



SIDN impact

Op weg naar een open, vrij, toegankelijk, divers en veilig internet

SIDN impact

Op weg naar een open, vrij, toegankelijk, divers en veilig internet

Introductie

SIDN is de stichting die het .nl-domein beheert. SIDN regelt de registratie van de .nl-domeinnamen, maar doet ook veel meer: SIDN ontwikkelt nieuwe diensten die het .nl-domein en het internet in bredere zin veiliger maken, doet onderzoeken, deelt haar kennis, en ondersteunt initiatieven die bijdragen aan een beter internet. Daarbij gaat het niet om winstmaximalisatie, maar om maximale impact.

Om zicht te krijgen op deze impact, begeleidt Avance Impact sinds medio 2017 SIDN bij het inzichtelijk maken van deze waarde. Onderdeel hiervan was het maken van een effectenkaart en een stakeholderconsultatie. In dit rapport worden deze effectenkaart en uitkomsten van de consultatie gepresenteerd.

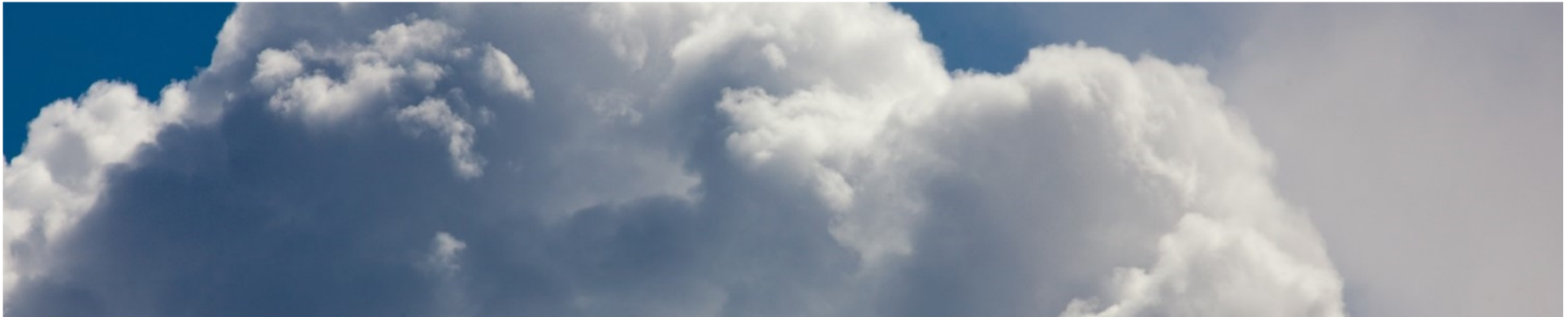
Door Anouk Rutten en Amis Boersma, Avance

Met dank aan Simone de Wit

december 2017

Inhoudsopgave

1. Het SIDN impacttraject
2. De effectenkaart
3. Stakeholderconsultatie
4. Reflectie en vervolgstappen



1. Het SIDN impacttraject

In dit hoofdstuk beschrijven we het traject dat SIDN in 2017 heeft doorlopen om de impact in kaart te brengen en de redenen waarom dit belangrijk is voor SIDN. Ook wordt kort vooruit geblikt op stappen die hierdoor in 2018 mogelijk zijn geworden.

avance-

1. Het SIDN impact traject

Eerste stappen

SIDN is een missie gedreven organisatie. Het is duidelijk dat de wens om een bijdrage te leveren aan “het verbinden van mensen en organisaties voor een zorgeloos digitaal bestaan” aan de kern staat van het werk van SIDN. Daarom is hier ook een KPI op geformuleerd:

Impact KPI collectieve bonusregeling 2017

Onderzoek: stakeholders bevestigen positief effect investeringen SIDN op maatschappelijke en economische waarde internet in Nederland.

SIDN doet jaarlijks een *registrar* tevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek gaat met name over de tevredenheid van *registrars* met de dienstverlening van het .nl-domein. Maar er is behoefte om verder te kijken dan tevredenheid van *registrars*; SIDN wil weten wat de impact is op verschillende doelgroepen.

Dit jaar heeft SIDN de eerste stappen gezet naar het in kaart brengen van de effecten van de investeringen van SIDN op de maatschappelijke en economische waarde van het internet in Nederland. Hiermee is een basis gelegd voor impact meten.

Het SIDN impacttraject bestaat uit in totaal 6 stappen (zie figuur 1). In 2017 heeft SIDN samen met Avance de eerste stappen naar het meten van impact gezet:

1. Specifieke doel en scoping bepalen

In de eerste gesprekken hebben Avance en SIDN op basis van de wensen van SIDN de scope van dit traject bepaald. SIDN wil impact meten graag stapsgewijs onderdeel maken van de werkzaamheden. Het doel van impact meten is tweeledig: enerzijds om te kunnen rapporteren over positieve effecten die voortkomen uit het werk van SIDN, anderzijds om te leren hoe impact vergroot kan worden.

2a. Het in kaart brengen van de gewenste impact

De tweede stap is gedaan door een workshop met het MT waarin de verandertheorie van SIDN is geformuleerd. Deze verandertheorie is weergegeven in een effectenkaart die verderop in dit rapport uitgebreid aan bod komt.

Vervolg eerste stappen

2b. *Het consulteren van stakeholders over deze gewenste impact*

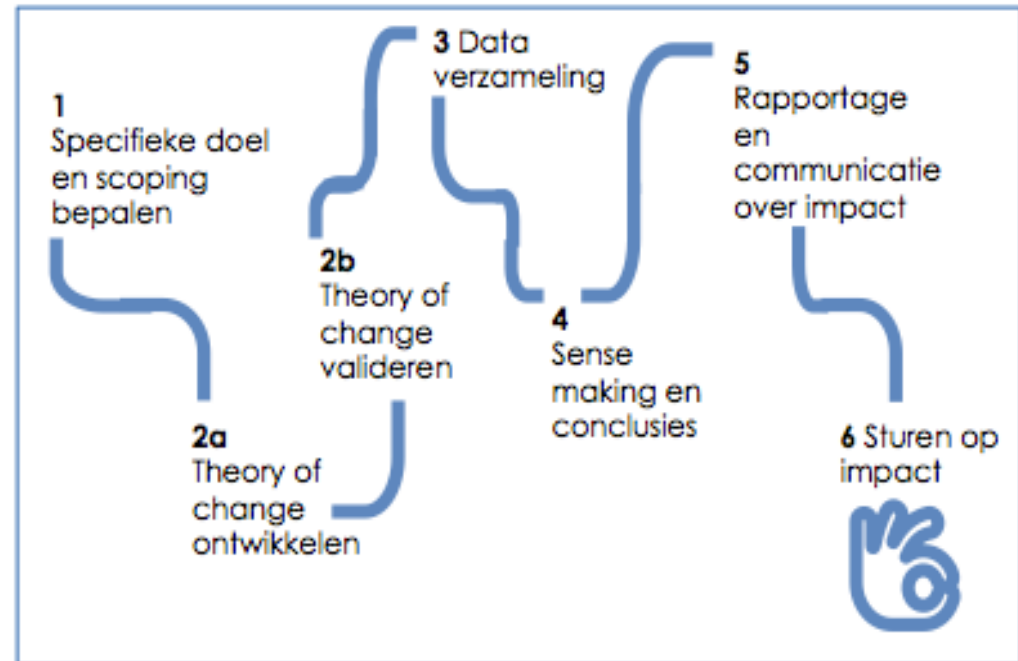
Vervolgens is de effectenkaart voorgelegd aan een aantal belangrijke stakeholders om te toetsen of de perspectieven van stakeholders voldoende zijn meegenomen in de te verwachte effecten van het werk van SIDN.

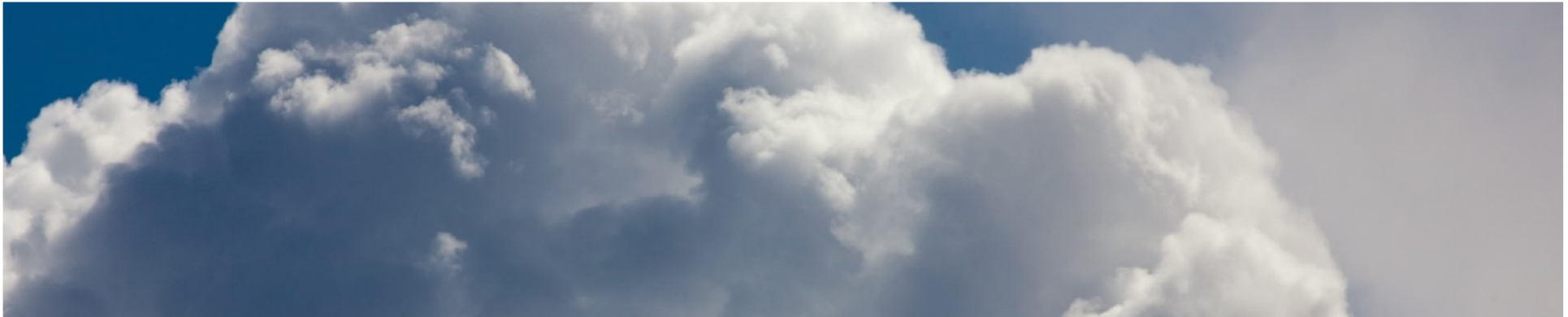
Ook wilde SIDN bekend maken bij haar stakeholders dat er vanuit de missie geïnvesteerd wordt in het veiliger en inclusiever maken van het internet. Ten slotte ziet SIDN de meerwaarde van het bijeenbrengen van stakeholders; sommigen kenden elkaar wellicht nog niet en leerden elkaar en elkaars perspectieven op het werk van SIDN kennen tijdens de sessie.

Vervolgstappen

SIDN is voornemens in 2018 een eerste effectmeting te doen op een aantal belangrijke effecten en in verloop van tijd de scope van de impactmetingen verder uit te bouwen. Hiermee worden stappen 3 tot 6 doorlopen.

Figuur 1: **De 6 stappen van het SIDN impact traject**





2. De effectenkaart

In dit hoofdstuk komt de effectenkaart aan bod. Hierin zijn de verwachte effecten schematisch inzichtelijk gemaakt.

avance-

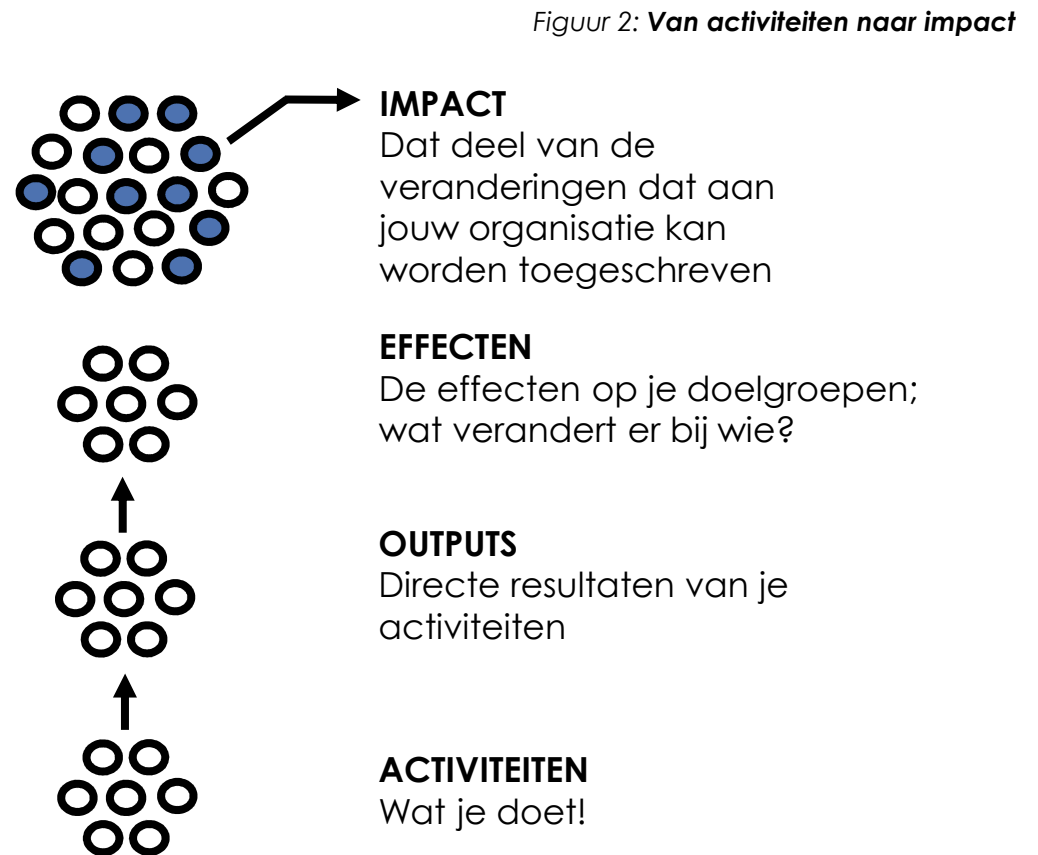
2. De effectenkaart

Wat is een effectenkaart?

De effectenkaart geeft de veranderlogica van SIDN weer. Zoals in de figuur hiernaast geïllustreerd wordt, bestaat deze veranderlogica uit een stapeling van resultaten en effecten die voortkomen uit de activiteiten die SIDN doet. Het laat zien wat SIDN voor de doelgroepen mogelijk maakt en wat er hierdoor voor deze doelgroepen en hun eigen doelgroepen verandert, oftewel wat de impact is. In de effectenkaart is alleen zichtbaar wat de bijdrage van SIDN is aan de effecten. De bijdrage van andere stakeholders is hier niet in meegenomen.

Missie en visie

Een veranderlogica begint altijd bij de missie en visie van een organisatie. Deze geven tenslotte aan waar de verandering uiteindelijk naar zou moeten leiden. SIDN's missie is: "Wij verbinden mensen en organisaties voor een zorgeloos digitaal bestaan." De daarbij behorende visie: "Omdat wij geloven dat een vrij, open, toegankelijk en veilig internet bijdraagt aan een betere wereld voor iedereen." De formulering van de impact dient hier in te passen, oftewel de verwachte effecten dragen logischerwijs allen bij aan deze visie.



2. De effectenkaart

De activiteiten van SIDN

Onderin de effectenkaart staan de activiteiten van SIDN. Deze zijn geclusterd in drie strategieën:

1. Versterken positie .nl: relevantie van het .nl-domein en de positie van SIDN borgen door onder andere het beschikbaar en makkelijk registreerbaar maken van domeinnamen.

2. Groei in drie domeinen: e-identity, security & usability, door autonome ontwikkeling en gerichte acquisities, door onder andere het gebruik van eID's en het bewaken van domeinnamen via DBS.

3. Investeren in de internetgemeenschap: significant vergroten van de maatschappelijke en economische waarde van het internet door onder andere te investeren in projecten die de *security* en *resilience* van het internet vergroten, in het bijzonder die van het DNS en van het .nl-ecosysteem.

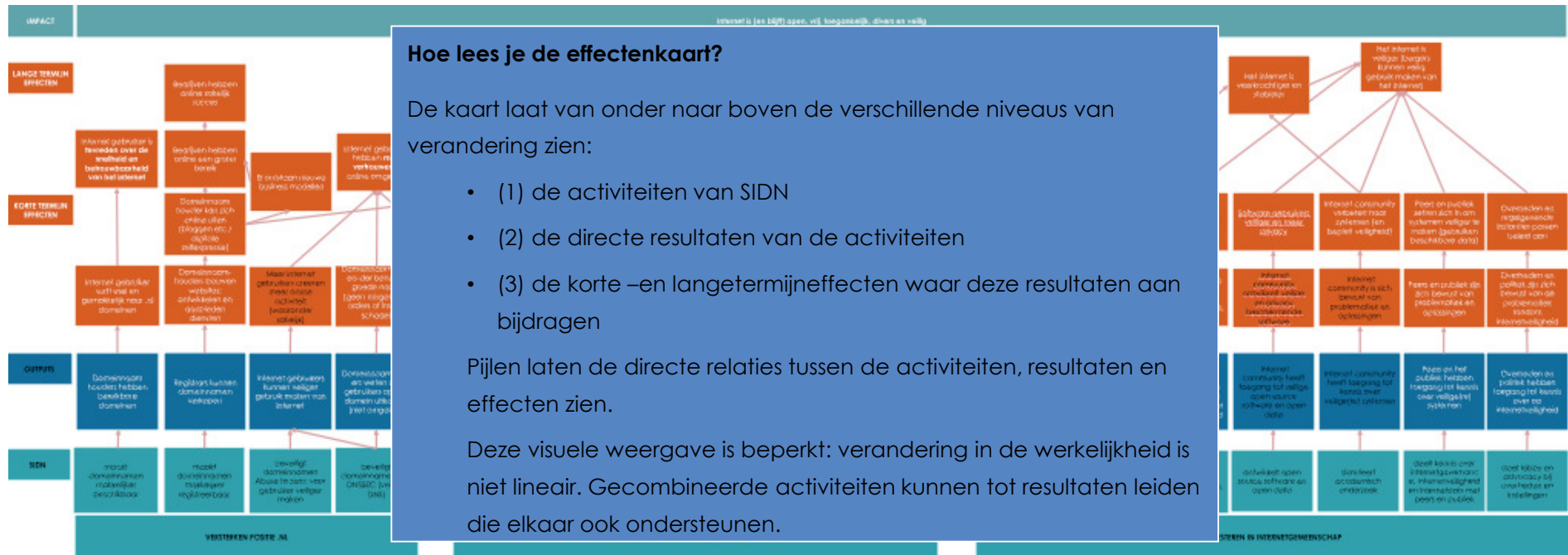
Doelgroepen

SIDN bedient een groot aantal doelgroepen en speelt daarnaast een belangrijke rol in een veld met zeer veel en diverse stakeholders. In de effectenkaart komen de doelgroepen voor die SIDN zowel direct als indirect bedient.

Wie bedoelen we precies?

- Domeinnaamhouders: bedrijven en individuen die een domeinnaam bezitten.
- Registrars: bedrijven die domeinregistratie aanbieden.
- Internetgebruikers: personen die gebruik maken van het internet.
- Online bedrijven / webshophouders / merkhouders: ondernemers die online producten en diensten verkopen.
- Consumenten: individuen die producten kopen.
- Internetcommunity: mensen die zich actief bezig houden met werkzaamheden om het internet veilig, stabiel en open te houden.
- Overheden: overheidsinstanties op nationaal, regionaal en lokaal niveau.

De effectenkaart van SIDN – [zie bijlage](#)



avance-



3. Stakeholderconsultatie

In dit hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten van de stakeholderconsultatie op 13 december 2017.

avance-

3. Stakeholder consultatie

Op woensdag 13 december is een stakeholder-consultatie georganiseerd om de impact van SIDN te bespreken. De reden voor deze consultatie is om de perspectieven van stakeholders mee te nemen in de verwachte effecten zoals deze eerder door SIDN zelf waren gedefinieerd. Daarnaast wil SIDN graag het impactdenken delen met haar stakeholders en hiermee de missie van SIDN breed communiceren. Ten slotte kan het voor stakeholders zelf heel waardevol zijn om elkaars perspectieven op de impact van SIDN te leren kennen.

In dit hoofdstuk lees je wat de verschillende reacties en opvattingen van de stakeholders zijn over de impact van SIDN rondom een aantal stellingen. Deze stellingen hebben betrekking op de effectenkaart van SIDN. Enerzijds is de veranderlogica van de effectenkaart, zoals deze door SIDN was opgesteld, getoetst. Anderzijds hebben de stakeholders gereflecteerd op de mate waarin ze de gewenste (of juist onvoorziene) effecten zagen optreden.

Hieronder wordt per strategie - Versterken .nl-domein, Groei in 3 domeinen, en Investeren in internet-gemeenschap - uiteengezet wat de stakeholders aan impact herkennen. Dit hoofdstuk eindigt met een reflectie op de reacties van de stakeholders en wat dit betekent voor de vervolgstappen.

Versterken .nl-domein

Over deze strategie is meegedacht door vertegenwoordigers van Bits of Freedom, TransIP, (board) NLnetLabs, NBIP, BIT, Article 19, NCSC, Vereniging van Registrars, ECP, en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Stelling 1: SIDN maakt domeinnamen gemakkelijk registreerbaar wat helpt om domeinnaamhouders snel(ler) websites te laten bouwen en succesvol diensten aan te bieden en er zo nieuwe business modellen ontstaan.

De mening in de groep was unaniem dat het hebben van een domeinnaam niet leidt tot een succesvolle business. Wel is het eenvoudig kunnen registreren van een domeinnaam een voorwaarde voor een succesvolle business. In Nederland vinden we het heel normaal dat iedereen, makkelijk, en tegen lage kosten een domeinnaam kan registreren, maar dat is in lang niet alle landen zo evident. Dan kan het dus juist een belemmering vormen voor succes. Een domeinnaam is zeker niet de enige factor voor succesvol zijn, maar wel een onderdeel.

Vervolg Versterken .nl-domein

Een van de deelnemers wees er terecht op dat je het moet vergelijken met het buitenland; in Noorwegen of China is het heel lastig om een domeinnaam te registreren. En dan kan het je belemmeren in het hebben van een succesvolle business.

Het hebben van een domeinnaam is een voorwaarde voor een succesvolle business, SIDN schept deze voorwaarde

Over het woord “gemakkelijk” was men het eens dat SIDN zorgt dat domeinnamen makkelijk te registreren zijn en snel online staan.

Wat betreft de nieuwe businessmodellen waren de meningen verdeeld; zo gaf een van de deelnemers aan dat het registreren van domeinnamen niet logischerwijs leidt tot het ontstaan van nieuwe businessmodellen.

Maar, gaf een andere deelnemer aan, als je wilt experimenteren met een businessmodel dan is het wel handig dat je voor weinig kosten en gemakkelijk een domeinnaam kan registreren.

Stelling 2: SIDN zorgt ervoor dat .nl een van de veiligste internetdomeinen ter wereld is, waardoor internetgebruikers een veiliger gevoel krijgen bij .nl-domeinen en meer vertrouwen in het internet hebben.

Er was consensus over het feit dat SIDN een onmisbare rol speelt in het creëren van een veilig .nl-domein. “SIDN is een spin in het web in het ecosysteem. Ze doen het niet alleen, maar zijn wel erg belangrijk. Een soort meewerkend voorman”. Er werd benadrukt dat SIDN volgens gestroomlijnde en goed gedocumenteerde processen werkt, waartoe iedereen eenvoudig toegang heeft.

SIDN is de club die het aanzwengelt

Impact zit best wel goed nu, hou dat vast!

De link die in de effectenkaart gelegd was tussen een veilig domein en een veilig gevoel bij de internetgebruiker werd betwist en uitgebreid besproken. SIDN creëert in feite de randvoorwaarden voor een veilig gevoel en meer vertrouwen in het internet bij de internetgebruiker.

Tegelijkertijd zijn er veel andere factoren die hiervoor zorgen – zoals dat men geen negatieve ervaringen met het .nl-domein heeft. Indien SIDN de ambitie heeft internetgebruikers een beter onderbouwd veilig gevoel te geven, dient SIDN gebruikers bewust te maken van het feit dat ze gebruik maken van een veilig(er) domein, aldus de suggestie van de stakeholders. “De gebruiker [is] ook van belang: als er meer vertrouwen is in .nl, wordt het meer gebruikt, ook economisch ontstaat er hierdoor meer activiteit en word je meer digitaal als maatschappij”.

Groei in 3 domeinen

Deze strategie is door vertegenwoordigers van Bits of Freedom, TransIP, (board) NLnetLabs, Gemeente Amsterdam, Raad van Toezicht van SIDN, Surfnets, FutureNL, en the Things Network besproken.

Stelling 3: SIDN maakt het gebruik van eID's gemakkelijker waardoor bedrijven/diensten meer business en lagere kosten hebben en digitaal ondernemerschap makkelijker is waardoor consumenten meer online keuzemogelijkheden hebben.

SIDN licht toe dat dit met name de aankoop van Connectis betreft. Dit is nog vrij pril voor SIDN, dus meningen hierover hebben vooral betrekking op hoe het zou kunnen werken.

Als je kijkt naar identiteit en identificatie kan SIDN een nog veel bredere impact hebben dan alleen op het gebied van e-commerce

Vervolg Groei in 3 domeinen

Iedereen is het met de stelling eens mits het woord "gemakkelijker" wordt vervangen door "betrouwbaar". De leden van de groep beschouwen betrouwbaarheid als belangrijkste voorwaarde voor het gebruik van eID's.

Groei in 3 domeinen

Stelling 4: SIDN bewaakt de veiligheid van domeinnamen voor merkhouders waardoor consumenten met minder zorgen online transacties kunnen uitvoeren en meer vertrouwen in online omgeving hebben.

Deze stelling werd langdurig bediscussieerd. Een aantal stakeholders ziet de link niet tussen de dienst die SIDN biedt aan merkhouders (DBS) en het feit dat consumenten daar uiteindelijk met minder zorgen online transacties zouden kunnen doen.

"Het woord veiligheid is hier wat te sterk. De belangen van merkhouders en de belangen van consumenten staan hier zover van elkaar af. Ik denk dat de activiteiten wel een bijdrage leveren, maar niet direct aan dit doel."

SIDN bewaakt het gebruik van domeinnamen en veiligheid kan daarvan een gevolg zijn

Uiteindelijk was de consensus wel dat een bijdrage van SIDN aan het feit dat consumenten met minder zorgen online transacties kunnen uitvoeren een wenselijke is. Hier werd aan toegevoegd dat SIDN hiertoe al activiteiten onderneemt.

"Je hebt een andere actie nodig voor veilige domeinnamen. Voorlichting is minstens zo belangrijk. Dat kun je niet verkopen, is geen new business. Maar indirect doet SIDN hier al wel het een en ander aan via onderwijs."

Investeren in internetgemeenschap

Over deze strategie hebben vertegenwoordigers van de volgende stakeholders meegedacht: NLnetLabs, Gemeente Amsterdam, Raad van Toezicht SIDN, Surfnet, FutureNL, the Things Network, NBIP, BIT, Article 19, NCSC, Vereniging van Registrars, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, ECP.

Vervolg Investeren in internetgemeenschap

Stelling 5: *SIDN deelt haar expertise (bijv. via publicaties, open source software en open data) en ondersteunt toegepast onderzoek bij universiteiten en andere onderzoeksorganisaties wat de tech internet-community helpt het internet veerkrachtiger, stabiel, privacyvriendelijker en opener te maken*

De gesprekspartners waren het er al snel over eens dat de nadruk op mensen met een technische achtergrond in de stelling onterecht is. Niet alleen software ontwikkelaars of andere technici hebben baat bij de expertise en ondersteuning van SIDN. Dit geldt ook voor mensen die zich in het sociaal-maatschappelijk en economisch domein bevinden. Deze suggestie is meegenomen in de effectenkaart. Dat SIDN de internetcommunity helpt werd direct bevestigd. Hieronder enkele voorbeelden die dit volgens de stakeholders illustreren:

- "Dowse is bedoeld als techniek, maar werkt goed om policy aware middel te hebben. Eigenlijk meer een policy interventie in plaats van techniek"
- "Unbound: DNS software met steun SIDN geschreven. Wordt serieus bij veel partijen gebruikt"
- "Onderzoek hoe Anycast in de praktijk werkt"

Het is zo'n goede stelling dat ik deze nog wat zou willen verbreden

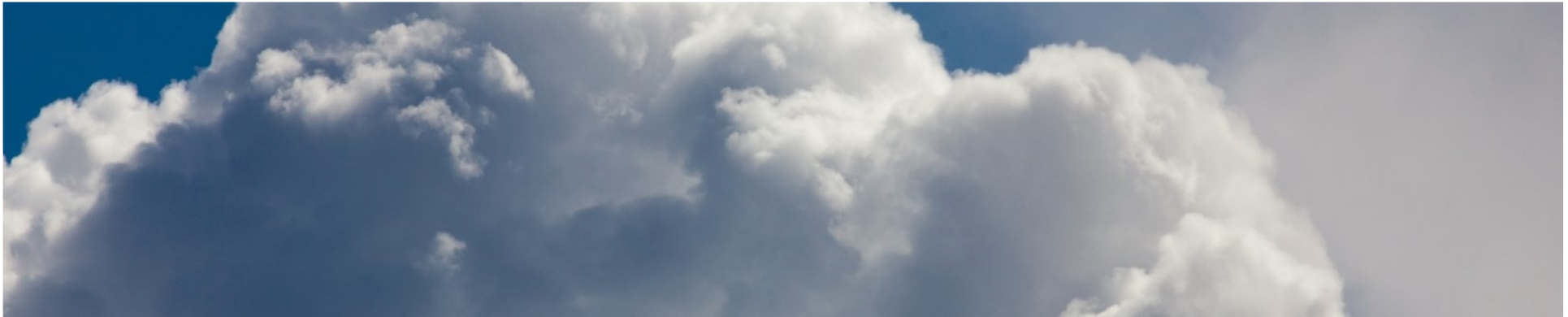
Aanbeveling vanuit de groep: communiceer als SIDN duidelijker over prioriteiten binnen de verschillende onderzoeksgebieden.

Stelling 6: *SIDN biedt financiële ondersteuning waardoor organisaties en start ups meer projecten en interventies doen waardoor het internet meer open, vrij en veilig is.*

Afgezien van discussie over de betekenis van het woord 'vrij' in deze stelling, was iedereen het met de logica van de stelling eens en werd de bijdrage van SIDN herkend.

"SIDN levert een grote financiële bijdrage aan NLnetlabs en draagt daarmee bij aan een veiliger en stabiel internet. Dat is een hele waardevolle bijdrage".

"SIDN is een klein beetje het oliemannetje van het internet."



4. Reflectie en vervolgstappen

Hieronder vatten we de inzichten van de stakeholdervalidatie samen en lichten we mogelijke vervolgstappen toe.

avance-

4. Reflectie en vervolgstappen

Reflectie over de 3 strategieën

Tijdens de stakeholderconsultatie bleek dat de impact van SIDN - Internet is (en blijft) open, vrij, toegankelijk, divers en veilig - wordt onderschreven door de aanwezigen. Wel zijn dit abstracte begrippen die voor iedereen een andere betekenis hebben. Er vond tijdens de sessie een discussie plaats over het woord "vrij". Vrij is een letterlijke vertaling van het Engelse *free*. Vrij, open, toegankelijk en divers zijn de kernwaarden van het internet. In de sessie werd "vrij" geïnterpreteerd als 'geen onredelijke drempels'.

Het versterken van het .nl-domein ziet men als een belangrijke voorwaarde voor het creëren van business en voor het scheppen van een veilig gevoel. Hiermee is een nuance aangebracht, het is een voorwaarde en niet zozeer een aanjager of oorzaak.

Met betrekking tot de groei in 3 domeinen vindt men dat het gebruik van eID's naast gemakkelijk, vooral ook betrouwbaar moet worden gemaakt door SIDN. Dan heeft het een positieve impact op business. Ten aanzien van veiligheid staan de belangen van verschillende doelgroepen te ver uit elkaar. Het is daardoor lastig voor SIDN om die veiligheid te bewerkstelligen, maar SIDN levert hier zeker een bijdrage aan.

Het investeren in de internetgemeenschap heeft niet alleen impact op mensen met een technische achtergrond, maar ook op mensen met een maatschappelijke en economische achtergrond. Dat SIDN via financiële ondersteuning zorgt dat organisaties en start ups meer projecten en interventies doen waardoor het internet meer open, vrij en veilig is, werd alom bevestigd. Wel is er behoefte onder stakeholders voor meer duidelijkheid over de prioriteiten van SIDN binnen de verschillende onderzoeksgebieden.

Vervolgstappen

In de sessie werd duidelijk dat stakeholders graag betrokken willen blijven en in 2018 graag met SIDN meedenken over impact.

SIDN is voornemens een eerste meting uit te voeren in 2018, waarbij voor een selectie van effecten gekeken wordt of deze ook daadwerkelijk optreden bij de doelgroepen. Juist daar waar de logica onder stakeholders omstreden was, kan het interessant zijn om ofwel een eerste meting te doen dan wel met literatuuronderzoek de veranderlogica te onderbouwen.

Bijlage 1 – Deelnemers stakeholderconsultatie

Stakeholders

Maarten Aertsen, NCSC
Jaap Akkerhuis, NLnetLabs
Marjolijn Bonthuis, ECP
Bastiaan Goslings, AMS-IX
Thomas de Haan, Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat
Jeroen Hüpscher, TransIP
Martijn Kamphuis, Vereniging van Registrars
Ted Lindgreen, board NLnetLabs
Iris Muis, FutureNL
Kees Neggers, Raad van Toezicht SIDN
Niels ten Oever, Article 19
Benno Overeinder, NLnetLabs
Wido Potters, BIT
Roland van Rijswijk, Surfnet
Gerald Schaapman, NBIP
Egbert Wolf, Gemeente Amsterdam
Hans de Zwart, Bits of Freedom
Alexander Overtoom, the Things Network

SIDN

Marnie van Duijnhoven
Cristian Hesselman
Roelof Meijer
Maarten Simon

SIDN fonds

Mieke van Heesewijk
Anouk Janssen

Avance

Amis Boersma
Anouk Rutten
Simone de Wit