Regie op informatie

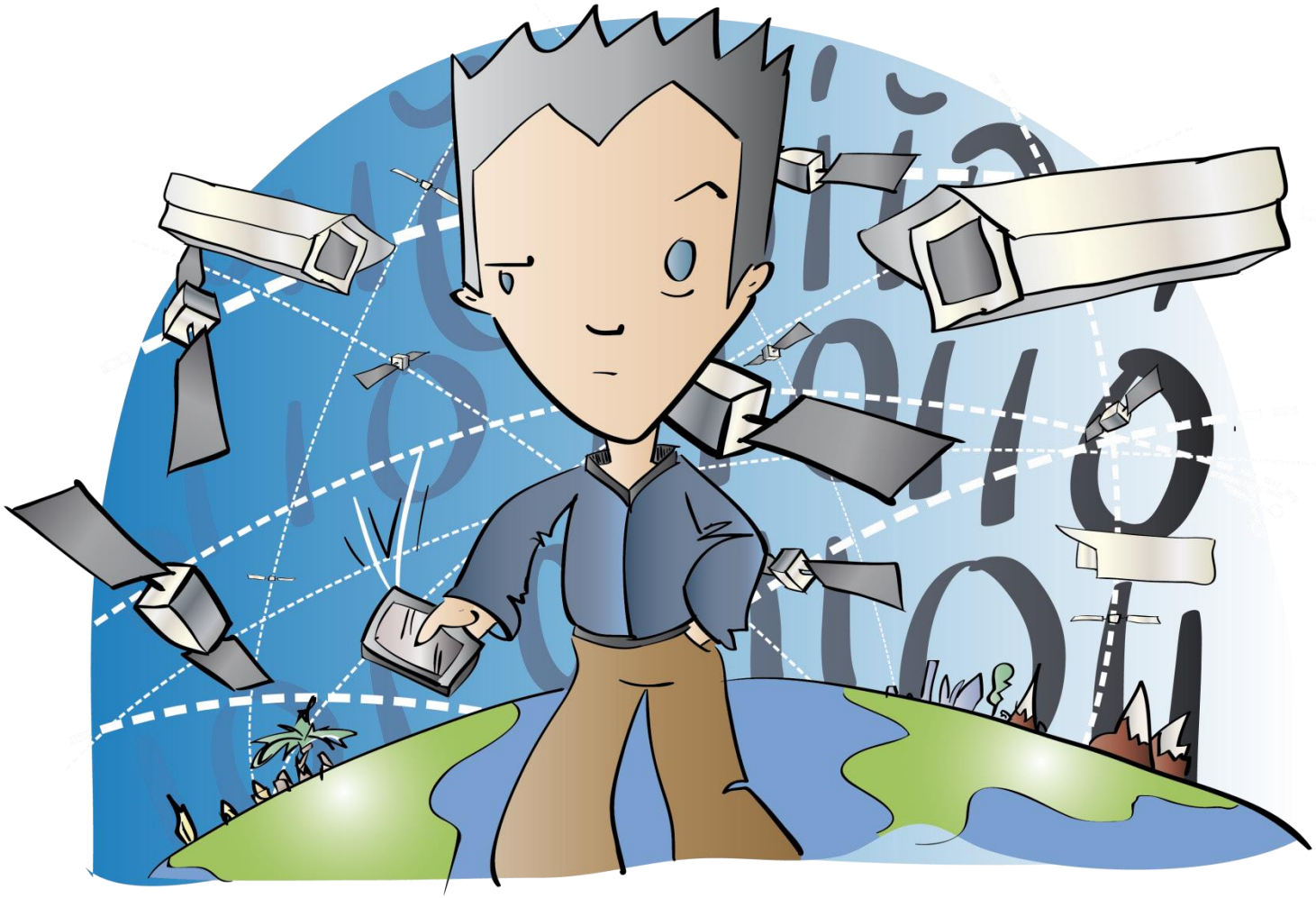
Seminar – Oratie Prof.dr. Marike Knoef

Prof.dr.ir. Marijn Janssen
Dr.ir. Nitesh Bharosa

@HMarijn
m.f.w.h.a.Janssen@tudelft.nl
http://www.tbm.tudelft.nl/marijnj

TU Delft

Meer informatie



Illustrations by Annemarie van der Linde

De maatschappelijke opgave: burgerregie in een versnipperd informatie landschap

Overheid: trekt zich steeds meer terug, verlangt meer regie en zelfredzaamheid van burgers.

Burger: wil vaak meer regie en doet steeds meer digitaal. Maar het is elke keer weer een ander leerproces.

Maatschappelijke opgave:

domein-overstijgend faciliteren van digitale interacties

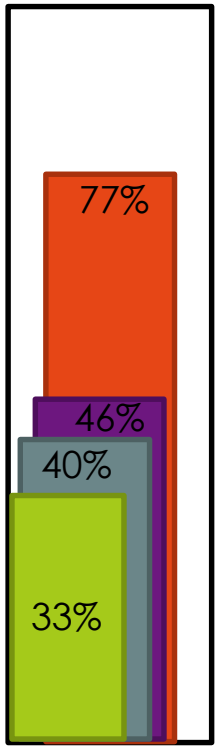
Bedrijven: bieden vanuit eigen producten informatie via portalen. Willen de klant beter kennen en maatwerk bieden…maar kunnen en mogen dit niet altijd.

Waar staan we vandaag?

Nederlandse huishoudens

77% bewaart belangrijke documenten op verschillende plekken, zowel op papier, in de mailbox of in een map op de computer[2]

Minstens 40% van de Nederlanders worstelt met financiële administratie[2]



46 % geeft aan vanwege de kosten helemaal geen gebruik te zullen maken van een financieel adviseur.[3]

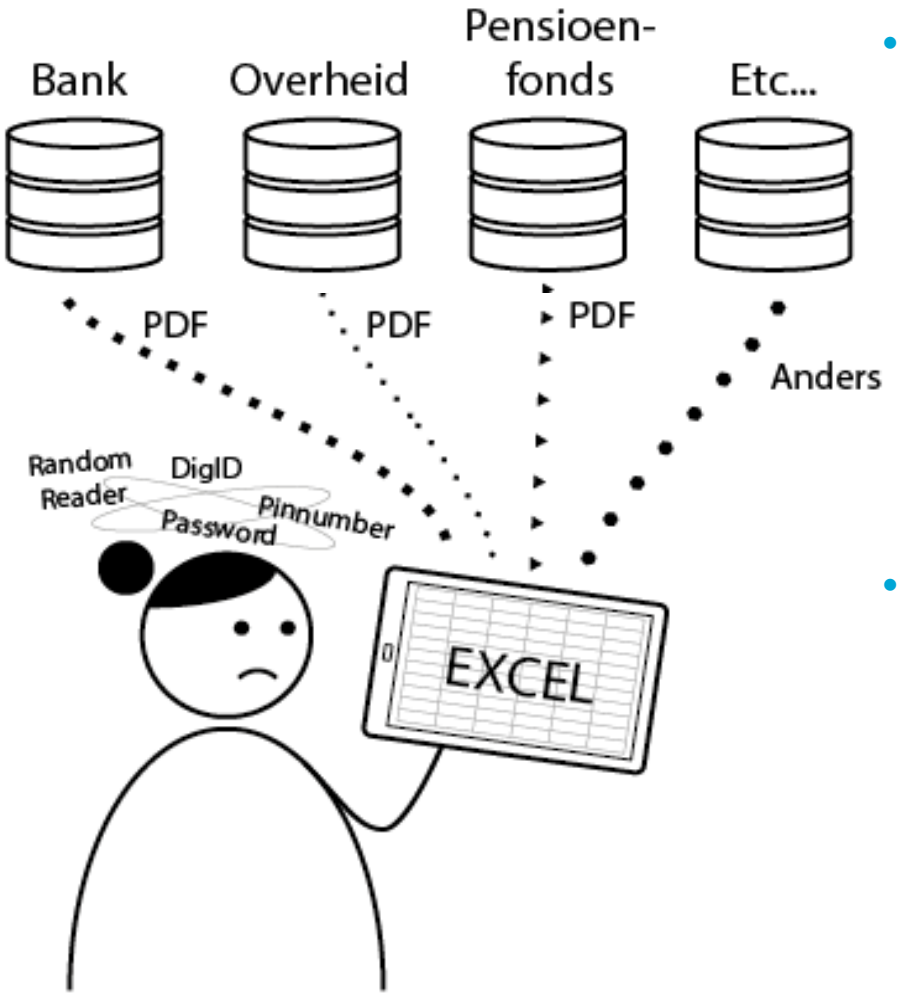
Ongeveer 1/3 kan straks niet meer aan zijn levenstandaard voldoen [1]

[1] Knoef, M. (2015) Helft van der huishoudens spaart te veel voor pensioen. FD artikel

[2] Nibud (2018) Financiële administratie in een digitaal tijdperk.

[3] Nibud (2017) Keuzeproces bij financieel advies.

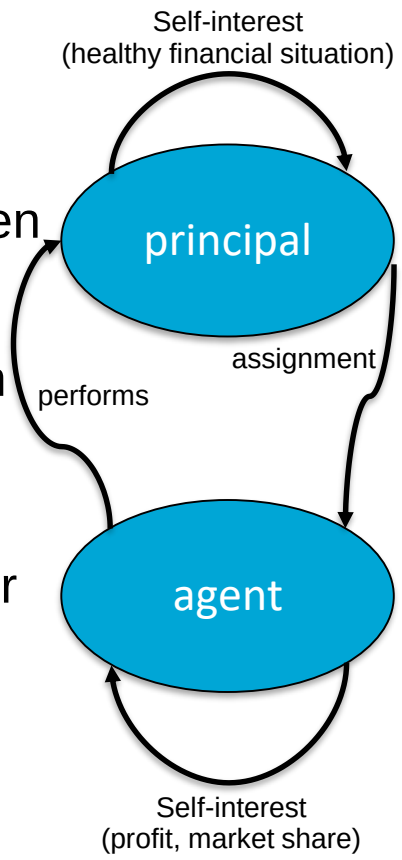
Er zijn nog drempels….



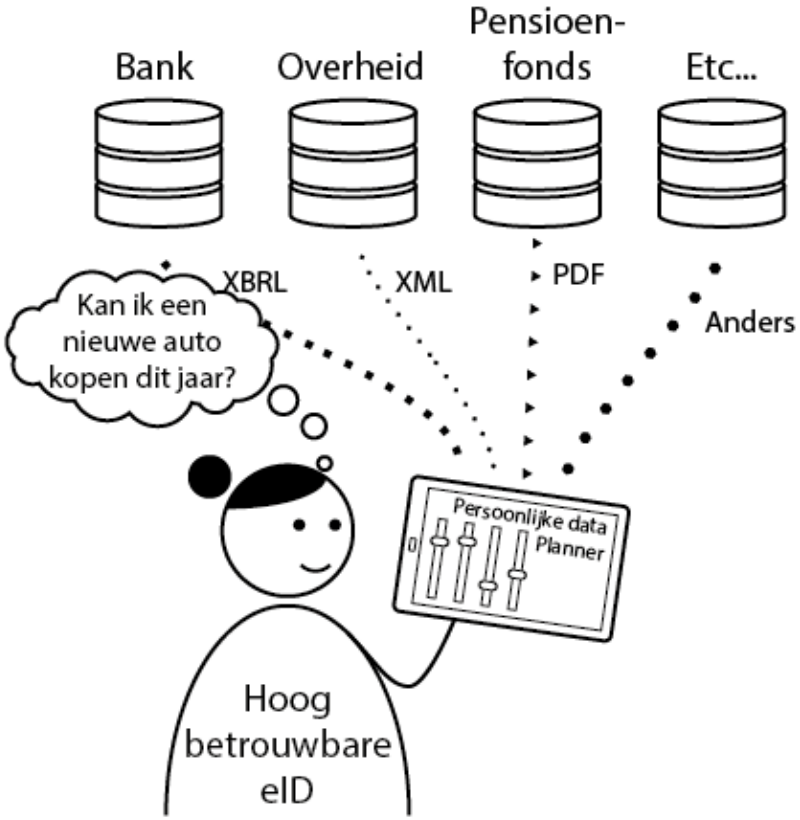
- Informatie = voorwaarde voor burgerregie: overzicht, inzicht en handelingsperspectief, in de context van verschillende life events.
- Gemakkelijk en veilig toegang tot eenduidige informatie – uit verschillende domeinen – is een drempel.

en er is informatie asymmetrie

- Principal-agent theorie
- Traditioneel heeft de agent meer informatie, maar hier is het omgekeerd "*Reversed information assymmetry*"
- Bedrijven hebben baat bij informatie over hen klanten voor marketing en advies
- Integrale informatie voor klant vereist ontbaatzuchtig en drempelloos terugleveren waarvoor bedrijven investeringen zouden moeten doen
- Gevaar bedrijven: disruptie door ondernemingen met informatie infrastructuur en informatiediensten
- Informatie infrastructuur is een "complex adaptive system" met opkomende gedrag, co-evolutie en zelf-organisatie
- Zelf-organisatie?



Wegnemen van de informatie-drempel vereist domein-overstijgende actie

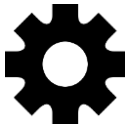


- Governance op domein-overstijgende informatie-uitwisseling.
- *Open platform* (informatie-infrastructuur) voor domein-overstijgende informatie-uitwisseling.
- Technisch kan dit m.b.v. hoogwaardige digitale identiteiten, personal data spaces, een gegevenswoordenboek, standaard APIs, aanroepbare functionaliteiten etc..

Enkele domein-overstijgende puzzelstukken

Hoogwaardige en eenvoudig te gebruiken eIDs

Personal data spaces

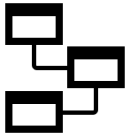


Services en processen (o.a. rekenmodules)

Toegankelijke hulp bij aansluiting en toepassing

Interoperabiliteit

Privacy-by-design

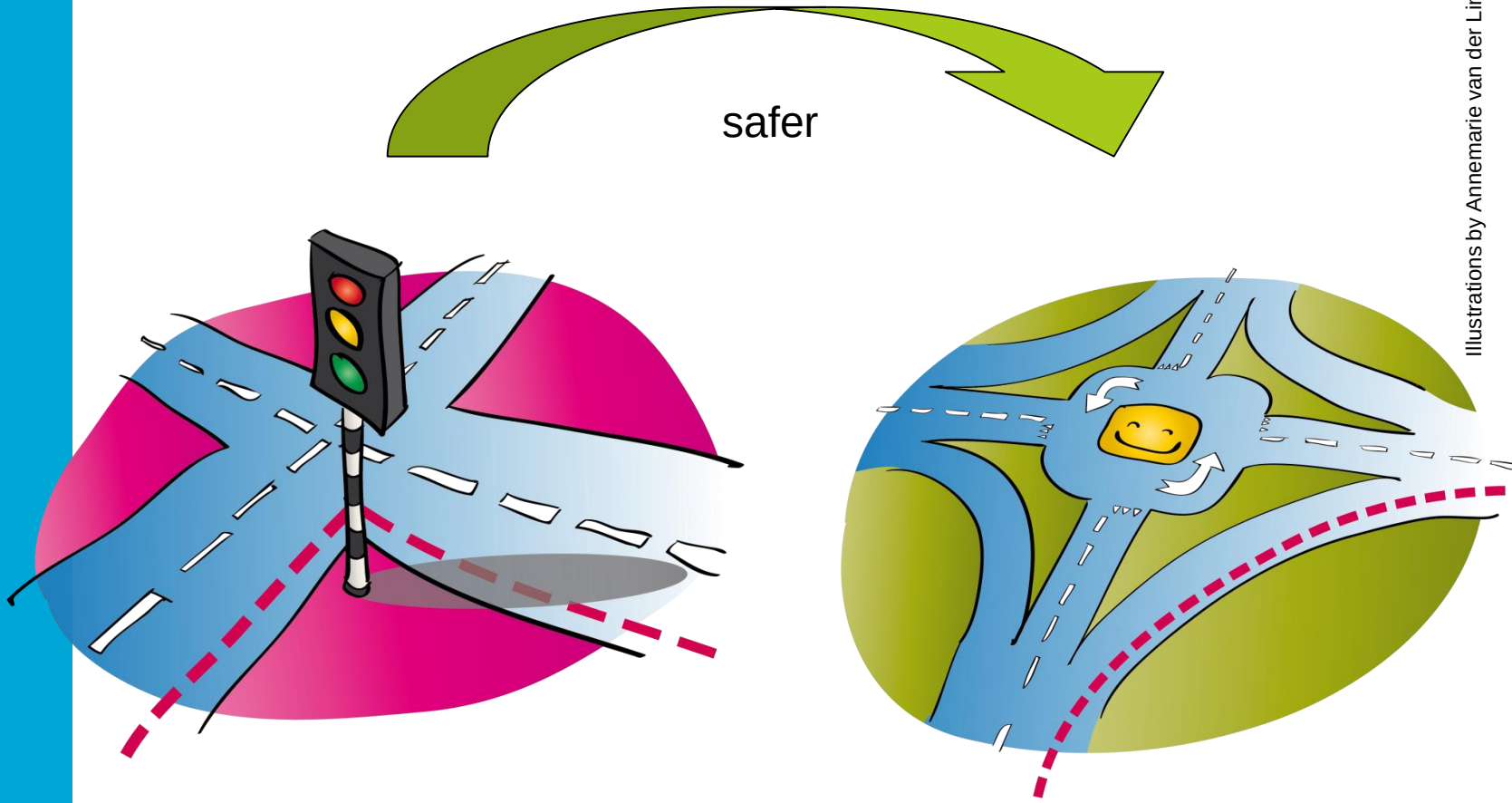


Gegevensstandaard (syntax, structuur en semantiek)

Generieke interfaces (APIs)

Open domein-overstijgende data governance op samenhang en verandering

Compliance-by-design



Illustrations by Annemarie van der Linde

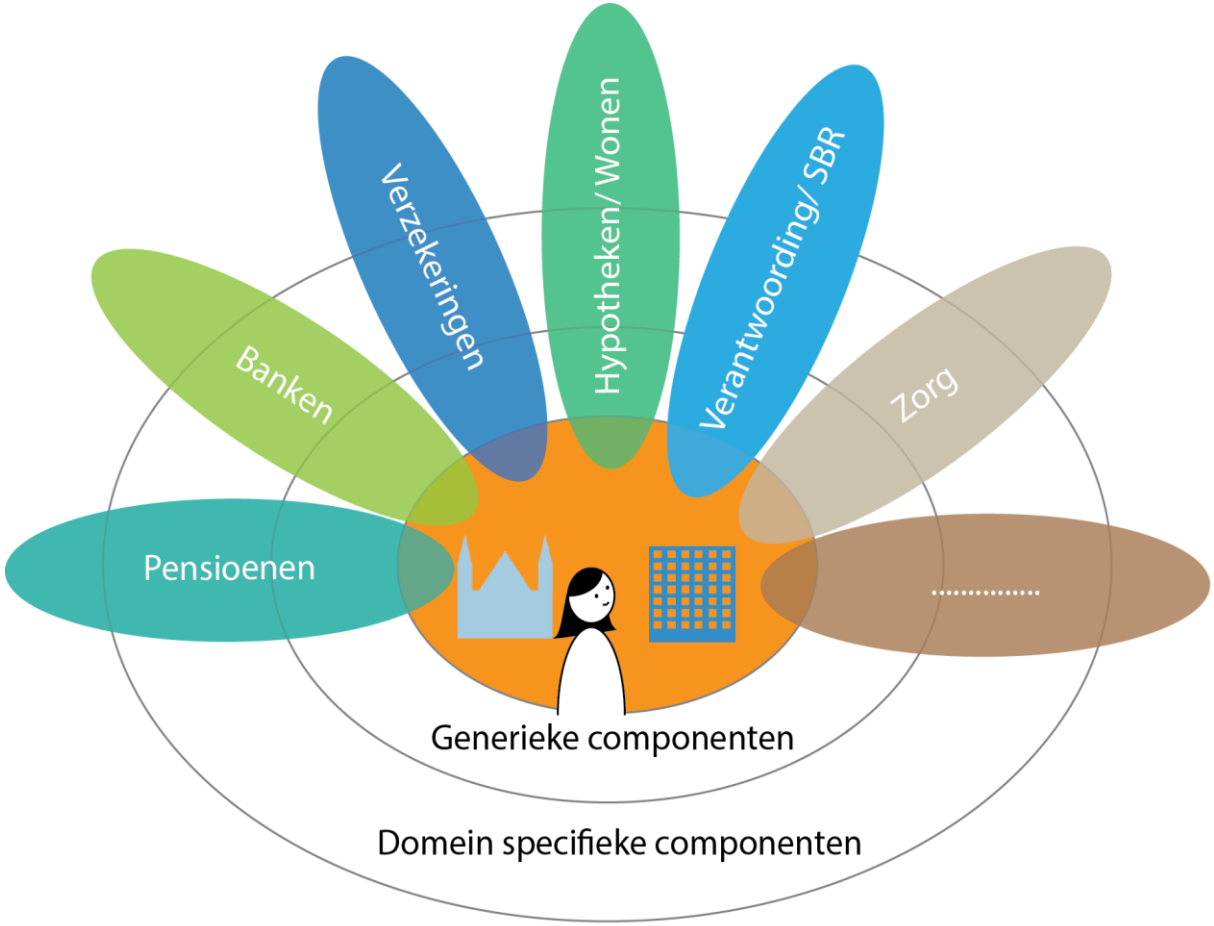
- Privacy-by-design, security-by-design, …
- Digitaal moet een infrastructuur worden, waar burgers e bedrijven zich niet over hoeven te bekommeren

Puzzelen is niet gemakkelijk met een complex adaptive system

- Verschillende behoeften
- Compliance met AVG
- Vele organisaties en adviseurs
- Wie heeft welke data?
- Gemeenschappelijk doel?
- Kennis en kunde?
- Concurrentie?
- Voor wie doe je het?
- Interoperabiliteit?
- Bepalen data-definities
- Veranderende concurrentielandschap
- Meerdere dataregisseurs
- Enz….

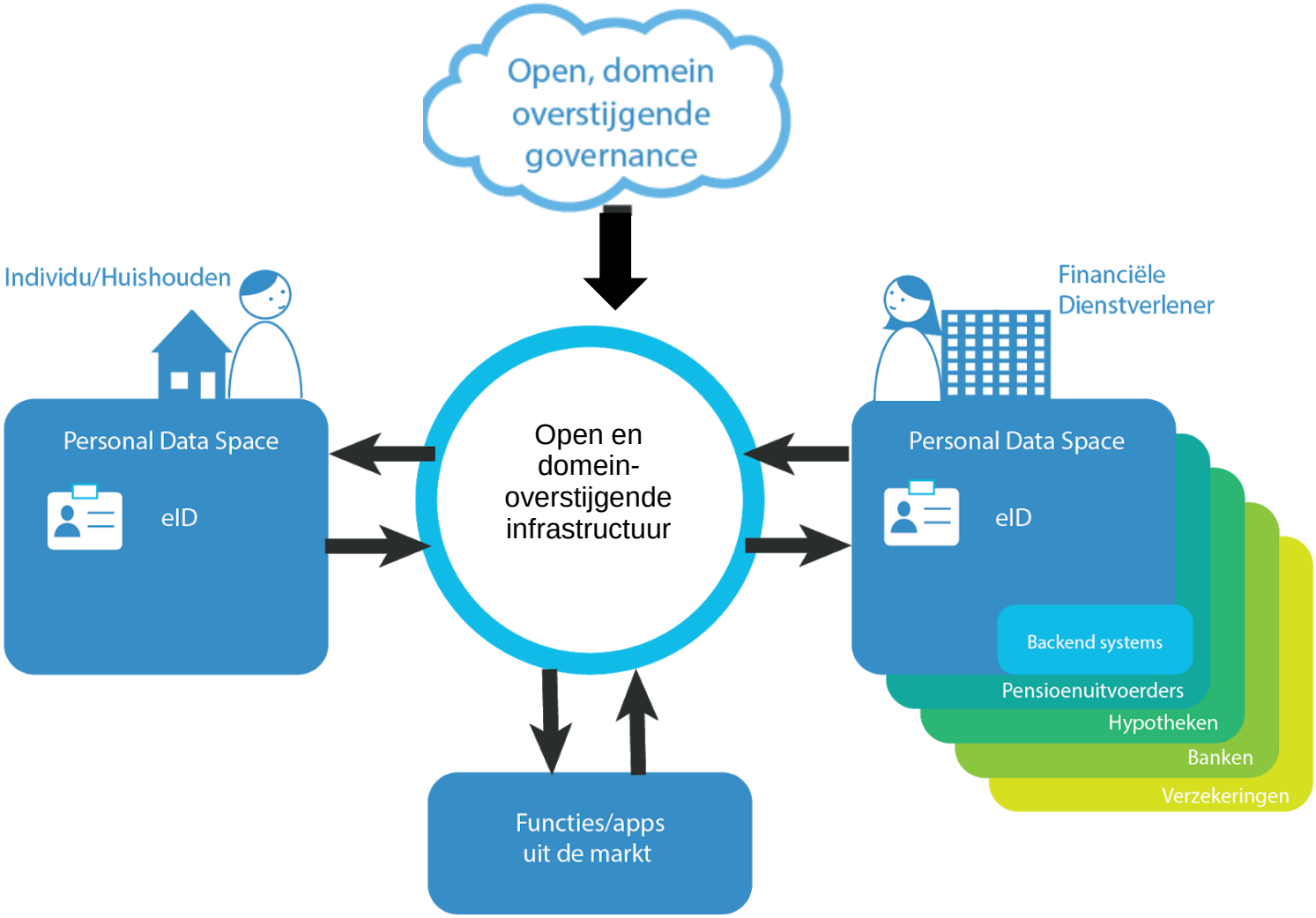
Illustratie: https://www.volkskrant.nl/cultuur-media/die-hagedissen-stappen-niet-zomaar-uit-het-welbekende-escherpatroon~b93e1f8d/

Startpunt voor het puzzelen is de burger



- Klant (burger) centraal voor integrale informatie.
- Bedrijven moeten kunnen ‘inprikken’ om data te gebruiken en adviezen aan te leveren.
- Compliance by design: eIDAS, GDPR, PSD2!

Regie op informatie: een open digitaal financieel ecosysteem



Mee puzzelen? Of Mee regisseren?

Illsustration: https://pallium.ca/fr/allez-chercher-les-bons-outils/trousse-doutils/

m.f.w.h.a.janssen@tudelft.nl
n.bharosa@tudelft.nl

TU Delft