

- De doelgroep gebruikt DigiD ook voor veel andere partijen waaronder de Belastingdienst, de zorgverzekeraar of de gemeente.
- DigiD wordt geassocieerd met de overheid en op basis van de hoge bekendheid en de doorgaans goede ervaringen die men heeft, associeert men DigiD ook met ‘veiligheid’ en ‘snel en goed geregeld’.
- Sommigen hebben de DigiD app op hun smartphone, wat nog verder bijdraagt aan de bekendheid en het vertrouwen.

Bij enkele respondenten, die **minder digitaal vaardig** zijn, lijkt **DigiD ook steeds meer de norm** te worden om ergens veilig in te loggen en men ervaart geen tot weinig problemen hiermee: *“een jaar geleden had ik nog hulp gevraagd aan mijn zoon, maar in de afgelopen tijd heb ik het al vaker moeten gebruiken. Nu kan ik het zelf. Dat voelt elke keer als een overwinning.”*

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

- In perceptie staat DigiD gelijk aan de gegevens die de overheid van je heeft en waar je online toegang toe kan hebben. DigiD wordt met andere woorden niet zozeer gezien als een manier om toegang te krijgen tot de gegevens.
- DigiD lijkt overigens een grotere bekendheid te genieten dan Mijn Overheid. De term ‘Mijn Overheid’ is soms überhaupt niet bekend.

Ervaring: algemeen

De **ervaring en beleving** van de digitale inkomenstoets is **doorgaans (zeer) positief**. Dit heeft zowel betrekking op de manier waarop het gebruik van de digitale inkomenstoets beoordeeld wordt, als de impact van de digitale inkomenstoets op hoe het proces van het delen van inkomensgegevens ervaren wordt. Op basis hiervan roept de digitale inkomenstoets **een positief gevoel** op.

GEBRUIK DIGITALE INKOMENSTOETS

- De digitale inkomenstoets is in perceptie **duidelijk, gemakkelijk en gebruiksvriendelijk**. Zowel visueel als wat betreft taal wordt de gebruiker probleemloos door het proces geloodst. Elke stap is gevoelsmatig logisch. Geen enkele respondent benoemt een hapering of een vraag die opkwam tijdens het proces.
 - Sterker nog: een respondent die op basis van dyslexie zichzelf als laaggeletterd bestempelt, geeft aan dat het niveau van de taal (specifiek de instructies binnen de DigiD koppeling) toegankelijk is en samen met de duidelijke visuele opmaak er voor zorgt dat ze zelfstandig het proces kon doorlopen.
- Het verloopt **snel**. In slechts een paar handelingen/ stappen doorloopt men het proces binnen enkele minuten.
- Een aantal respondenten benoemt wel dat de koppeling met DigiD niet direct technisch goed functioneerde: er moest een aantal keer 'gereshared' worden voordat het werkte. Het lijkt erop alsof dit met name gebeurde onder gebruikers die via de telefoon probeerde in te loggen, maar op basis van het aantal respondenten is dat een indicatief resultaat.
- Degenen die de keuze hadden om hun gegevens op de 'oude' of de nieuwe manier te delen en voor de nieuwe manier kozen, noemden veelal als reden dat ze dachten hiermee meer kans te maken op de betreffende woning. *"Ik verwachtte dat weinig of minder mensen zich voor de pilot zouden aanmelden en dat ik zo meer kans zou maken."*

IMPACT OP PERCEPTIE DELEN INKOMENSgegevens

- In perceptie is er met behulp van DigiD geen kans dat er verkeerde gegevens worden doorgegeven of dat er ergens een foutje gemaakt wordt. Omdat de gegevens van de overheid komen en DigiD geautomatiseerd is, is er ook **minder kans op fouten**. Het gebrek aan minder kans op fouten leidt vervolgens ook **stress verlagend**.
- Bovendien is DigiD, zoals benoemd, in perceptie **goed beveiligd**. Dit draagt bij aan een prettig gevoel bij het delen van de gegevens.
- Er is zo ook **minder kans op fraude** of kans dat men een woning denkt te kunnen accepteren maar er vervolgens toch geen recht op blijkt te hebben.
- NB. Een enkeling benoemt dat een opmaak met een DigiD logo op een huis duidelijker is dan de melding 'alle documenten zijn verplicht', die soms zichtbaar is op website. Dit roept verwarring op: *"is dat niet altijd verplicht dan?"*. Dit geldt alleen voor Woonnet Haaglanden.

Een deel van de doelgroep is echter **wel kritisch wanneer inloggen met DigiD de enige optie is** om de inkomensgegevens te delen.

- Voor hen past dit niet bij de essentie van sociale huurwoningen. Sociale huur is onderdeel van het publieke domein en moet voor iedereen toegankelijk kunnen zijn. Voor ouderen, digitaal minder vaardigen, of mensen zonder DigiD zou dit zo juist minder toegankelijk worden.
- Voor geen van de respondenten is dit persoonlijk een probleem, maar meer een probleem dat zij voor anderen zien.



“Wat een uitkomst dit, heel gemakkelijk.”

“Ik moet die bestanden die je downloadt en weer uploadt altijd zo vaak nalopen om er echt zeker van te zijn dat ik geen foutje maak. Dit scheelt gewoon tijd.”

“DigiD herken ik meteen aan het logo. Ik dacht eerst wel huh? Dat is nieuw. Maar ik gebruik het vaker en het ging erg makkelijk en snel.”

“Je haalt de gegevens op waarvan Woonnet heeft aangegeven dat ze ze nodig hebben. Je weet dat je dan altijd de goede gegevens hebt aangeleverd en dat is geruststellend.”

Ervaring: specifiek

GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID

De **gebruiksvriendelijkheid is hoog**.

- Zoals benoemd is het proces gemakkelijk en snel.
- Men is bekend met de DigiD omgeving en het type stappen dat genomen moet worden, wat het geheel gemakkelijk maakt. Dit zorgt er ook voor dat lang niet iedereen de instructies leest of nodig heeft.
- Bovendien wordt er bij elke stap gecheckt of de gebruiker het ermee eens is, wat ook als gebruiksvriendelijk wordt gezien.
- Specifiek ten aanzien van het delen van de inkomensgegevens van een tweede persoon: ook dit gaat gemakkelijk. Zeker omdat deze stap niet direct gemaakt hoeft te worden, maar ook gedaan kan worden wanneer de tweede persoon er tijd voor heeft.

VOORKEUR TEN OPZICHTE VAN 'OUDE' OPLOSSING

De doelgroep heeft **unaniem een voorkeur voor de digitale inkomensgegevens** **vergeleken met de oude oplossing**. En zou iedereen tevens anderen aanraden hier gebruik van te maken.

- Op deze manier verloopt het proces sneller, met minder handelingen en rompslomp en is er minder kans op fouten.
- Bovendien hoeft je niks te downloaden, waardoor er geen bestand op een computer staat en ook niet ergens geüpload. Een koppeling voelt veiliger wat betreft privacy.
- Daarnaast kan de oude oplossing in perceptie kosten met zich meebrengen wanneer er betaald moet worden voor bepaalde gegevens (bijvoorbeeld een uittreksel bewoningsgeschiedenis). De hoop is dat dat met een koppeling met DigiD niet meer nodig zal zijn.

GEVOEL VAN CONTROLE EN VEILIGHEID

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

- Binnen deze context is er geen grote behoefte aan (meer) regie op de eigen gegevens. Men heeft vertrouwen in de woningcorporatie/ woonruimteverdelers en het is logisch dat men deze specifieke gegevens moet delen. De mate van regie die men ervaart met deze oplossing is afdoende. Men vraagt zich ook niet af wat er vervolgens met de gegevens gebeurt.
- NB. Mogelijk speelt de huidige woningnood hier een rol in. De behoefte aan regie op eigen gegevens lijkt minder groot dan de behoefte aan een nieuwe woning en wat men bereid is daarvoor te doen.

De **'sluis' variant** wordt daarnaast ook **niet als doorsluizen gezien**.

- Het is vooral een makkelijkere, snellere, meer geautomatiseerde manier om hetzelfde gegeven te delen.
- Men denkt niet na over de technische achtergrond van de oplossing en staat er niet bij stil dat er van de ene naar de andere online omgeving wordt genavigeerd en dat er gegevens worden doorgesluisd.

Het **gevoel van veiligheid is hoog**.

- Op basis van de eerder benoemde bekendheid en het vertrouwen in DigiD gaat men er vanuit dat de gegevens goed beveiligd zijn met de digitale inkomensgegevens.

Moment digitale inkomenstoets



ALGEMEEN

Onafhankelijk van het moment waarop de inkomensgegevens gedeeld worden, bestaat er onder sommigen de **verwachting dat de inloggegevens van DigiD gekoppeld zullen worden aan het account bij de woonruimteverdelers**. In het verlengde daarvan bestaat de verwachting dat daarmee de gegevens automatisch geüpdatet worden bij een eventuele aanpassing. Mocht dit niet zo werken, kan dit enige teleurstelling oproepen.

BIJ REAGEREN

Het merendeel van de respondenten heeft een **voorkeur voor het delen van de inkomensgegevens op het moment dat er gereageerd wordt op een woning**.

- Het is een logisch moment: een check of men recht heeft op de woning.
- Bovendien voorkomt deze timing mogelijke teleurstellingen, wanneer een woning wordt toegewezen maar de huurder toch geen recht op de woning blijkt te hebben.

Op termijn zou deze timing enigszins omslachtig kunnen worden.

- Een enkeling benoemt dat bij deze ene reactie het delen van de gegevens weinig problemen opleverde. Desgevraagd heeft men het idee dat er bij elke reactie opnieuw ingelogd en gedeeld moet worden. Voor sommigen kan dat, naar verwachting, op termijn het reageren op woningen omslachtiger maken. In dat geval is het wenselijk dat de gegevens enige tijd bewaard blijven, zodat er niet steeds per reactie ingelogd en gedeeld hoeft te worden.


BIJ ACCEPTATIE

Voor de twee respondenten die bij acceptatie het inkomen gedeeld hebben, is deze timing **geen probleem maar geniet niet de voorkeur**.


- Op het moment van acceptatie moeten er een hoop gegevens aangeleverd worden. Dit kan er in perceptie ook nog wel bij.
- Het aantal documenten dat moet worden aangeleverd roept in korte tijd wel stress op. Dus mocht er iets eerder aangeleverd kunnen worden, is dat welkom. Zelfs het relatief gemakkelijke delen van inkomensgegevens via DigiD, wil men liever op het 'logische' moment van reageren.

Desgevraagd is onder de respondenten van Woonnet Haaglanden en Woonnet Rijnmond (die bij reageren al de digitale inkomenstoets hebben gedaan) de voorkeur voor delen van gegevens op een later moment (bij acceptatie) wisselend:

- Als voordeel wordt het gezien dat het enerzijds minder werk lijkt voor de gebruikers, want je deelt alles op één moment. De verwachting is namelijk dat de gebruiker bij reageren de inkomensgegevens deelt, maar men alsnog bij acceptatie meer gegevens moet aanleveren alvorens te kunnen huren.
- Het nadeel is anderzijds dat men voor teleurstellingen kan komen te staan, als het blijkt dat men uiteindelijk toch geen recht heeft op de woning. *“Dan kun je maar beter van te voren weten waar je aan toe bent.”*



“Ik deel deze gegevens zelf en weet precies waarvoor het nodig is, dus ik zie niet in waarom ik meer controle zou willen dan dit. Gaat prima zo wat mij betreft.”



“Ja, het is wel minder werk als je alleen je gegevens hoeft te delen als je eenmaal een woning hebt. Maar dan kun je zomaar hebben dat je denkt eindelijk een woning te hebben en dan blijkt dat het allemaal niet klopt. Nee dan liever meteen zorgen dat het allemaal klopt.”

“Mijn voorkeur is duidelijk het digitaal aanleveren van gegevens, omdat het dan niet ‘fout’ kan gaan. Ik snap alleen niet zo goed wat er verder anders is of je het nu zo doet of via het uploaden van gegevens met een PDF. Onder de streep is dat hetzelfde voor mij alleen meer van deze tijd om het digitaal te kunnen doen.”

Perceptie woningcorporatie

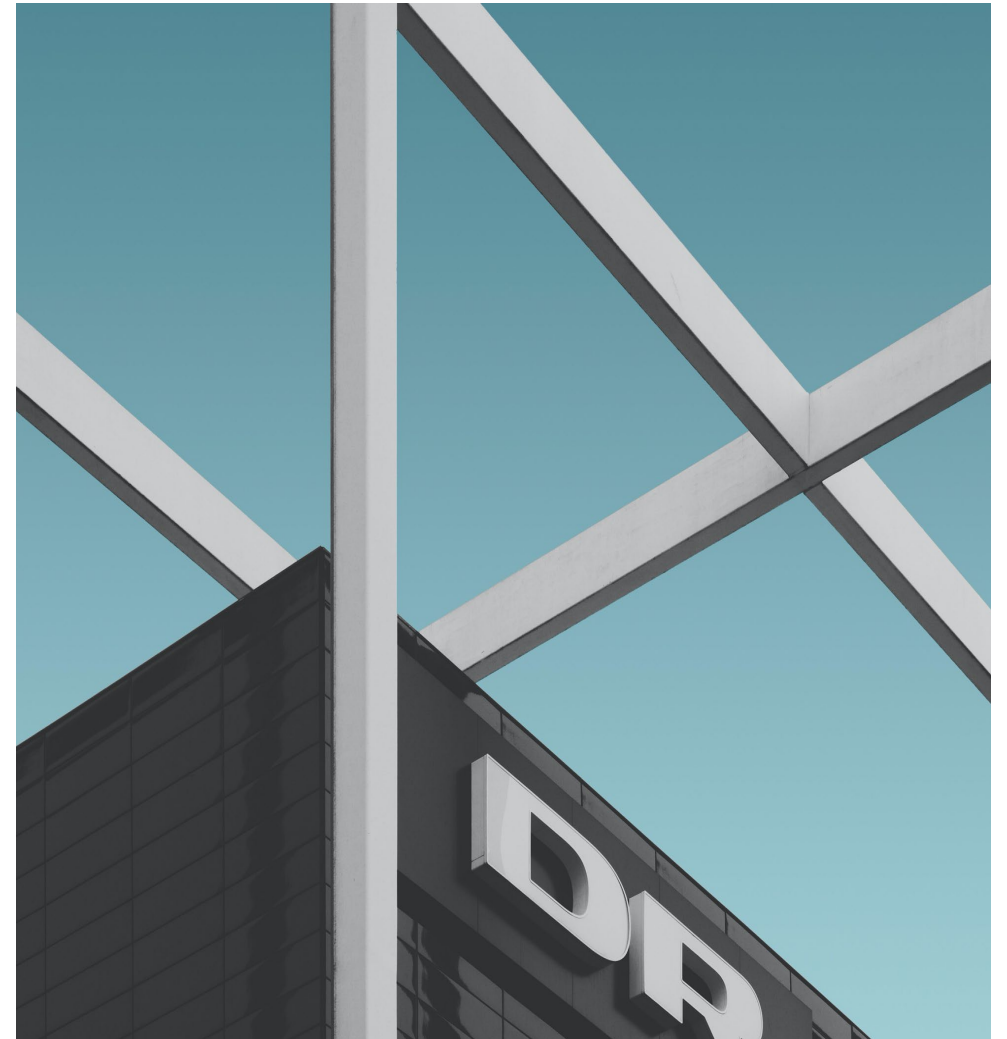
IMPACT OP PERCEPTIE WONINGCORPORATIE

Wat in algemene zin opvalt is dat de **doelgroep binnen de context van zoeken naar een woning primair kijkt naar de woonruimteverdelers**, en minder bezig is met welke woningcorporatie een woning aanbiedt.

- Het zoeken naar een woning gebeurt in perceptie bij de woonruimteverdelers.
- In perceptie heeft men dan ook vooral een relatie met de regionale woonruimteverdelers, en niet zo zeer de woningcorporaties die de woningen aanbieden.
- Dit verandert pas op het moment dat men een woning gaat huren van een corporatie, vanaf dat moment verschuift de relatie primair naar de woningcorporatie.

De digitale inkomenstoets heeft **nauwelijks impact op het beeld dat men heeft van (de dienstverlening van) woningcorporaties**.

- Dit komt enerzijds omdat men dus verwacht dat deze dienst aangeboden wordt door de woonruimteverdelers. De digitale inkomenstoets is dus wel een prettige aanpassing, maar heeft niet zozeer te maken met de dienstverlening of het algemene beeld van woningcorporatie.
- Bovendien wordt er vooral een klein punt wat gemakkelijker gemaakt. De verbetering of aanpassing is in feite te klein om echt impact te hebben op het beeld van afzender of dienstverlener, onafhankelijk van of dat de woonruimteverdelers of een woningcorporatie is.
- De digitale inkomenstoets draagt in positieve zin bij aan de zoektocht naar een woning en is an sich een vooruitgang in het proces, maar het probleem van de krapte op de woningmarkt en de lange wachttijden worden hiermee uiteraard niet opgelost (en dat is toch het primaire probleem).





Samenvattende conclusies en aanbevelingen

Samenvattende conclusies (1)



De digitale inkomenstoets wordt positief ontvangen.

De belangrijkste reden daarvoor is dat het leidt tot een toename in gemak en snelheid in het delen van inkomensgegevens.

CONTEXT

- Het delen van inkomensgegevens met een woningcorporatie of woonruimteverdelers is doorgaans een bekende en geaccepteerde handeling. Niet alleen omdat het gezien wordt als een logische voorwaarde om te bepalen of een kandidaat-huurder recht heeft op de woning, maar ook omdat huurders van sociale huurwoningen weten dat hun inkomensgegevens jaarlijks worden doorgegeven door de Belastingdienst. Zorgen rondom privacy spelen daarom niet of nauwelijks. Mogelijk speelt hier de woningnood mee: de behoefte aan een woning is hoger dan de behoefte aan regie op de eigen gegevens.
- DigiD is een zeer bekende naam en dienst, die positieve associaties oproept. Er wordt een link gelegd met de overheid, snelheid en gemak. Daarnaast is er sprake van een algemeen gevoel dat persoonlijke gegevens veilig zijn wanneer er gebruik wordt gemaakt van DigiD.

DIGITALE INKOMENSTOETS

- De digitale inkomenstoets is een aangename verrassing en vernieuwing.
- Het proces van het delen van inkomensgegevens wordt positief beïnvloed.
 - Het geheel wordt primair gemakkelijker en sneller. Elke stap is logisch en er zijn geen haperingen of vragen tijdens het proces.
 - In perceptie is er daarnaast door het gebruik van DigiD/ Mijn Overheid ook (veel) minder kans op het maken van een foutje, waardoor de handeling in het geheel als een stuk minder stressvol wordt ervaren.
 - Daarnaast lijkt het potentieel ook eerlijker: er is op deze manier geen kans meer voor fraudeurs.
- Doordat de woonruimteverdelers dit aanbiedt, wordt deze manier van gegevens delen vertrouwd. Het feit dat er moet worden ingelogd met DigiD draagt ook in een positieve zin bij aan het vertrouwen en een 'veilig' gevoel.
- De doelgroep heeft daarom unaniem een voorkeur voor deze vorm van het delen van de gegevens ten opzichte van de 'oude' oplossing, aan de hand van het zelf uploaden van PDF-bestanden.
- Dat dit een 'sluis' variant betreft, wordt niet herkend en ook niet relevant gevonden. Op basis van de bekendheid met en het vertrouwen in DigiD wordt er verder niet stil gestaan bij de technische achtergrond van de oplossing.

Samenvattende conclusies (2)



Ondanks de positieve ontvangst is de impact van de digitale inkomenstoets beperkt. Het is vooral een handigheidje en leidt niet zozeer tot een toename in het gevoel van controle of een positiever beeld van de woningcorporatie/ woonruimteverdelers. Daarnaast kent het meest logische moment voor de digitale inkomenstoets (bij reactie) een aandachtspunt: op termijn wordt het wellicht omslachtig indien de inkomensgegevens niet (lang genoeg) bewaard worden en daarom vaak opnieuw gedeeld moeten worden.

MOMENT INKOMENSTOETS

- Het reageren op een woning lijkt het meest geschikte moment om de digitale inkomenstoets uit te voeren. Dit voelt als een logisch moment om te checken of de kandidaat-huurder daadwerkelijk recht heeft op de woning. Bovendien worden er zo teleurstellingen voorkomen, omdat geen woning toegewezen kan worden waar de kandidaat-huurder geen recht op heeft.
- Hier ligt echter ook een aandachtspunt: bij deze ene reactie op een woning treedt er nog geen probleem op maar wanneer er bij elke reactie opnieuw door alle stappen gelopen moet worden, kan dit op termijn omslachtig en irritant over gaan komen. Daarbij hebben sommigen, onafhankelijk van het moment waarop de gegevens gedeeld worden (reactie of acceptatie), de verwachting dat de gegevens automatisch geüpdatet worden op basis van de koppeling met DigiD/ Mijn Overheid. Wanneer dit niet zo blijkt te zijn, kan dit tot enige teleurstelling leiden wat het beeld van omslachtige extra handelingen verder voedt.
- Het moment van acceptatie van een woning is minder logisch: er moeten dan al zo veel gegevens aangeleverd worden in korte tijd dat dit leidt tot enige stress. Bovendien kan een kandidaat-huurder voor een teleurstelling komen te staan wanneer blijkt dat er toch geen recht is op de woning.

IMPACT

- De fit tussen DigiD/ Mijn Overheid en sociale huurwoningen is zo hoog, dat de impact doorgaans beperkt is. Gebruikers zijn bijna verbaasd dat het niet eerder al zo geregeld was.
- Voor zover de aanpassing impact heeft, is dat vooral dat het delen van de gegevens zo wat handiger en gemakkelijker wordt gemaakt.
- Er is niet zo zeer sprake van impact op de perceptie van de woonruimteverdelers, of de mate van ervaren regie op gegevens. Enerzijds omdat de verbetering niet hoogdravend is, anderzijds omdat regie op gegevens in algemene zin niet zo sterk leeft binnen deze context.

Aanbevelingen



Onderstaande punten moeten vooral worden gezien als input of inspiratie voor mogelijke vervolgstappen.

- De digitale inkomstenstoets aan de hand van een koppeling met DigiD/ Mijn Overheid heeft potentie om het proces van inkomensgegevens delen positief te beïnvloeden. Op basis van dit onderzoek lijkt het er daarom op dat de digitale inkomstenstoets op deze manier ingevoerd kan worden.
- In hoeverre dezelfde positieve resultaten zouden gelden voor andere 'sluis varianten' is op basis van dit onderzoek lastig te zeggen. Het is gebleken dat men niet of nauwelijks bezig is met de technische kant of werking van de oplossing. En daarnaast is DigiD zo'n bekende en ingeburgerde dienst, dat dit de ontvangst van het doorsluizen sterk bepaalt. Het is met andere woorden onduidelijk of de positieve ontvangst ook zou gelden voor andere manier van online doorsluizen, zeker als het een minder bekende naam of oplossing betreft. Ditzelfde geldt voor de aanbieder. Wanneer deze niet of nauwelijks bekend zou zijn, zou dit ook mogelijk impact kunnen hebben op de ontvangst en het vertrouwen dat men ervaart.
- Het reageren op een woning lijkt het meest logische moment om de digitale inkomstenstoets uit te laten voeren. Het is daarbij echter belangrijk om meer aandacht te geven aan de communicatie met betrekking tot de bewaartermijn van gegevens en te benadrukken dat het inkomen hergebruikt kan worden gedurende een bepaalde periode. Dit is momenteel niet duidelijk en schept de verwachting dat er bij elke reactie opnieuw ingelogd moet worden met DigiD. Dit kan mogelijk als omslachtig worden ervaren.
- Onafhankelijk van welk moment gekozen wordt voor het invoeren van de digitale inkomstenstoets, geef duidelijk aan dat de koppeling niet betekent dat de gegevens automatisch geüpdatet worden.
- Behoud het huidige taalniveau en de huidige instructies, en houd er rekening mee dat de samenhang met de visuele opmaak ook van belang is. Zoals getest lijkt de combinatie van beeld en tekst (zeer) goed te werken.
- Houd er daarnaast rekening mee dat een deel van de doelgroep alles op de smartphone doet. Dus ook op een telefoon dient alles goed te functioneren, werkbaar en leesbaar te zijn. Overigens is uit dit onderzoek niet duidelijk naar voren gekomen dat dit nu niet goed ging.

Food for thought



Onderstaande punten moeten vooral worden gezien als disclaimers bij de resultaten en/ of inspiratie voor toekomstige onderzoeken rondom hetzelfde onderwerp.

SELECTIE EFFECT

De kandidaat-huurders (die het proces succesvol hebben doorlopen) die ervoor hebben gekozen om met de proef mee te doen, hebben waarschijnlijk minstens enige mate van bekendheid met DigiD en voelen zich voldoende zelfverzekerd om daadwerkelijk mee te doen. Dit geeft wellicht een enigszins vertekend beeld, omdat er binnen de doelgroep waarschijnlijk ook mensen bevinden die minder digitaal vaardig zijn en/ of zich minder zelfverzekerd voelen ten aanzien van het gebruik van DigiD en Mijn Overheid. Dit deel van de doelgroep hebben we niet kunnen spreken. Er is met andere woorden sprake van een selectie effect.

TIJD TUSSEN DIGITALE INKOMENSTOETS EN DEELNAME ONDERZOEK

Omdat de werving van respondenten langzaam op gang kwam, heeft het langer geduurd om gebruikers te spreken dan aanvankelijk gepland. Er zat vaak weken tussen het doen van de digitale inkomenstoets en het interview. De herinnering van het doorlopen van de stappen was daarom minder gedetailleerd dan gehoopt. De onderzoeksresultaten zijn dat logischerwijs dus ook. Desondanks is het beeld binnen de onderzoeksresultaten dermate positief, dat het waarschijnlijk niet of nauwelijks impact heeft gehad.

OPROEP DEELNAME ONDERZOEK

Het merendeel van de deelnemers aan het onderzoek hebben gereageerd op een oproep die zij in de mail hebben ontvangen. Deze mail is alleen verstuurd naar kandidaat-huurders in de regio Den Haag, vandaar dat 20 van de 25 respondenten uit die regio afkomstig zijn. Desgevraagd hebben de meeste respondenten de eerdere oproep (tijdens het proces van reageren op de woning) volledig gemist. Het is onduidelijk of dit te maken heeft met de attentiewaarde van de aanvankelijke oproep an sich, de *state-of-mind* waar de kandidaat-huurders zich in bevonden op het moment dat zij hun reactie hadden geplaatst, of een combinatie van factoren.

Ook in Utrecht zijn mails verstuurd als oproep om deel te nemen aan het onderzoek. Hier was de uitwerking van de mails verrassend genoeg een stuk minder succesvol. Mogelijk heeft dit te maken met het aantal en het type gebruikers: zij hebben het zoeken naar een woning inmiddels afgesloten en wellicht maakt dit hen minder gemotiveerd om deel te nemen.

Hoe dan ook, lijkt het er alsnog op dat een oproep om deel te nemen aan onderzoek effectiever is wanneer deze wordt verstuurd via e-mail aan een grote groep. Hier kan rekening mee gehouden worden in de opzet en voorbereiding van toekomstige onderzoeken onder deze categorie gebruikers.