

Evaluatie Pilot DigiD-buitenland

Deelrapport: Geïnteresseerden Meting 3

Concept-Rapport
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

BMC Onderzoek
november 2013
dr. I. van Straaten
Projectnummer: 107519
Correspondentienummer: DH-1807-3394

INHOUD

SAMENVATTING	1
HOOFDSTUK 1 DIGITALE AANVRAAG ALS ALTERNATIEF?	2
1.1 Pilot DigiD-buitenland van start	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2 Onderzoek als input voor business case digitale aanvraag DigiD-buitenland	3
1.3 Online enquête onder panel geïnteresseerden	3
1.4 Kenmerken panel: representativiteit goed	5
HOOFDSTUK 2 SCENARIO DIGITALE AANVRAAG DIGID-BUITENLAND	6
2.1 Digitale aanvraagmogelijkheid DigiD-buitenland onderzocht	6
2.2 Groter bereik bij digitale aanvraag	6
2.3 Geschikte afhaalallocaties activeringscode	8
BIJLAGE 1. PANEL-VRAGENLIJST PILOT DIGID-BUITENLAND, METING 3.	10

Samenvatting

Alternatieve uitgifteprocedure DigiD-buitenland onderzocht

Sinds 1 mei 2013 is de pilot DigiD-buitenland gestart, waarbij niet-ingezetenen aan het loket een DigiD kunnen aanvragen. Dit rapport beschrijft de derde meting van een vervolgonderzoek onder niet-ingezetenen naar de behoefte aan een DigiD en de mate waarin de huidige uitgiftelocaties voor hen een geschikte optie bieden om een DigiD te verkrijgen. In deze meting is gefocust op een alternatieve uitgifteprocedure: een digitale aanvraag gekoppeld aan een identificatiemoment bij een Nederlandse gemeente of Nederlandse diplomatieke post in het buitenland.

Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van 1590 respondenten uit een soortgelijk behoefteonderzoek uit 2011: een groep die de doelgroep van de pilot vormt (niet-ingezetenen met een relatie met Nederlandse overheden en behoefte aan digitale dienstverlening). De respondenten vormen een goede afspiegeling qua kenmerken en DigiD-behoefte van de respondenten uit het onderzoek uit 2011.

Digitale aanvraagprocedure leidt tot meer aanvragen DigiD-Buitenland

De resultaten laten duidelijk zien dat de voorgestelde digitale aanvraagprocedure tot meer aanvragen zou leiden dan de huidige uitgifteprocedure. Naar verwachting zorgt de alternatieve procedure voor 60% tot 70% meer aanvragen.

Locatie afhaken activeringscode

In de voorgestelde procedure zouden niet-ingezetenen zich na de digitale aanvraag bij een Nederlandse gemeente of diplomatieke post (een selectie daarvan) moeten melden en identificeren, waarna zij een activeringscode mee zouden krijgen. 57% van de geïnteresseerden zou dit bij een diplomatieke post doen, 43% bij een Nederlandse gemeente. De respondenten hadden bij het beantwoorden van deze vraag geen volledig overzicht van de mogelijke selectie van diplomatieke posten in het buitenland. Een deel van hen gaf aan een andere post voor ogen gehad te hebben en de voorgestelde post te ver weg te vinden. Voor een deel van hen zal een bezoek aan een loket in Nederland praktischer haalbaar zijn dan een bezoek aan een ver gelegen ambassade of consulaat-generaal.

Hoofdstuk 1 *Digitale aanvraag als alternatief?*

1.1 Evaluatie pilot DigiD-buitenland aanleiding voor verkenning alternatief

DigiD is het authenticatiemiddel dat tegenwoordig door de grootste overheidsinstanties gebruikt wordt in de dienstverlening naar burgers/klanten. Daarmee kunnen deze instanties efficiënter de burgers van dienst zijn en kan de burger met relatief lage inspanning haar zaken regelen. Sinds 1 mei 2013 is het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) gestart met een pilot DigiD-buitenland. Met DigiD-buitenland komt BZK tegemoet aan de wens van mensen die momenteel niet in Nederland wonen, maar dat in het verleden wel hebben gedaan (niet-ingezetenen), om een DigiD aan te vragen. Het is voor hen namelijk niet mogelijk een DigiD online aan te vragen, vanwege het feit dat niet-ingezetenen niet in de Gemeentelijke Basis Administratie als inwoner voorkomen. Dat is in de reguliere procedure noodzakelijk, omdat de activeringscode voor het DigiD per post wordt verstuurd naar het adres waarop men ingeschreven staat. Adressen in het buitenland worden als te onbetrouwbaar gezien om een activeringscode per post naar toe te sturen.

De pilot houdt in dat tot en met 30 april 2014 enkele fysieke loketten zijn ingericht waar fysiek een DigiD aangevraagd kan worden. De locaties waar dit momenteel kan, zijn de Publieksbalies van de gemeenten Den Haag, Echt-Susteren, Enschede en Maastricht, een loket van de gemeente Haarlemmermeer op Schiphol en het Consulaat-Generaal in Antwerpen. De laatste twee locaties zijn met de DigiD-uitgifte van start gegaan na verschijning van het eerste rapport van dit vervolgonderzoek (juli 2013).

Voor de pilot is besloten om het proces zo in te richten, dat niet alle niet-ingezetenen een DigiD kunnen aanvragen via het loket. Enkele criteria zijn gesteld vanwege de veiligheidsprotocollen die gelden. Het is alleen mogelijk als niet-ingezetene een DigiD-buitenland aan te vragen indien men:

- een Burgerservicenummer heeft;
- de Nederlandse nationaliteit heeft;
- beschikking heeft over een mobiele telefoon waar men op de locatie een verificatie-sms kan ontvangen.

BMC Onderzoek voert een evaluatief onderzoek uit naar de pilot. In juni en september jongstleden zijn de eerste deelrapporten over de pilot verschenen. Daarin is onder andere de aanvraagprocedure geëvalueerd vanuit gebruikers- en medewerkersperspectief. Tegelijkertijd is onder een panel van niet-ingezetenen nagegaan in hoeverre de pilot aansluit bij de wensen en mogelijkheden. Mede op basis hiervan is in de Werkgroep DigiD-Buitenland van het ministerie besloten een andere wijze van uitgifte te verkennen. Deze wijze betreft een aanvraag via een website, waarna men een activeringscode kan verkrijgen bij een Nederlandse gemeente of een selectie van de belangrijkste Nederlandse diplomatieke posten in het buitenland. Deze procedure heeft een aantal voordelen:

- De niet-ingezetene hoeft niet per se naar Nederland. Dit zou tegemoet komen aan het bezwaar van ongeveer één op de drie respondenten uit het panel van het eerdere evaluatieve onderzoek dat men de reis naar Nederland niet over heeft voor het aanvragen van een DigiD. Veel van de overige respondenten hebben er wel een de reis naar Nederland voor over, maar zouden desalniettemin liever op een locatie dichterbij hun woonadres geholpen willen worden of vinden andere gemeenten in Nederland handiger.
- De uitgifteprocedure is minder complex voor de aanvrager. Een deel van de huidige aanvragers vindt de beschikbare kiosk-pc's op de huidige uitgiftelokaties lastig in het gebruik.
- De (veiligheids-)technische inrichting van de huidige uitgifteloketten is kostbaar.

In onderstaand overzicht ziet u in een notendop hoe de procedures van elkaar verschillen.

Tabel 1. Verschillen huidige en alternatieve aanvraagprocedure

	Huidige aanvraagprocedure	Alternatieve digitale aanvraagprocedure
Doelgroep	Niet-ingezetenen met Nederlandse nationaliteit	Niet-ingezetenen met BSN of RNI-registratie (in toekomst Basisadministratie Persoonsgegevens)
Vereisten	<ul style="list-style-type: none"> - BSN - mobiele telefoon - Nederlandse reisdocumenten 	<ul style="list-style-type: none"> - BSN/RNI-registratie - geldige identificatie (niet per se Nederlandse nationaliteit nodig)
Te ondernemen stappen	<ul style="list-style-type: none"> - Bezoek aan één van de zes loketten in Nederland/ Antwerpen - digitale aanvraag ter plekke - afhalen activeringscode - activering online 	<ul style="list-style-type: none"> - Online aanvraag - afhalen activeringscode bij Nederlandse gemeente of diplomatieke post - activering

1.2 Onderzoek als input voor business case digitale aanvraag DigiD-buitenland

In dit deelrapport worden de resultaten beschreven van een enquête onder het eerder genoemde panel. Het doel is om zicht te krijgen op:

- de mate waarin digitale DigiD-aanvraagmogelijkheden gewenst zijn
- de toe- of afname van het aantal aanvragen Digid-Buitenland ten opzichte van de huidige pilotprocedure

1.3 Online enquête onder panel geïnteresseerden

Om deze thema's te onderzoeken hebben we aan het panel van geïnteresseerden (zie kader) een online enquête voorgelegd. Deze groep bestond uit 1590 personen:

- 750 personen uit Groep 3 van het panel. Deze groep is niet in het eerdere evaluatieve onderzoek bevroegd.
- 840 personen uit Groep 1 en 2 die in Meting 1 respectievelijk 2 hebben meegedaan aan de evaluatie en geen bezwaar hadden om nogmaals benaderd te worden voor gerelateerd onderzoek.

In de periode van 31 oktober tot en met 13 november 2013 kon het panel de enquête invullen. Op 6 november is een herinneringsmail gestuurd aan degenen die de enquête nog niet hadden ingevuld.

De genoemde thema's zijn tot een vragenlijst verwerkt, die terug kunt vinden is in bijlage 2. Voor de respondenten die tot Groep 3 behoren (en dus niet eerder bevroegd zijn), is een aantal vragen toegevoegd over hun achtergrondsituatie, wensen en DigiD-behoefte. Deze vragen zijn eerder wel al gesteld aan de respondenten uit de Groepen 1 en 2 en bieden de mogelijkheid om de resultaten uit te splitsen naar categorieën niet-ingezetenen, woonland en behoefte aan digitale dienstverlening.

BMC-panel geïnteresseerden

Voor het benaderen van de doelgroep geïnteresseerden maken wij gebruik van de circa 2.250 respondenten uit het behoefteonderzoek dat BMC Onderzoek in 2011 heeft uitgevoerd voor BZK. Deze mensen hebben destijds aangegeven bereid te zijn medewerking te verlenen aan vervolgonderzoek naar digitale dienstverlening voor mensen in het buitenland. We noemen dit voor het gemak het BMC-panel.

Een nadelig aspect aan het bevroegen van dezelfde mensen op verschillende momenten (alle drie de metingen), is dat de vragen ook tegelijkertijd informeren, bijvoorbeeld over het bestaan van de uitgiftelocaties. Dit beïnvloedt mogelijk het gedrag van de respondenten: nog niet geïnteresseerden worden ineens geïnteresseerden en geïnteresseerden worden misschien aanvragers, enkel doordat het bestaan van de locaties bekend is. Om dit te voorkomen, splitsen we het panel van 2.250 personen in drie groepen van 750. Groep 1 en 2 worden ook bij de derde meting ondervraagd, groep 3 alleen bij meting 3. Op deze manier kunnen we bij iedere meting opnieuw uitspraak doen over een niet beïnvloede, representatieve groep potentieel geïnteresseerde niet-ingezetenen.

<i>Groep</i>	<i>Meting 1</i>	<i>Meting 2</i>	<i>Meting 3</i>	<i>Aantal</i>
1	750	-	415	750
2	-	750	425	750
3	-	-	750	750
Aantal	750	750	1590	

Panel Groepen 1 en 2

Van de respondenten uit de eerste twee metingen heeft 88% een uitnodiging gekregen voor deze derde meting. 716 van hen (85%) hebben de vragen beantwoord, een zeer goede respons.

Panel Groep 3.

Daarnaast heeft in deze meting de derde groep (groep 3) van 750 personen een uitnodiging heeft ontvangen. De respons van dit deel van het panel was eveneens goed. 453 personen hebben de vragenlijst volledig ingevuld, waarmee de respons op 60% komt (vergelijkbaar met de respons onder de Groepen 1 en 2 toen zij voor de eerdere metingen een deelnameverzoek kregen).

1.4 Kenmerken panel: representativiteit goed

Om conclusies uit het panelonderzoek te kunnen trekken, is het belangrijk om te weten of de respondenten een goede afspiegeling vormen van de doelgroep. Om hier uitspraak over te kunnen doen, hebben we een aantal kenmerken van de respondenten bekeken. Het blijft evenwel lastig om harde uitspraken te doen over de representativiteit omdat er geen gegevens beschikbaar zijn over alle niet-ingezetenen op dit vlak. Wat wel goed mogelijk is, is om te bepalen of het huidige panel een goede afspiegeling vormt van de deelnemers in 2011 (waar het panel een subgroep van is). We hebben dat eerder gedaan voor de respondenten uit Groepen 1 en 2 (zie de deelrapporten 1 en 2). Onderstaande alinea betreft de representativiteit en kan doorgetrokken worden naar de huidige meting.

“Samenvattend kunnen we stellen dat het huidige panel (groepen 1 en 2) een goede afspiegeling vormt van het panel uit 2011 en van de doelgroep voor de pilot DigiD-buitenland. De belangrijke categorieën niet-ingezetenen voor de pilot zijn goed vertegenwoordigd en hun DigiD-behoefte weerspiegelt die van het panel uit 2011. De relevantie van de belangrijkste overheidsorganisaties qua DigiD-gebruik verschilt enigszins ten opzichte van de resultaten uit 2011, maar dit lijkt te wijten aan de gewijzigde vraagstelling in de enquête.”

Hoofdstuk 2 Scenario digitale aanvraag DigiD-buitenland

2.1 Digitale aanvraagmogelijkheid DigiD-buitenland onderzocht

De derde meting heeft voornamelijk tot doel om in kaart te brengen hoe niet-ingezetenen met een DigiD-behoefte aankijken tegen de mogelijkheid om digitaal het DigiD aan te vragen.

Het panel (iedereen die een DigiD wenselijk of noodzakelijk acht) is gevraagd om aan te geven in hoeverre zij een DigiD via de beschreven manier zouden aanvragen.

2.2 Groter bereik bij digitale aanvraag

Om te kunnen inschatten wie een aanvraag zou doen, is respondenten op twee manieren gevraagd hun antwoord kenbaar te maken:

- op een vijfpuntsschaal van *absoluut wel* tot *absoluut niet*. We vergelijken dan de antwoordpercentages van de eerste twee antwoorden (*Absoluut wel* en *Waarschijnlijk wel*) tussen de aanvraagprocedures.
- als een kansinschatting van 0 tot 100%.

In onderstaande tabel 2 ziet u in de laatste kolom dat 77% van de respondenten een DigiD (waarschijnlijk) wel aan zou vragen als dit digitaal zou kunnen.

Tabel 2 Gebruikmaken van mogelijkheid DigiD aan te vragen

Antwoord	Huidige procedure (Groep3, n = 270)*	Digitale aanvraag (Groep 3, n = 424)	Digitale aanvraag (Alle Groepen, n = 1140)
Absoluut wel	37%	48%	44%
Waarschijnlijk wel	29%	33%	33%
Enigszins	8%	7%	7%
Waarschijnlijk niet	15%	7%	10%
Absoluut niet	6%	2%	5%
Weet ik niet	4%	2%	1%
Totaal	100%	100%	100%

* Betreft enkel personen die aan alle eisen voor de aanvraag voldoen (68% voldoet hieraan).

Het is interessant om dit te vergelijken met de huidige procedure. Dezelfde vraag is daarom voor de huidige procedure gesteld aan de respondenten in Groep 3. In de eerste kolom in bovenstaande tabel ziet u dat 66% over de huidige procedure zegt (waarschijnlijk) een DigiD te zullen aanvragen, tegen 81% over de digitale procedure. Hierbij is nog geen rekening houden met het feit dat de vraag over de huidige procedure enkel gesteld is aan de respondenten die aan de drie criteria voor de huidige aanvraagprocedure voldoen (68% van de respondenten voldoet)¹. Als we dit wel doen, komen we op een percentage van 45% van alle geïnteresseerde niet-ingezetenen dat via de huidige procedure een DigiD-buitenland zou aanvragen. De

¹ Hen die vraag stellen zou verkeerde verwachtingen wekken. Zij komen immers niet in aanmerking en behoren niet tot de doelgroep van de pilot-procedure.

digitale aanvraag zou dus tot ongeveer 70% (0,77 / 0,45) meer aanvragen kunnen leiden dan de huidige pilot-procedure.

In de volgende tabel 3 ziet u de absolute percentages ter vergelijking van de huidige en digitale procedure (de linker twee kolommen met percentages). We hebben in de tabel eveneens aangegeven hoe groot men de kans acht een DigiD aan te vragen via de geschetste procedure. U ziet bijvoorbeeld dat degenen die zeggen (waarschijnlijk) wel een DigiD aan te vragen via de huidige pilot-procedure en daar ook voor in aanmerking komen (45% van het totaal) de kans gemiddeld op 80% schat deze ook daadwerkelijk aan te vragen. Dat leidt in totaal tot 36% aanvragen onder die doelgroep.

Tezamen komen we voor de huidige pilotprocedure op een percentage aanvragen van 44%. De digitale aanvraagprocedure zou uitkomen op 70%. Ofwel, het aantal aanvragen zou 60% hoger uitkomen dan de huidige procedure.

Tabel 3 Gebruikmaken van mogelijkheid DigiD aan te vragen (absolute percentages)*

DigiD-aanvraag	Voldoet aan eisen huidige pilot	Voldoet niet aan eisen huidige pilot	Totaal	Kans op aanvraag	Totaal maal kans	
Pilot-procedure (n = 400)						
(Waarschijnlijk) wel	45%	-	45%	80%	36%	} 44%
(Waarschijnlijk) niet	23%	-	23%	35%	8%	
Digitale aanvraag (n = 1091)						
(Waarschijnlijk) wel	53%	23%	77%	80%	61%	} 70%
(Waarschijnlijk) niet	15%	9%	23%	38%	9%	

* Betreft enkel respondenten die een DigiD noodzakelijk of wenselijk vinden

Wel dienen we bij de percentages over de digitale aanvraag rekening te houden met het feit dat men tijdens het beantwoorden van deze vraag geen zicht had op alle ambassades en consulaten-generaal waar men terecht zou kunnen. Die werden pas later in de enquête getoond; men moest het met een algemene beschrijving doen, waarin was aangegeven dat het niet de kleinere consulaten betrof. Uit een aantal reacties (in de enquête maar ook persoonlijk per e-mail) van respondenten bleek dat men geen geschikte ambassade/consulaat-generaal kon vinden en dus alsnog niet een DigiD zou afhalen als er geen makkelijkere bereikbare diplomatieke post zou komen. Het percentage van 77% (of 70% als we rekening houden met de eigen kansinschatting) kent dus een (onbekende, maar vermoedelijk kleine) overschatting. In het algemeen is de teneur dat respondenten verwachten op dezelfde plekken terecht te kunnen als voor hun identiteitspapieren.

Tot slot is nog interessant om te vermelden dat het verschil in aanvraagbereidheid tussen de huidige procedure en de digitale procedure het grootst is voor Groep 3. Deze groep heeft na elkaar vragen over beide procedures beantwoord, in tegenstelling tot de Groepen 1 en 2 (die dat in aparte enquêtes hebben gedaan). Dit grotere verschil toont mogelijk aan dat men een duidelijke voorkeur heeft voor de digitale procedure ten opzichte van de huidige procedure.

2.3 Geschikte afhaallocaties activeringscode

Respondenten is gevraagd waar men de activeringscode het liefste zou afhalen; bij een gemeente in Nederland of bij een ambassade of consulaat-generaal. 43% gaf aan dat bij een Nederlandse gemeente te zullen doen, 57% bij een ambassade of consulaat-generaal.

Het percentage dat voor een ambassade of consulaat-generaal kiest is groter naarmate men meer geneigd is aan te geven een DigiD digitaal aan te vragen. Dat wijst erop dat respondenten die niet snel geneigd zijn een DigiD aan te vragen, dat mede niet doen vanwege de afstand tot de dichtstbijzijnde uitgifte-gerechtigde diplomatieke post. Dat blijkt eveneens als we kijken naar de afstand die men zegt af te wonen tot de dichtstbijzijnde diplomatieke post. Respondenten die (waarschijnlijk) wel een DigiD digitaal zullen aanvragen, wonen in 48% van de gevallen binnen twee uur reizen van een diplomatieke post. Respondenten die (waarschijnlijk) niet een DigiD digitaal zullen aanvragen, wonen in slechts 23% van de gevallen binnen twee uur reizen van de dichtstbijzijnde diplomatieke post.

Aan de respondenten is een lijst met ambassades en consulaten-generaal voorgelegd waar men de de activeringscode zou kunnen afhalen. In onderstaande tabel 4 treft u de meest geselecteerde diplomatieke posten. Uiteraard komt dit sterk overeen met de geografische spreiding van niet-ingezetenen.

Tabel 4 Top 10 meest geselecteerde diplomatieke posten (voor niet-ingezetenen met behoefte aan DigiD en voorkeur voor afhalen activeringscode bij diplomatieke post)

Post	Percentage
Spanje, Madrid (Ambassade)	8%
Thailand, Bangkok (Ambassade)	6%
Frankrijk, Parijs (Ambassade)	5%
Verenigd Koninkrijk, Londen (Ambassade)	4%
België, Antwerpen (Consulaat-Generaal)	4%
België, Brussel (Ambassade)	3%
Zuid-Afrika, Kaapstad (Consulaat-Generaal)	3%
Zwitserland, Bern (Ambassade)	3%
Indonesië, Jakarta (Ambassade)	3%
Griekenland, Athene (Ambassade)	2%
Overig	58%

De diplomatieke posten waar de respondenten uit konden kiezen, zijn niet per se de dichtstbijzijnde. Ook andere diplomatieke posten hebben bij veel niet-ingezetenen de voorkeur. Hier is echter niet concreet naar gevraagd. Sommige respondenten hebben dit spontaan aangegeven. Met name niet-ingezetenen in Zuid-Spanje waren ervan uitgegaan dat hun lokale consulaat (La Nucia) tot de mogelijkheden zou behoren, wat niet het geval was. Andere genoemde consulaten zijn bijvoorbeeld die in Cardiff (Verenigd Koninkrijk), Nice (Frankrijk), Barcelona, Palma de Mallorca, Torremolinos, Bali (Spanje), Göteborg (Zweden), Curitiba (Brazilië), Adelaide,

Melbourne, Perth (Australië). Sommigen geven aan in het geschetste scenario dan nog eerder naar een Nederlandse gemeente te gaan, omdat ze soms nog wel in Nederland komen. Ook de diplomatieke posten in Caribisch Nederland en de BES-eilanden zijn genoemd.

Bijlage 1. Panel-vragenlijst pilot DigiD-buitenland, meting 3.

Onderzoek naar digitale dienstverlening van de Nederlandse Overheid

Welkom bij dit onderzoek. In 2011 heeft u meegedaan aan een onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dit ging over de wensen die mensen in het buitenland hebben op het gebied van digitale dienstverlening van de Nederlandse overheidsinstanties. U heeft toen aangegeven dat u bereid was mee te doen aan vervolgonderzoek over het thema digitale dienstverlening. Momenteel voert BMC Onderzoek namens het ministerie vervolgonderzoek uit naar de wensen rondom digitale dienstverlening en daar willen wij graag weer uw medewerking voor vragen.

Het invullen van deze vragenlijst duurt **ongeveer 5 minuten**. Al uw antwoorden worden **anoniem** verwerkt conform de Nederlandse privacywetgeving.



Rijksoverheid

Controlevraag. Staat u bij een Nederlandse gemeente ingeschreven als inwoner?

- Ja [**Jump** naar aparte eindpagina “Als u bent ingeschreven in een Nederlandse gemeente, is dit onderzoek niet voor u bedoeld. De vragenlijst eindigt hier voor u. We zullen u in de toekomst niet meer benaderen voor dergelijke onderzoeken”]
- Nee
- Weet ik niet

1. Wat is uw leeftijd?

2. Welke van onderstaande situaties is op u van toepassing?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Ik ben gepensioneerd en woon buiten Nederland

- Ik ben namens de Nederlandse overheid uitgezonden naar het buitenland
- Ik ben expat (u werkt, vooralsnog voor bepaalde tijd, niet in Nederland)
- Ik ben jaarlijks voor korte duur werkzaam (bijvoorbeeld in de bouw of tuinbouw) in Nederland
- Ik ben uit Nederland geëmigreerd
- Ik heb niet de Nederlandse nationaliteit, maar werk voor een Nederlands bedrijf in het buitenland
- Ik heb de Nederlandse nationaliteit, maar volg een (deel van mijn) studie in het buitenland
- Ik woon in het buitenland, maar volg een studie (mbo, hbo, wo) in Nederland
- Ik ben grensarbeider (woon in het buitenland, maar heb regulier werk of een onderneming in Nederland)
- Ik ben ooit geëmigreerd naar Nederland en daarna geremigreerd naar mijn geboorteland
- Geen van bovenstaande situaties [exclusieve keuze]

2a. U heeft aangegeven dat geen van de situaties op u van toepassing is. Kunt u aangeven wat uw relatie met de Nederlandse overheid is?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 2 met 'geen van bovenstaande situaties' is beantwoord

3. Heeft u ooit in Nederland gewerkt?

- Ja
- Nee

4. Heeft u meer dan vier maanden achtereen in Nederland gewoond?

- Ja
- Nee

4a. In welk jaar woonde u voor het laatst in Nederland?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 4 met ja is beantwoord.

4b. Bent u vertrokken uit Nederland voor of na 1 oktober 1994?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 4a met 1994 is beantwoord.

- Voor 1 oktober 1994

Na 1 oktober 1994

Weet ik niet meer

5. Bezit u vastgoed (huis, kantoor, etc) in Nederland?

Ja

Nee

6. Bent u (mede-)eigenaar/groot aandeelhouder van een in Nederland gevestigde onderneming?

Ja

Nee

7. In welk land woont u?

[Scroll-lijst met alle landen in de wereld]

8. Kent u DigiD?

Ja, ik weet wat het is en waar het voor gebruikt kan worden

Ja, wel eens van gehoord

Nee, nog nooit van gehoord

9. Heeft u beschikking over een DigiD?

Ja

Ja, maar ik ben mijn DigiD kwijt of mijn DigiD is ongeldig geworden

Nee, nog nooit gehad

Weet ik niet

Toelichting: Met uw persoonlijke DigiD (digitale identiteit) kunt u zich identificeren op websites van de overheid. Zo weten overheidsinstellingen dat ze echt met u te maken hebben. Een DigiD bestaat uit een inlognaam, wachtwoord en eventueel SMS-functie. Met behulp van DigiD kan een aantal zaken met deze instellingen digitaal afgehandeld worden.

9a. Heeft u uw DigiD via de Sociale Verzekeringsbank (SVB) aangevraagd en gekregen? Dit DigiD is alleen te gebruiken om zaken met de SVB af te handelen en uw pensioen in te zien, andere overheidsorganisaties accepteren dit DigiD niet.

Ja

- Nee
- Weet ik niet

9b. Heeft u uw DigiD wel eens gebruikt?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 9 met één van de twee ja vragen is beantwoord.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

9c. Heeft u uw DigiD gebruikt voordat u in het buitenland ging wonen en/ of daarna?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 9 met één van de twee ja vragen en vraag 9b met ja is beantwoord.

10. Met welke van onderstaande Nederlandse overheidsinstanties heeft u recent te maken gehad of heeft u in de toekomst waarschijnlijk te maken?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Belastingdienst
- SVB (Sociale Verzekeringsbank: voor AOW, Kinderbijslag, nabestaandenuitkering of vrijwillige verzekering)
- UWV (voor een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering, voorheen CWI)
- DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs: voor studiefinanciering- of schuld, voorheen IBG)
- Studielink (voor inschrijving bij Nederlandse onderwijsinstelling)
- RDW (registratieorgaan voor auto's en andere motorvoertuigen)
- Gemeente(n) (ivm geboorteaktes, bouw-/omgevingsvergunning, WOZ-waarde van huis)
- Pensioenoverzicht.nl (daar kunt u uw opgebouwde pensioen in Nederland bekijken)
- Kamer van Koophandel
- Kadaster
- Zorgverzekeraar
- Anders, namelijk*
- Geen van bovenstaande overheden

*Namelijk

11. Met welke Nederlandse overheden, waar u nu of op korte termijn te maken heeft, zou u uw zaken digitaal af **willen** handelen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Belastingdienst
- SVB (Sociale Verzekeringsbank: voor AOW, Kinderbijslag, nabestaandenuitkering of vrijwillige verzekering)
- UWV (voor een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering, voorheen CWI)
- DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs: voor studiefinanciering- of schuld, voorheen IBG)
- Studielink (voor inschrijving bij Nederlandse onderwijsinstelling)
- RDW (registratieorgaan voor auto's en andere motorvoertuigen)
- Gemeente(n) (ivm geboorteaktes, bouw-/omgevingsvergunning, WOZ-waarde van huis)
- Pensioenoverzicht.nl (daar kunt u uw opgebouwde pensioen in Nederland bekijken)
- Kamer van Koophandel
- Kadaster
- Zorgverzekeraar
- Geen van bovenstaande overheden [exclusieve keuze]

12. De hiervoor genoemde (Belastingdienst, SVB, DUO, Studielink, UWV, gemeenten, RDW, etc) en enkele andere overheidsorganisaties bieden aan inwoners van Nederland de mogelijkheid om veel van hun zaken digitaal, met behulp van een DigiD, af te handelen. Ook kan men met een DigiD inzicht krijgen in het opgebouwde pensioen via mijnpensioenoverzicht.nl.

Als al deze organisaties u de mogelijkheid zouden bieden om met een DigiD uw zaken vanuit het buitenland te regelen, hoe belangrijk zou het dan voor u zijn de mogelijkheid te hebben om een DigiD te kunnen aanvragen? Of, als u momenteel een DigiD heeft of heeft gehad, hoe belangrijk is het dan dat u deze kunt heraanvragen, bijvoorbeeld omdat het DigiD ongeldig is of dat in de toekomst wordt (als u het drie jaar niet gebruikt) of omdat u uw DigiD kwijt bent of raakt?

Let op: Mocht u een DigiD hebben verkregen via de SVB (Sociale Verzekeringsbank), dan is dat DigiD dus NIET bruikbaar voor andere overheidsorganisaties dan de SVB (en mijnpensioenoverzicht.nl). Om uw zaken met andere overheidsorganisaties dan de SVB digitaal te regelen, dient u een regulier DigiD aan te vragen.

- Noodzakelijk
- Wenselijk

- Niet nodig of niet wenselijk

12a. Wat is de belangrijkste reden dat u geen behoefte heeft aan een DigiD of de mogelijkheid om deze te kunnen heraanvragen (als u uw DigiD kwijt zou zijn of deze ongeldig is)?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 12 met 'niet nodig' of 'niet wenselijk' is beantwoord. [meerdere antwoorden mogelijk]

- Ik vind het makkelijker om de zaken die ik met Nederlandse overheidsorganisaties moet regelen, schriftelijk af te handelen
- Er zijn niet veel zaken die ik met Nederlandse overheidsorganisaties te regelen heb
- Ik weet niet wat het voordeel voor mij zou zijn
- Het DigiD-systeem vind ik onbetrouwbaar
- Anders*

*Namelijk

[Na vraag 12a, Jump naar vraag 21]

**12b. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?
Het DigiD-systeem vind ik voldoende veilig om te gebruiken**

[vijfpuntsschaal 'Helemaal mee eens', 'Mee eens', 'Neutraal', 'Mee oneens', 'Helemaal mee oneens', 'Weet ik niet/ Geen mening']

**12c. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?
Het DigiD-systeem vind ik voldoende betrouwbaar om te gebruiken**

[vijfpuntsschaal 'Helemaal mee eens', 'Mee eens', 'Neutraal', 'Mee oneens', 'Helemaal mee oneens', 'Weet ik niet/ Geen mening']

13. Met welke Nederlandse overheden, waar u nu of op korte termijn te maken heeft, denkt u **dat het mogelijk is met behulp van een DigiD uw zaken digitaal af te handelen?**

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Belastingdienst
- SVB (Sociale Verzekeringsbank: voor AOW, Kinderbijslag, nabestaandenuitkering of vrijwillige verzekering)
- UWV (voor een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering, voorheen

- CWI)
- DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs: voor studiefinanciering- of schuld, voorheen IBG)
 - Studielink (voor inschrijving bij Nederlandse onderwijsinstelling)
 - RDW (registratieorgaan voor auto's en andere motorvoertuigen)
 - Gemeente(n) (ivm geboorteaktes, bouw-/omgevingsvergunning, WOZ-waarde van huis)
 - Pensioenoverzicht.nl (daar kunt u uw opgebouwde pensioen in Nederland bekijken)
 - Kamer van Koophandel
 - Kadaster
 - Zorgverzekeraar
 - Geen van bovenstaande overheden [exclusieve keuze]

14. Met welke Nederlandse overheden heeft u wel eens **met behulp van uw DigiD** uw zaken **vanuit het buitenland** afgehandeld?

(Meerdere antwoorden mogelijk) NB. Deze vraag wordt alleen gesteld indien vraag 9 met Een van de twee Ja's is beantwoord en 9a met Nee of Weet niet..

- Belastingdienst
- SVB (Sociale Verzekeringsbank: voor AOW, Kinderbijslag, nabestaandenuitkering of vrijwillige verzekering)
- UWV (voor een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering, voorheen CWI)
- DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs: voor studiefinanciering- of schuld, voorheen IBG)
- Studielink (voor inschrijving bij Nederlandse onderwijsinstelling)
- RDW (registratieorgaan voor auto's en andere motorvoertuigen)
- Gemeente(n) (ivm geboorteaktes, bouw-/omgevingsvergunning, WOZ-waarde van huis)
- Pensioenoverzicht.nl (daar kunt u uw opgebouwde pensioen in Nederland bekijken)
- Kamer van Koophandel
- Kadaster
- Zorgverzekeraar
- Anders*
- Geen van bovenstaande [exclusieve keuze]

***Namelijk**

Het aanvragen van een DigiD (of het heraanvragen als u uw DigiD kwijt bent of deze ongeldig is), is momenteel niet via internet mogelijk als u in het buitenland woont. Dit heeft te maken met het feit dat er geen betrouwbare centrale registratie is van uw woonadres. De enige uitzondering hierop is als u AOW ontvangt. U kunt dan bij de SVB een soort DigiD aanvragen voor de digitale afhandeling van zaken met de SVB en om uw pensioenoverzicht te krijgen. Dit DigiD is echter niet bij andere organisaties geldig.

Om die reden is het sinds begin 2013 mogelijk om bij een aantal fysieke balies uw DigiD te verkrijgen als u niet in Nederland woont. Het betreft een tijdelijke proef van de Rijksoverheid. U meldt zich dan eenmalig bij een balie, waar uw identiteit wordt vastgesteld. Vervolgens reikt een baliedewerker de activeringscode uit aan u, waarmee u ter plaatse uw DigiD kunt aanmaken. U zult over een mobiele telefoon moeten beschikken om ter plekke een sms-bericht te kunnen ontvangen. Het gehele proces neemt in totaal ongeveer 30 minuten in beslag.

15. Was u al op de hoogte van de hiervoor beschreven mogelijkheid voor u om bij een aantal loketten een DigiD aan te vragen of heraanvragen (als u deze kwijt bent of deze ongeldig is)?

- Ja, ik heb ook al een DigiD via één van de beschikbare loketten gehaald
- Ja, ik was ervan op de hoogte, maar ik heb (nog) geen DigiD gehaald
- Ja, ik was ervan op de hoogte, maar vermoed(t)(de) niet aanmerking te komen ervoor
- Nee, ik was hier niet van op de hoogte

15a. Kunt u aangeven hoe u hiervan op de hoogte bent geraakt? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 15 met een van de twee ja's is beantwoord.

- Website Rijksoverheid
- Nieuwsbericht van Nederlandse consulaat
- Een vereniging voor Nederlanders in het buitenland
- Nieuwsbericht van de Wereldomroep
- Website van SVB, Belastingdienst, DUO, Studielink, UWV of een Nederlandse gemeente
- Een e-mail van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- De website www.digid.nl
- Via familie, vriend, collega of kennis

- Anders *
- Weet ik niet meer [exclusieve keuze]

*Namelijk

16. U heeft aangegeven reeds een DigiD via één van de loketten gehaald te hebben. Via welk loket is dat geweest?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 15 met 'ja, ik heb ook al een DigiD gehaald' is beantwoord.

- de gemeente Den Haag (Provincie Zuid-Holland)
- de gemeente Maastricht (Provincie Limburg)
- de gemeente Echt-Susteren (Provincie Limburg)
- de gemeente Enschede (Provincie Overijssel)
- Schiphol
- Nederlands Consulaat-generaal in Antwerpen

[Indien vraag 15 met 'Ja, ik heb ik heb ook al een DigiD via één van de beschikbare loketten gehaald' is beantwoord, Jump naar vraag 22.]

17a. Om een DigiD aan te kunnen vragen (of heraanvragen) als u niet bij een Nederlandse gemeente ingeschreven staat, dient u aan een aantal voorwaarden te voldoen. We lopen die één voor één met u langs.

U dient voor het aanvragen van een DigiD de Nederlandse nationaliteit te hebben. Bent u in het bezit van de Nederlandse nationaliteit? Dat betekent dat u geldige reisdocumenten moet hebben, zoals een Nederlands paspoort of Identiteitsbewijs.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

17b. Het DigiD is gekoppeld aan een Burgerservicenummer (BSN). Heeft u een BSN? Indien u voor 1 oktober 1994 uit Nederland vertrokken bent, zult u deze NIET hebben. U heeft dan een sofinummer. Dat is niet geldig voor de aanvraag van een DigiD.

- Ja, ik heb een Burgerservicenummer
- Nee, ik heb een sofinummer

Weet ik niet

17c. Heeft u een mobiele telefoon waarmee u in Nederland een sms-bericht kunt ontvangen? Let op: dit hoeft geen Nederlands telefoonnummer zijn.

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

[Indien 17a,b, of c met Nee is beantwoord, moet er een scherm komen dat men aan één van de voorwaarden niet voldoet en daarom momenteel nog geen DigiD aan kan vragen via een loket. Mogelijk worden de voorwaarden in de toekomst minder strikt, maar daar kan nu nog geen zekerheid over geboden worden.

[Jump naar 21, indien 17a, 17b of 17c is Nee]

18. Kunt u aangeven of en bij welke van onderstaande locaties u bereid zou zijn uw DigiD (opnieuw) aan te vragen? Kies de optie die voor u het meest geschikt is. Indien er geen enkele geschikte optie bij zit voor u, kiest u ‘geen van allen’.

- Schiphol
 de gemeente Den Haag (Provincie Zuid-Holland)
 de gemeente Maastricht (Provincie Limburg)
 de gemeente Echt-Susteren (Provincie Limburg)
 de gemeente Enschede (Provincie Overijssel)
 Nederlands Consulaat-generaal in Antwerpen
 geen van allen

18a. Wat is de belangrijkste reden dat het verkrijgen van een DigiD via één van deze locaties geen optie voor u is?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 18 met geen van allen is beantwoord.

- Het regelen van de DigiD aan een balie zoals beschreven vind ik te veel gedoe
 Deze locaties zijn voor mij niet gemakkelijk bereikbaar
 Anders*

*Namelijk

19a. Hoeveel kilometer woont u ongeveer bij {locatie uit vraag 18a} vandaan?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 18a met één van de aangegeven locaties is beantwoord, exclusief Schiphol.

- 0-50 kilometer

- 50-200 kilometer
- 200-500 kilometer
- 500-1000 kilometer
- Meer dan 1000 kilometer
- Weet ik niet

19b. Hoeveel uur moet u reizen naar {locatie uit vraag 18a}?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 18a met één van de aangegeven locaties is beantwoord, exclusief Schiphol.

- Maximaal een half uur reizen
- Tussen een half uur en twee uur reizen
- Tussen twee uur en vijf uur reizen
- Tussen vijf uur en tien uur reizen
- Meer dan tien uur reizen
- Weet ik niet

19c. Hoe vaak bent u ongeveer in Nederland?

Deze vraag is (ten onrechte) alleen getoond als vraag 18a met één van de aangegeven locaties is beantwoord

- 5 keer per jaar of meer
- 2 tot 4 keer per jaar
- Ongeveer één keer per jaar
- Eens in de paar jaar
- Nooit

20. Op welke termijn verwacht u via één van de huidige uitgifteloketten een DigiD aan te vragen?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 18 met één van de aangegeven locaties is beantwoord.

- Komende maand
- Komende half jaar
- Komende jaar
- Over meer dan een jaar
- Kan ik nu nog niet inschatten
- Waarschijnlijk ga ik geen DigiD aanvragen zolang ik in het buitenland woon

[Toelichting voor vraag 21]

De huidige uitgiftelocaties van DigiD zijn niet voor alle mensen in het buitenland

even goed bereikbaar. Het Ministerie van BZK onderzoekt daarom de mogelijkheid om op enkele Nederlandse ambassades of consulaten uitgifteloketten voor DigiD in te richten. Omdat hier de nodige kosten aan verbonden zijn, is het nodig dit mede te laten bepalen door het mogelijke aantal mensen dat van de betreffende loketten gebruik zal maken. Daarom volgen hier enkele vragen over de voor u meest makkelijk bereikbare ambassade of consulaat.

21a. Kunt u aangeven welke Nederlandse ambassade of welk consulaat voor u het gemakkelijkste bereikbaar is?

Deze vraag is (ten onrechte) alleen voorgelegd aan degene die bij vraag 18 één van de locaties als geschikt heeft aangemerkt.

[scroll-lijst met landen (+ stad) met ambassades/consulaat,]

21b. Op hoeveel kilometer afstand van de Nederlandse ambassade/ consulaat in [antwoord 21a] woont u op dit moment?

- 0-50 kilometer
- 50-200 kilometer
- 200-500 kilometer
- 500-1000 kilometer
- Meer dan 1000 kilometer
- Weet ik niet

21c. Hoeveel tijd zou het u kosten om naar de ambassade/ het consulaat in [stad uit 21a] te reizen?

- Maximaal een half uur reizen
- Tussen een half uur en twee uur reizen
- Tussen twee uur en vijf uur reizen
- Tussen vijf uur en tien uur reizen
- Meer dan tien uur reizen
- Weet ik niet

21d. Zou u de reis naar de ambassade/ het consulaat in [stad uit 21a] ervoor over hebben om een DigiD aan de te vragen of opnieuw aan te vragen (als uw DigiD ongeldig is of als u deze kwijt bent)?

- Ja
- Nee, want één van de huidige loketten in Nederland (Schiphol, Den Haag, Enschede, Echt-Susteren, Maastricht) of Antwerpen zijn voor mij makkelijker te bereiken.
- Nee, die reis (of de reiskosten) heb ik er niet voor over

22. Over een aantal maanden zouden we graag opnieuw wat vragen aan u stellen met betrekking tot digitale dienstverlening. De reden hiervoor is dat er

momenteel op het gebied van digitale dienstverlening veel aan het veranderen is. We willen graag blijven peilen hoe de wensen van mensen in het buitenland op dat vlak zich ontwikkelen. Als u er bezwaar tegen heeft dat we u hiervoor opnieuw benaderen, kunt u dat hieronder aangeven.

- Ik heb er bezwaar tegen als ik nogmaals word benaderd voor deelname aan onderzoek voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken over digitale dienstverlening

[Indien Geen antwoord, Jump naar vraag 23]

22a. U heeft aangegeven er bezwaar tegen te hebben om nogmaals voor een vergelijkbaar onderzoek benaderd te worden. We vernemen graag waarom. Wilt u zo vriendelijk zijn dat ons te laten weten?

23. Heeft u nog vragen of opmerkingen over dit onderzoek of over digitale dienstverlening ?

Dit was het einde van deze vragenlijst. U kunt op de knop verzenden drukken.

Hartelijk dank voor uw deelname!



Rijksoverheid

Panel-vragenlijst pilot DigiD-buitenland, meting 3.

[Naam onderzoek:] Onderzoek naar digitale dienstverlening van de Nederlandse Overheid

[Inleidende tekst respondenten Groepen 1 en 2. NB. Alleen degenen die momenteel niet in Nederland wonen en een DigiD wenselijk of noodzakelijk vinden]

Welkom bij dit onderzoek. Recentelijk heeft u weer meegedaan aan een onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dit ging over de wensen die mensen in het buitenland hebben op het gebied van digitale dienstverlening van de Nederlandse overheidsinstanties. Heel erg bedankt nogmaals voor uw deelname daaraan.

Naar aanleiding van de resultaten van dat onderzoek worden momenteel enkele mogelijkheden voor verbetering van de dienstverlening in verder detail onderzocht. Om die reden willen we nog een klein aantal vragen aan u voorleggen.

Het invullen van deze vragenlijst duurt **ongeveer 2 minuten**. Al uw antwoorden worden **anoniem** verwerkt conform de Nederlandse privacywetgeving.

[Inleidende tekst panel Groep 3]

Welkom bij dit onderzoek. Twee jaar geleden heeft u meegewerkt aan een onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dit ging over de wensen die mensen in het buitenland hebben op het gebied van digitale dienstverlening van de Nederlandse overheidsinstanties.

Naar aanleiding van de resultaten van dat onderzoek worden momenteel enkele mogelijkheden voor verbetering van de dienstverlening in verder detail onderzocht. Om die reden willen we nogmaals een aantal vragen aan u voorleggen.

Het invullen van deze vragenlijst duurt **ongeveer 5 minuten**. Al uw antwoorden worden **anoniem** verwerkt conform de Nederlandse privacywetgeving.



Rijksoverheid

[Groepen 1 en 2 starten bij vraag 21]

[Alleen Groep 3] Controlevraag. Staat u bij een Nederlandse gemeente ingeschreven als inwoner?

- Ja [**Jump** naar aparte eindpagina “Als u bent ingeschreven in een Nederlandse gemeente, is dit onderzoek niet voor u bedoeld. De vragenlijst eindigt hier voor u. We zullen u in de toekomst niet meer benaderen voor dergelijke onderzoeken”]
- Nee
- Weet ik niet

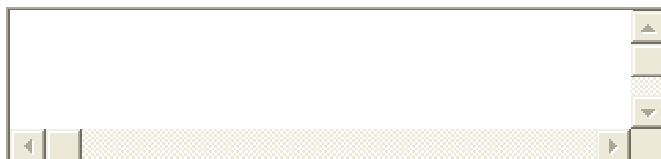
Alleen Groep 3] 1. Wat is uw leeftijd?

Alleen Groep 3] 2. Welke van onderstaande situaties is op u van toepassing?
Meerdere antwoorden mogelijk.

- Ik ben gepensioneerd en woon buiten Nederland
- Ik ben namens de Nederlandse overheid uitgezonden naar het buitenland
- Ik ben expat (u werkt, voornamelijk voor bepaalde tijd, niet in Nederland)
- Ik ben jaarlijks voor korte duur werkzaam (bijvoorbeeld in de bouw of tuinbouw) in Nederland
- Ik ben uit Nederland geëmigreerd
- Ik heb niet de Nederlandse nationaliteit, maar werk voor een Nederlands bedrijf in het buitenland
- Ik heb de Nederlandse nationaliteit, maar volg een (deel van mijn) studie in het buitenland
- Ik woon in het buitenland, maar volg een studie (mbo, hbo, wo) in Nederland
- Ik ben grensarbeider (woon in het buitenland, maar heb regulier werk of een onderneming in Nederland)
- Ik ben ooit geëmigreerd naar Nederland en daarna geremigreerd naar mijn geboorteland
- Geen van bovenstaande situaties [exclusieve keuze]

Alleen Groep 3] 2a. U heeft aangegeven dat geen van de situaties op u van toepassing is. Kunt u aangeven wat uw relatie met de Nederlandse overheid is?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 2 met geen van bovenstaande situaties is beantwoord



Alleen Groep 3] 4. Heeft u meer dan vier maanden achtereen in Nederland gewoond?

- Ja
- Nee

4a. In welk jaar woonde u voor het laatst in Nederland?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 4 met ja is beantwoord.

[scroll-lijst met jaren]

Alleen Groep 3] 4b. Bent u vertrokken uit Nederland voor of na 1 oktober 1994?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 4a met 1994 is beantwoord.

- Voor 1 oktober 1994
- Na 1 oktober 1994
- Weet ik niet meer

Alleen Groep 3] 7. In welk land woont u?

[Scroll-lijst met alle landen in de wereld, let op: gebruik actuele lijst!]

Alleen Groep 3] 8. Kent u DigiD?

- Ja, ik weet wat het is en waar het voor gebruikt kan worden
- Ja, wel eens van gehoord
- Nee, nog nooit van gehoord

Alleen Groep 3] 9. Heeft u de beschikking over een DigiD?

- Ja
- Ja, maar ik ben mijn DigiD kwijt of mijn DigiD is ongeldig geworden

- Nee, nog nooit gehad
- Weet ik niet

Toelichting bij vorige vraag: Met uw persoonlijke DigiD (digitale identiteit) kunt u zich identificeren op websites van de overheid. Zo weten overheidsinstellingen dat ze echt met u te maken hebben. Een DigiD bestaat uit een inlognaam, wachtwoord en eventueel SMS-functie. Met behulp van DigiD kan een aantal zaken met deze instellingen digitaal afgehandeld worden.

9a. Heeft u uw DigiD via de Sociale Verzekeringsbank (SVB) aangevraagd en gekregen? Dit DigiD is alleen te gebruiken om zaken met de SVB af te handelen en uw pensioen in te zien, andere overheidsorganisaties accepteren deze DigiD niet.

Deze vraag alleen tonen indien vraag 9 met één van de twee ja-antwoorden is beantwoord.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

11. Met welke Nederlandse overheden, waar u nu of in de toekomst mee te maken heeft, zou u uw zaken digitaal af **willen handelen?**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Belastingdienst
- SVB (Sociale Verzekeringsbank: voor AOW, Kinderbijslag, nabestaandenuitkering of vrijwillige verzekering)
- UWV (voor een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering, voorheen CWI)
- DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs: voor studiefinanciering- of schuld, voorheen IBG)
- Studielink (voor inschrijving bij Nederlandse onderwijsinstelling)
- RDW (registratieorgaan voor auto's en andere motorvoertuigen)
- Gemeente(n) (ivm geboorteaktes, bouw-/omgevingsvergunning, WOZ-waarde van huis)
- Pensioenoverzicht.nl (daar kunt u uw opgebouwde pensioen in Nederland bekijken)
- Kamer van Koophandel
- Kadaster
- Zorgverzekeraar
- Geen van bovenstaande overheden [exclusieve keuze]

De hiervoor genoemde (Belastingdienst, SVB, DUO, Studielink, UWV, de meeste gemeenten, RDW, etc) en enkele andere (semi-)overheidsorganisaties bieden aan inwoners van Nederland de mogelijkheid om veel van hun zaken digitaal, met behulp van een DigiD, af te handelen. Ook kan men met een DigiD inzicht krijgen in het opgebouwde pensioen via mijnpensioenoverzicht.nl.

Alleen Groep 3] 12. Als al deze organisaties u de mogelijkheid zouden bieden om met een DigiD uw zaken vanuit het buitenland te regelen, hoe belangrijk zou het dan voor u zijn de mogelijkheid te hebben om een DigiD te kunnen aanvragen? Of, als u momenteel een DigiD heeft of deze heeft gehad, hoe belangrijk is het dan dat u deze kunt heraanvragen, bijvoorbeeld omdat het DigiD ongeldig is of dat in de toekomst wordt (als u het drie jaar niet gebruikt) of omdat u uw DigiD kwijt bent of raakt?

Let op: Mocht u een DigiD hebben verkregen via de SVB (Sociale Verzekeringsbank), dan is dat DigiD dus NIET bruikbaar voor andere overheidsorganisaties dan de SVB (en mijnpensioenoverzicht.nl). Om uw zaken met andere overheidsorganisaties dan de SVB digitaal te regelen, dient u een regulier DigiD aan te vragen.

- Noodzakelijk
- Wenselijk
- Niet nodig of niet wenselijk

12a. Wat is de belangrijkste reden dat u geen behoefte heeft aan een DigiD of de mogelijkheid om deze te kunnen heraanvragen (als u uw DigiD kwijt zou zijn of deze ongeldig is)?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 12 met niet nodig of niet wenselijk is beantwoord. [meerdere antwoorden mogelijk]

- Ik vind het makkelijker om de zaken die ik met Nederlandse overheidsorganisaties moet regelen, schriftelijk af te handelen
- Er zijn niet veel zaken die ik met Nederlandse overheidsorganisaties te regelen heb
- Ik weet niet wat het voordeel voor mij zou zijn
- Het DigiD-systeem vind ik onbetrouwbaar
- Anders*

*Namelijk

[Na vraag 12a, Jump naar vraag 22]

Het aanvragen van een DigiD (of het heraanvragen als u uw DigiD kwijt bent of deze ongeldig is), is momenteel niet via internet mogelijk als u in het buitenland woont. Dit heeft te maken met het feit dat er geen betrouwbare centrale registratie is van uw woonadres. De enige uitzondering hierop is als u AOW ontvangt. U kunt dan bij de SVB een soort DigiD aanvragen voor de digitale afhandeling van zaken met de SVB en om uw pensioenoverzicht te krijgen. Dit DigiD is echter niet bij andere organisaties geldig.

Om die reden is het sinds begin 2013 mogelijk om bij een aantal fysieke balies uw DigiD te verkrijgen als u niet in Nederland woont. Het betreft een tijdelijke proef van de Rijksoverheid. U meldt zich dan eenmalig bij een balie, waar uw identiteit wordt vastgesteld. Vervolgens reikt een baliemedewerker de activeringscode uit aan u, waarmee u ter plaatse uw DigiD kunt aanmaken. U zult over een mobiele telefoon moeten beschikken om ter plekke een sms-bericht te kunnen ontvangen. Het gehele proces neemt in totaal ongeveer 30 minuten in beslag.

Alleen Groep 3] 15. Was u al op de hoogte van de hiervoor beschreven mogelijkheid voor u om bij een aantal loketten een DigiD aan te vragen of heraanvragen (als u deze kwijt bent of deze ongeldig is)?

- Ja, ik heb ook al een DigiD via één van de beschikbare loketten gehaald
- Ja, ik was ervan op de hoogte, maar ik heb (nog) geen DigiD gehaald
- Ja, ik was ervan op de hoogte, maar vermoed(t)(de) niet aanmerking te komen ervoor
- Nee, ik was hier niet van op de hoogte

Alleen Groep 3] 15a. Kunt u aangeven hoe u hiervan op de hoogte bent geraakt? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 15 met een van de twee ja's is beantwoord.

- Website Rijksoverheid
- Nieuwsbericht van Nederlandse consulaat
- Een vereniging voor Nederlanders in het buitenland
- Nieuwsbericht van de Wereldomroep
- Website van SVB, Belastingdienst, DUO, Studielink, UWV of een Nederlandse gemeente
- Een e-mail van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- De website www.digid.nl
- Via familie, vriend, collega of kennis
- Anders *
- Weet ik niet meer [exclusieve keuze]

*Namelijk

Alleen Groep 3] 16. U heeft aangegeven reeds een DigiD via één van de loketten gehaald te hebben. Via welk loket is dat geweest?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 15 met 'ja, ik heb ook al een DigiD gehaald' is beantwoord.

- de gemeente Den Haag (Provincie Zuid-Holland)
- de gemeente Maastricht (Provincie Limburg)
- de gemeente Echt-Susteren (Provincie Limburg)
- de gemeente Enschede (Provincie Overijssel)
- Schiphol
- Nederlands Consulaat-generaal in Antwerpen

[jump naar 21]

Alleen Groep 3] 17a. Om een DigiD aan te kunnen vragen (of heraanvragen) als u niet bij een Nederlandse gemeente ingeschreven staat, dient u momenteel aan een aantal voorwaarden te voldoen. We lopen die één voor één met u langs.

U dient voor het aanvragen van een DigiD de Nederlandse nationaliteit te hebben. Bent u in het bezit van de Nederlandse nationaliteit? Dat betekent dat u geldige reisdocumenten moet hebben, zoals een Nederlands paspoort of Identiteitsbewijs.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Alleen Groep 3] 17b. Het DigiD is gekoppeld aan een Burgerservicenummer (BSN). Heeft u een BSN? Indien u voor 1 oktober 1994 uit Nederland vertrokken bent, zult u deze NIET hebben. U heeft dan een sofinummer. Dat is niet geldig voor de aanvraag van een DigiD.

- Ja, ik heb een Burgerservicenummer
- Nee, ik heb een sofinummer
- Weet ik niet

Alleen Groep 3] 17c. Heeft u een mobiele telefoon waarmee u in Nederland een sms-bericht kunt ontvangen? Let op: dit hoeft geen Nederlands telefoonnummer zijn.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

[Indien 17a,b, of c met Nee is beantwoord, moet er een scherm komen dat men aan één van de voorwaarden niet voldoet en daarom momenteel nog geen DigiD-Buitenland aan kan vragen via een loket. Mogelijk worden de voorwaarden in de toekomst minder strikt, maar daar kan nu nog geen zekerheid over geboden worden.]

[Jump naar 21]

18. Momenteel kunt u een DigiD-buitenland aanvragen via een uitgiftebalie op één van de volgende locaties:

- Schiphol
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Maastricht
- Gemeente Echt-Susteren
- Gemeente Enschede
- Consulaat-Generaal in Antwerpen (België)

Verwacht u dat u een DigiD zult (her-)aanvragen middels een bezoek aan één van deze locaties? NB. Indien u momenteel een geldig DigiD heeft: zou u een DigiD heraanvragen als u deze in de toekomst kwijt zou zijn of als deze ongeldig zou zijn.

- Absoluut wel
- Waarschijnlijk wel
- Enigszins
- Waarschijnlijk niet
- Absoluut niet
- Weet ik niet

[indien Absoluut niet, Jump naar 21]

18a. Indien u (toch) zou besluiten een DigiD aan te vragen, welke locatie heeft dan uw voorkeur:

- Schiphol
- de gemeente Den Haag (Provincie Zuid-Holland)
- de gemeente Maastricht (Provincie Limburg)
- de gemeente Echt-Susteren (Provincie Limburg)
- de gemeente Enschede (Provincie Overijssel)
- Nederlands Consulaat-generaal in Antwerpen

*Namelijk

19a. Hoeveel kilometer woont u ongeveer bij {locatie uit vraag 18a} vandaan?
Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 18a met één van de aangegeven locaties is beantwoord, exclusief Schiphol.

- 0-50 kilometer
- 50-200 kilometer
- 200-500 kilometer
- 500-1000 kilometer
- Meer dan 1000 kilometer
- Weet ik niet

19b. Hoeveel uur moet u reizen naar {locatie uit vraag 18a}?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 18a met één van de aangegeven locaties is beantwoord, exclusief Schiphol.

- Maximaal een half uur reizen
- Tussen een half uur en twee uur reizen
- Tussen twee uur en vijf uur reizen
- Tussen vijf uur en tien uur reizen
- Meer dan tien uur reizen
- Weet ik niet

19c. Hoe vaak bent u ongeveer in Nederland?

- 5 keer per jaar of meer
- 2 tot 4 keer per jaar
- Ongeveer één keer per jaar
- Eens in de paar jaar
- Nooit

[Alleen Groep 3] 20. Op welke termijn verwacht u via één van de huidige uitgifteloketten een DigiD (opnieuw) aan te vragen? Of, op welke termijn zou u een DigiD via één van de loketten aanvragen als uw DigiD ongeldig zou zijn of als u deze kwijt zou zijn?

Deze vraag wordt alleen getoond als vraag 18 niet met 'Absoluut niet' is beantwoord.

- Komende maand
- Komende half jaar
- Komende jaar
- Over meer dan een jaar
- Kan ik nu nog niet inschatten
- Waarschijnlijk ga ik geen DigiD aanvragen zolang ik in het buitenland woon

20a. Hoe groot is de kans dat u een DigiD (opnieuw) gaat aanvragen via één van deze loketten? Of: hoe groot is de kans dat u er één zou aanvragen als u uw DigiD kwijt zou zijn of als deze ongeldig zou zijn?

[tien antwoordopties van '0-10%' tm '90-100%' en een 'weet ik niet' en 'niet van toepassing' antwoordoptie].

[Vanaf hier, alle Groepen]

[Toelichting voor vraag 21]

De huidige procedure voor het verkrijgen (of opnieuw aanvragen) van een DigiD voor mensen in het buitenland (aanvraag bij één van de zes uitgiftebalies in en rondom Nederland) wordt mogelijk aangepast. Momenteel bestudeert het Ministerie van BZK de haalbaarheid en wenselijkheid daarvan. Dit onderzoek is daar onderdeel van.

Eén van de mogelijkheden die momenteel overwogen wordt, bestaat uit de volgende procedure:

- U vraagt via internet een DigiD aan
- U gaat naar een Nederlandse gemeente of een Nederlandse ambassade/ consulaat-generaal (NB. In de hoofdsteden van ongeveer 100 voor Nederland belangrijke landen is een ambassade gevestigd. In sommige van die landen (Australië, België, Brazilië, Canada, China, Duitsland, India, Rusland, Turkije, VAE, VS, Vietnam, Zuid-Afrika) is in een of meer andere grote steden eveneens een consulaat-generaal

- gevestigd. ‘Gewone’ consulaten, zoals in Benidorm, vallen daar niet onder).
- U identificeert zich ter plekke en ontvangt de activeringsbrief van uw DigiD
 - U activeert uw DigiD via het internet.

21. Indien de aanvraagprocedure uit bovenstaande zou bestaan, zou u dan een DigiD aanvragen (of heraanvragen in het hypothetische geval dat uw DigiD ongeldig is of kwijt is), inclusief bezoek aan een Nederlandse gemeente of de ambassade/ consulaat-generaal die u het gemakkelijkste kunt bereiken?

- Absoluut wel
- Waarschijnlijk wel
- Enigszins
- Waarschijnlijk niet
- Absoluut niet [Jump naar 21f]
- Weet ik niet

21a. Hoe groot is de kans dat u een DigiD zou aanvragen (of heraanvragen in het hypothetische geval dat uw DigiD ongeldig zou zijn of als u deze kwijt zou zijn) als de procedure zou zijn zoals beschreven?

[tien antwoordopties van ‘0-10%’ tm ‘90-100%’ en een ‘weet ik niet’ en ‘niet van toepassing’ antwoordoptie].

21b Zou u dan liever een Nederlandse gemeente of een ambassade/ consulaat-generaal bezoeken?

Alleen tonen indien v21 niet met ‘Absoluut niet’ is beantwoord

- Nederlandse gemeente (inclusief Schiphol)
- Nederlandse ambassade/ consulaat-generaal

21c. Kunt u aangeven welke Nederlandse ambassade of welk consulaat-generaal voor u het gemakkelijkste bereikbaar is?

[scroll-lijst met landen (+ stad) met ambassades/consulaat,]

21d. Op hoeveel kilometer afstand van de Nederlandse ambassade/ consulaat-generaal in [antwoord 21c] woont u op dit moment?

- 0-50 kilometer
- 50-200 kilometer
- 200-500 kilometer
- 500-1000 kilometer
- Meer dan 1000 kilometer

Weet ik niet

21e. Hoeveel tijd zou het u kosten om naar de ambassade/ het consulaat-generaal in [stad uit 21c] te reizen?

- Maximaal een half uur reizen
- Tussen een half uur en twee uur reizen
- Tussen twee uur en vijf uur reizen
- Tussen vijf uur en tien uur reizen
- Meer dan tien uur reizen
- Weet ik niet

21e. Indien het op dit moment mogelijk zou zijn om (opnieuw) een DigiD aan te vragen via deze procedure, op welke termijn zou u dit dan doen?

- Binnen een maand Kon
- Binnen een half jaar Kon
- Binnen een jaar Kon
- Kan ik nu niet inschatten Ove
- Waarschijnlijk zou ik geen DigiD aanvragen Kan

[Jump naar v22]

Waa

21f. U geeft aan dat u bij een dergelijke aanvraagprocedure absoluut niet een DigiD zou (her-)aanvragen. Wat is hiervoor de reden?

[open antwoordveld]

22. Mogelijk zouden we in de toekomst graag opnieuw wat vragen aan u stellen met betrekking tot digitale dienstverlening of DigiD. De reden hiervoor is dat er momenteel op het gebied van digitale dienstverlening veel aan het veranderen is. We willen graag blijven peilen hoe de wensen en behoefte van mensen in het buitenland op dat vlak zich ontwikkelen. Als u er bezwaar tegen heeft dat we u hiervoor opnieuw benaderen, kunt u dat hieronder aangeven.

- Ik heb er bezwaar tegen als ik nogmaals word benaderd voor deelname aan onderzoek voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken over digitale dienstverlening

[Indien Geen antwoord, Jump naar vraag 23]

22a. U heeft aangegeven er bezwaar tegen te hebben om nogmaals voor een vergelijkbaar onderzoek benaderd te worden. We vernemen graag waarom.

Wilt u zo vriendelijk zijn dat ons te laten weten?

23. Heeft u nog vragen of opmerkingen over dit onderzoek of over digitale dienstverlening?

Dit was het einde van deze vragenlijst. U kunt op de knop verzenden drukken.

Hartelijk dank voor uw deelname!



Rijksoverheid