

Evaluatie Pilot DigiD-buitenland

Deelrapport: Aanvragers Meting 2

Rapport
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

BMC Onderzoek
januari 2014
dr. I. van Straaten
Projectnummer: 107519
Correspondentienummer: DH-1301-3687

INHOUD

SAMENVATTING	1
HOOFDSTUK 1 HOE ERVAREN AANVRAGERS VAN EEN DIGID-BUITENLAND DE AANVRAAG?	3
1.1 Pilot DigiD-buitenland van start	3
1.2 Onderzoek vormt de basis voor evaluatie pilot DigiD-buitenland	3
1.3 Onderzoeksthema's	4
1.4 Enquête onder aanvragers	4
HOOFDSTUK 2 DE ACHTERGROND VAN DE AANVRAAG	6
2.1 Categorieën niet-ingezetenen: met name geëmigreerden vragen een DigiD-buitenland aan	6
2.2 Geografische spreiding: Duitsland en België oververtegenwoordigd	7
2.3 DigiD vooral voor de belastingdienst, SVB en mijnpensioenoverzicht.nl ?	7
2.4 Websites DigiD en Rijksoverheid belangrijkste informatiebronnen	7
2.5 Investering in aanvraag voor een derde van de aanvragers groot	8
HOOFDSTUK 3 AANVRAAGPROCES: GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID NIET OPTIMAAL	9
3.1 Informatievoorziening is goed, maar niet voor iedereen voldoende	9
3.2 Aanvraag verloopt met succes maar niet zonder problemen	9
3.3 Wachttijden lijken minimaal	10
BIJLAGE: VRAGENLIJST AANVRAGERS METING 2	12

Samenvatting

Doel

Sinds 1 mei 2013 is de pilot DigiD-buitenland gestart, waarbij niet-ingezetenen aan het loket een DigiD kunnen aanvragen. In dit onderzoek is bij aanvragers nagegaan hoe zij de aanvraag van een DigiD-buitenland hebben ervaren. Het betreft de tweede van drie metingen, die gebruikt worden ter evaluatie van de pilot die eindigt op 1 mei 2014.

Methode

Een kleine groep van 142 aanvragers (naar schatting 4% van alle aanvragen in deze fase van de pilot) heeft op één van de vijf uitgifte locaties (Schiphol, Den Haag, Echt-Susteren, Enschede of Maastricht; Antwerpen is niet meegenomen in deze meting) een DigiD aangevraagd en naderhand een korte vragenlijst ingevuld. Dit heeft plaatsgevonden in de tweede tot en met vierde week van september 2013. Het betrof enkel succesvolle aanvragen. Deze resultaten zeggen daarmee niet iets over de ervaring van niet-ingezetenen die voor een DigiD komen, maar niet aan de criteria voldoen (naar schatting 10%). Noch kunnen we met de resultaten uitspraken doen over niet-ingezetenen die door problemen tijdens de aanvraagprocedure zonder DigiD weer vertrekken.

Achtergrond aanvragers

De aanvragers vormen geen volledige afspiegeling van de totale groep niet-ingezetenen die behoefte hebben aan een DigiD. Mede door de locatie van de uitgiftebalies (in Nederland) vormen niet-ingezetenen uit Duitsland en België de hoofdmoot van de aanvragers. Wel zien we in Meting 2 (vanwege de opening van de Schipholbalie) steeds meer aanvragers uit andere delen van de wereld. De landen waar de overige aanvragers het meest vaak woonachtig zijn betreffen Frankrijk, Italië, Tsjechië en het Verenigd Koninkrijk. Een grote groep die niet snel het DigiD lijkt aan te vragen, zijn gepensioneerde niet-ingezetenen uit Frankrijk en Spanje. Een (onbekend) deel van hen verwacht mogelijk een SVB-DigiD met een regulier DigiD.

Investing

De aanvragers doen een behoorlijke (tijds)investering. Een kwart moet meer dan twee uur reizen naar de uitgiftebalie. Een kwart ervaart de moeite als veel.

Aanvraag

De bevroegde ervaring met de aanvraagprocedure laat een wisselend beeld zien. Hoewel zo alle aanvragen in Meting 2 uiteindelijk succesvol verlopen zijn, heeft 40% één of meerdere problemen ervaren. Deze hadden met name met de complexiteit van het geheel te maken: zowel de te nemen stappen waren niet voor iedereen duidelijk (of men las de instructies daarover onvoldoende) als de Kiosk PC zelf. De Kiosk PC wijkt op een aantal punten af van wat men gewend is en men ervaart de gebruiksvriendelijkheid als onvoldoende. Bij enkelen liep de computer vast. De

behulpzaamheid van medewerkers is voor een aantal nodig geweest om de procedure te doorlopen.

Wachttijden

De wachttijden lijken minimaal te zijn, wat door de respondenten als zeer prettig wordt ervaren.

Hoofdstuk 1

Hoe ervaren aanvragers van een DigiD-buitenland de aanvraag?

1.1 Pilot DigiD-buitenland van start

DigiD is het authenticatiemiddel dat tegenwoordig door de grootste overheidsinstanties gebruikt wordt in de dienstverlening naar burgers/klanten. Daarmee kunnen deze instanties de burgers efficiënter 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 de 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 de DigiD per post wordt verstuurd naar het adres waarop men ingeschreven staat. Adressen in het buitenland worden als te onbetrouwbaar gezien om de 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 kan, zijn de Publieksbalies van de gemeenten Den Haag, Echt-Susteren, Enschede en Maastricht. Sinds juli 2013 is ook op Schiphol een uitgiftebalie ingericht (van de gemeente Haarlemmermeer) en sinds eind augustus 2013 het Consulaat-Generaal in Antwerpen.

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. Dit telefoonnummer wordt ook gebruikt indien men tijdens het later inloggen met hun DigiD een overheidsdienst op veiligheidsniveau 2 wil raadplegen.

1.2 Onderzoek vormt de basis voor evaluatie pilot DigiD-buitenland

De pilot DigiD-buitenland wordt al werkende geëvalueerd, zodat BZK tussentijds de werkwijze kan wijzigen en na afloop goed geïnformeerd kan besluiten tot een verdere uitrol van DigiD-buitenland. Uiteindelijk zou het mogelijk kunnen worden voor niet-ingezetenen om via loketten op enkele Nederlandse diplomatieke posten in het buitenland een DigiD aan te vragen.

BMC Onderzoek voert het onderzoek uit dat de basis vormt voor de evaluatie van de pilot. Het onderzoek bestaat uit drie meetmomenten: Meting 1 (juni 2013), meting 2 (september 2013) en meting 3 (februari 2014). De metingen kennen vier doelen:

- Ervaringen van aanvragers in beeld brengen (alle metingen).
- Ervaringen van de uitgiftebalies in beeld brengen (alle metingen).
- Ervaringen van aanbieders (DUO, belastingdienst, Studielink en SVB) in beeld brengen (laatste twee metingen).
- Behoeften van geïnteresseerden in beeld brengen (alle metingen).

Het huidige rapport beschrijft de bevindingen van Meting 2 bij de eerste groep. De hoofdvraag is in hoeverre de huidige aanvraagprocedure en -afwikkeling met succes en naar tevredenheid door niet-ingezetenen doorlopen wordt. We kijken daarbij ook naar verschillen met Meting 1 uit juni 2013.

1.3 Onderzoeksthema's

Om de ervaring van de aanvragers in beeld te brengen, worden de volgende thema's behandeld:

- Wat zijn kenmerken van de aanvragers (achtergrond, relatie met Nederlandse overheden, et cetera)?
- Voor welke overheidsdiensten wil men hun DigiD gaan gebruiken?
- Via welk informatiekanaal is men op de hoogte geraakt van de mogelijkheden om een DigiD aan te vragen?
- Hoe ervaart men de (tijds)investering in het doen van de aanvraag?
- Hoe was de ervaring met de gevolgde procedure?

In Meting 2 zijn de vragen over wachttijden voor alle stappen in het proces uit de enquête verwijderd, omdat uit Meting 1 bleek dat op dat vlak sprake was van grote tevredenheid.

1.4 Enquête onder aanvragers

Van 9 tot 27 september 2013 is door de baliemedewerkers een enquête uitgereikt aan de aanvragers van een DigiD. Het gaat daarbij om de balies op Schiphol, in Den Haag, Echt-Susteren, Enschede en Maastricht. Deze enquête is door 142 personen ingevuld en geretourneerd (in een afsluitbare envelop) bij de baliemedewerkers. De verdeling over de verschillende loketten was goed, waarbij aanvragers van het loket Echt-Susteren iets oververtegenwoordigd zijn. In Meting 1 betrof het 73 respondenten, de balie op Schiphol was toen nog niet geopend. Onder aanvragers bij de balie in Antwerpen zijn ook enquêtes uitgedeeld, maar dit betrof zeer kleine aantallen vanwege opstartproblemen bij de uitgifte. Deze enquêtes zijn niet meegenomen in dit rapport.

De bereidheid om de enquête in te vullen was redelijk goed. Uit de reacties van de contactpersonen van de uitgiftebalies maken we op dat aanvragers die niet mee wilden werken hieraan, dat vooral niet deden omdat het gehele aanvraagproces voor hen al als tijdrovend werd ervaren. Dat betekent mogelijk dat de resultaten niet volledig van toepassing zijn op alle aanvragers: er moet rekening mee gehouden worden dat in werkelijkheid meer aanvragers een proces hebben doorlopen dat niet

soepel of snel verliep dan blijkt uit de hier gepresenteerde resultaten. Uit de resultaten blijkt verder dat alle respondenten met succes een aanvraag hebben gedaan. Daarmee geeft deze enquête geen zicht op de ervaringen van aanvragers of geïnteresseerden die onverrichter zake het loket verlaten. Aanvragers van wie bijvoorbeeld het A-nummer problemen geeft of een ander technisch probleem. Wij beschikken niet over gegevens waaruit blijkt voor hoeveel aanvragers dat exact geldt, maar de coördinatoren van de balies gaven bij Meting 1 aan dat dit ongeveer 2% van de aanvragers betreft.

Ook weten we van de coördinatoren bij de uitgiftebalies dat het, met name in het begin, voor is gekomen dat personen die niet tot de doelgroep voor de pilot behoren zich melden bij de balie. In Echt-Susteren ging dat voor Meting 1 bijvoorbeeld om ongeveer 15% van het aantal mensen dat zich meldde en in Maastricht om minimaal 7%. Momenteel wordt bij de meeste balies op afspraak gewerkt (niet in Echt-Susteren; op Schiphol is vrije inloop eveneens mogelijk) en wordt tijdens het maken van de afspraak aangegeven wat de criteria en benodigdheden zijn voor de aanvraag. We gaan ervan uit dat het aantal personen dat voor een DigiD-Buitenland komt, maar niet aan de criteria voldoet, daarmee klein is. De contactpersonen op de locaties in Echt-Susteren en Schiphol bevestigen dit.

Hoofdstuk 2

De achtergrond van de aanvraag

In dit hoofdstuk gaan we in op de achtergrond van de aanvraag: wat is de relatie van de aanvragers met de Nederlandse overheid? Waar is men woonachtig? Welke behoefte was aanleiding voor de aanvraag? Hoe heeft men vernomen dat er een mogelijkheid bestond om een DigiD-buitenland aan te vragen? Welke investering heeft men moeten doen voor de aanvraag?

2.1 Categorieën niet-ingezetenen: met name grensarbeiders en geëmigreerden vragen een DigiD-buitenland aan

De aanvragers is gevraagd welke van een aantal mogelijke situaties op hen van toepassing is. Men kon meerdere antwoorden invullen. Uit de antwoorden blijkt dat de aanvragers met name grensarbeiders (44%) en geëmigreerden zijn (31%). Als we respondenten die meerdere antwoorden hebben ingevuld, toewijzen aan één categorie (waarbij we de meest relevante kiezen voor DigiD), dan blijven deze twee categorieën de grootste. Het aandeel grensarbeiders is opvallend, omdat die in Meting 1 nog maar 12% van de aanvragers uitmaakte. Deze groep is nu dan ook oververtegenwoordigd (zij maken slechts 9% van de totale doelgroep voor DigiD-buitenland uit). De grootste groep niet-ingezetenen, gepensioneerden, is juist sterk ondervertegenwoordigd. Een oorzaak hiervan zou kunnen zijn dat gepensioneerden een iets minder sterke behoefte hebben aan een DigiD. In het rapport over de geïnteresseerden wordt dit beschreven. De reden hiervoor is dat gepensioneerden met name met de SVB te maken hebben en daarvoor al een SVB-DigiD kunnen gebruiken. Daarnaast wonen gepensioneerden vaak in Frankrijk of Spanje, waardoor de locaties voor hen niet goed bereikbaar zijn.

Tabel 1 Categorieën niet-ingezetenen onder aanvragers en raming totale doelgroep niet-ingezetenen

Categorie niet-ingezetene	Van toepassing (meerdere antwoorden mogelijk)		Na hercategorisatie		Raming doelgroep ¹
	Aantal (n=142)	%	Meting 2	Meting 1	%
Gepensioneerden	13	9%	9%	10%	45%
Geëmigreerden	39	31%	28%	56%	30%
Expats	14	10%	9%	8%	12%
Grensarbeiders	62	44%	46%	12%	9%
Nederlandse studenten in het buitenland	7	5%	5%	10%	4%
Uitgezonden diplomaten	4	4%	4%	1%	0,2%
Overig	9	6%	-	3%	

¹ Bron: Behoefteteonderzoek DigiD-buitenland (2011). BMC Onderzoek in opdracht van het Ministerie van BZK.

2.2 Geografische spreiding: Duitsland en België oververtegenwoordigd

De geografische spreiding van de aanvragers is in Meting 2 wat groter dan in Meting 1. Dit heeft te maken met de opening van de balie op Schiphol. Van de aanvragers in Meting 2 is 37% woonachtig in Duitsland (38% in Meting 1), 29% in België (36% in Meting 1) en 35% elders (26% in Meting 1). Van de laatste groep woont ruim de helft in Europa (Frankrijk, Italië, Verenigd Koninkrijk, Tsjechië zijn het meest genoemd).

2.3 DigiD vooral voor de belastingdienst, SVB en mijnpensioenoverzicht.nl

In tabel 2 kunt u zien dat de belastingdienst, Mijnpensioenoverzicht.nl en SVB het meest genoemd worden als instanties waarvoor men DigiD wil gebruiken. Ten opzichte van Meting 1 zien we in Meting 2 iets meer aanvragers die hun pensioen willen bekijken. Verder worden, als we dit afzetten tegen resultaten van onderzoek onder geïnteresseerden, opvallend vaak Zorgverzekeraars, UWV, DUO en Studielink genoemd. Onder de aanvragers zitten dus relatief veel personen die een uitkering van UWV ontvangen, een zorgverzekeraar in Nederland hebben en/of een studie volgen in Nederland of het buitenland. De andere overheidsinstanties worden ongeveer even vaak genoemd als in het onderzoek onder de geïnteresseerden. Uitzondering daarop is de SVB, dat hier minder vaak genoemd is, maar dat heeft te maken met de ondervertegenwoordiging van gepensioneerden. Tot slot is in Meting 2 een aantal keer de BIG-registratie genoemd als toepassing waar men het DigiD voor wil gebruiken.

Tabel 2 Overheidsinstanties waar aanvragers DigiD voor willen gebruiken

Overheidsinstantie	Meting 1	Meting 2
Belastingdienst	70%	66%
Mijnpensioenoverzicht.nl	47%	61%
SVB	47%	45%
Zorgverzekeraar	Niet uitgevraagd	39%
Gemeente (aktes, WOZ, et cetera)	27%	31%
UWV	29%	27%
DUO	23%	18%
RDW	11%	16%
Studielink	19%	10%
Anders	7%	4%

2.4 Websites van Rijk, DigiD en aanbieders belangrijkste informatiebronnen

Aan de aanvragers is gevraagd hoe zij op de hoogte zijn geraakt van de mogelijkheid om een DigiD-buitenland aan te vragen. We zien in tabel 3 dat voornamelijk de website van DigiD en de Rijksoverheid genoemd worden (hoewel de website van de Rijksoverheid minder vaak genoemd is dan in Meting 1). Dit lijkt te suggereren dat een groot deel actief op zoek is gegaan naar de mogelijkheid om een DigiD aan te vragen. De websites van de aanbieders van DigiD worden daarbij ook steeds vaker genoemd, ook in de 'Anders, namelijk'- categorie. Bij deze laatste antwoordcategorie werden verder zeer diverse kanalen genoemd, van de

accountant tot Google. De gemeenten die een uitgiftebalie voor DigiD-buitenland hebben zijn daarbij ook een aantal keer genoemd.

Tabel 3 Kanalen waarmee DigiD-buitenland pilot bekend is geworden.

Kanaal	Meting 1	Meting 2
DigiD.nl	34%	38%
Rijksoverheid.nl	30%	21%
Website van SVB, belastingdienst, DUO, Studielink, UWV of gemeente	8%	17%
Via familie, vriend(in), collega of kennis	15%	16%
Klantenservice belastingdienst, SVB, UWV of andere overheidsinstantie	10%	7%
Nieuwsbericht van Nederlandse consulaat	1%	2%
E-mail van het Ministerie van BZK	1%	1%
Anders (waaronder verenigingen en internetfora voor Nederlanders in het buitenland)	24%	25%

2.5 Investering in aanvraag voor een kwart van de aanvragers groot

Een interessante vraag is in hoeverre het doen van de aanvraag bij de huidige pilotlocaties veel tijd of middelen heeft gevraagd van de aanvragers in Meting 2. De helft van de respondenten (94%) heeft ervoor moeten reizen (48%, 51% in Meting 1), vrij moeten nemen van het werk (35%, 26% in Meting 1) en/of reiskosten gehad (48%, 37% in Meting 1). Ruim één op de drie aanvragers (37%) heeft de aanvraag gecombineerd met een reis naar een andere bestemming of een ander doel. We hebben gevraagd hoe ver men (extra) heeft moeten reizen (zie tabel 4). Een kwart van de aanvragers heeft meer dan twee uur moeten reizen.

Tabel 4 (Extra) reisduur tot balie.

Reisduur	Meting 1	Meting 2
Maximaal een half uur	29%	31%
Tussen een half uur en twee uur	39%	44%
Tussen de twee en vijf uur	22%	9%
Meer dan vijf uur	4%	7%
Geen extra tijd, was al op deze locatie	6%	8%

Aan de aanvragers is ook gevraagd hoe men de (tijds-)investering heeft ervaren. 24% ervoer de moeite als (zeer) veel, wat een kleiner aandeel is dan de 37% uit Meting 1. De Schipholbalie zal hieraan bijgedragen hebben.

Hoofdstuk 3

Aanvraagproces: gebruiksvriendelijkheid niet optimaal

3.1 Informatievoorziening is goed, maar niet voor iedereen voldoende

De aanvragers lijken redelijk voorbereid de balies te bezoeken. 91% (92% in Meting 1) wist van tevoren dat men een identiteitsbewijs en mobiele telefoon mee moest nemen. Bij de overige respondenten heeft het niet tot problemen geleid.

Op vijf respondenten na, geven alle respondenten aan van de baliemedewerker informatiemateriaal gekregen te hebben over de te volgen procedure. Van hen beoordeelt 79% (80% in Meting 1) het materiaal als goed of zeer goed. 25% (26% Meting 1) geeft aan dat de duidelijkheid van de te nemen stappen in het proces matig of slecht was.

3.2 Aanvraag verloopt met succes maar niet zonder problemen

In de enquête zijn alle stappen van het aanvraagproces doorgenomen.

Aanvraag succesvol bij iedereen.....

Alle respondenten hebben een DigiD met succes kunnen aanvragen. Men heeft een baliecode ontvangen, heeft op de Kiosk PC of eigen *device* (23%) een DigiD aangevraagd door de baliecode in te voeren en inlognaam en wachtwoord te kiezen, een verificatie-sms ontvangen en tot slot een activeringscode van de baliemedewerker ontvangen. 98% heeft daarnaast hun DigiD direct geactiveerd.

....maar niet altijd zonder problemen

Met name de fase waarin men achter de Kiosk PC het DigiD aanvraagt, verloopt niet altijd even soepel of succesvol. 40% van de respondenten geeft aan dat er meerdere pogingen nodig waren voor een succesvolle aanvraag. 13 respondenten (9%) moesten uiteindelijk opnieuw een baliecode aanvragen, vermoedelijk omdat hun code verlopen was. We zien geen grote verschillen tussen Meting 1 en 2 in de ervaring van de aanvragers met de procedure. De problemen waar men tegenaan liep, zijn grofweg te onderscheiden in problemen met de procedure en problemen met de computer. Die worden hieronder verder beschreven. Een aantal respondenten geeft aan dat men veel heeft gehad aan de behulpzame baliemedewerkers, sommige anderen zouden meer hulp juist gewaardeerd hebben.

Problemen met de procedure

Een deel van de respondenten vond de aanvraagprocedure ingewikkeld. Deels heeft dat met de instructies te maken, die men niet leest of onduidelijk vindt. 28% (36% in Meting 1) van de respondenten vond de duidelijkheid van de schermen matig of slecht. Degenen die tegen problemen aanliepen (voor de goede orde: een minderheid) noemen de procedure vaak omslachtig, onlogisch en onduidelijk.

De onduidelijkheid betreft wat ze waar op welke wijze in moeten voeren en welke toetsen welke gevolgen hebben (Spatie, Enter, Tab). Een aantal reacties:

'Computerscherm niet erg gebruiksvriendelijk.'

'Ik kon mijn BSN niet invullen omdat ik "enter" gebruikte in plaats van de muisknop.'

'Totaal geen uitleg wanneer spatie/tab etc. verspringen van het ene naar het andere vak soms niet zichtbaar'

'Onduidelijke voortgang, vragen onduidelijk, et cetera. Geen goed verwerkingspad.'

Ook is vele malen genoemd dat men reeds bestaande gebruikersnamen of verkeerde wachtwoorden koos.

Naast de onduidelijkheid liep men soms ook tegen 'technische' problemen aan, zoals:

- niet terug kunnen naar aanvraag bij inkijken Algemene Voorwaarden
- netwerkstoringen
- verbreking internetverbinding van eigen *device*
- verlopen sessies

Problemen met de Kiosk PC en omgeving

Een ander deel van de problemen lijkt te maken te hebben met de Kiosk PC zelf. 33% van de respondenten vindt deze dan ook niet gebruiksvriendelijk. Zo is men de geïntegreerde muis niet gewend en heeft men veel moeite om de pc te bedienen. Een paar voorbeelden:

'Muis slecht te besturen.'

'Aanvinken lukte niet. Moest hulp bij komen'

'Het toetsenbord, scrollen.'

'Onduidelijk gebruik toetsenbord. Met zon-inval staat DigiD-apparaat op verkeerde locatie.'

Ook lijken niet alle functies van de pc altijd vlekkeloos te functioneren. Enkele respondenten gaven aan dat de pc vastliep.

3.3 Wachttijden lijken minimaal

Uit Meting 1 was al gebleken dat de wachttijden over het algemeen minimaal of in ieder geval aanvaardbaar zijn voor het gros van de respondenten. Dat zien we terug in deze meting. 94% van de aanvragers in deze meting (90% in Meting 1) vond de wachttijden goed tot zeer goed. De tijdsinvestering die de aanvragers doen is vanwege de te overbruggen afstand al behoorlijk, waardoor lang wachten ter plekke

als extra onprettig ervaren zal worden. Vanwege de complexe procedure is het eveneens belangrijk dat deze wachttijden beperkt zijn. Instructies over de volgende te nemen stap zullen namelijk wegebben naarmate men langer wacht.

Overigens blijkt de tijd een extra belangrijke rol te spelen op Schiphol, waar mensen te maken hebben met vluchttijden. Een aantal keer heeft men door de tijdsdruk juist problemen tijdens de procedure ervaren (fouten maken).

Bijlage: Vragenlijst Aanvragers Meting 2

✿ Aanvragers DigiD-buitenland

pagina 1 ✿

De mogelijkheid om een DigiD aan te vragen terwijl u niet in Nederland woont, is op dit moment nog een proef van de Rijksoverheid. De proef is bedoeld om het proces zo goed mogelijk in te richten. We willen daarom graag van u weten wat uw ervaring met het aanvraagproces was en wat de redenen van uw aanvraag zijn. Uw deelname is belangrijk voor ons.

Uw deelname is anoniem. Het invullen duurt ongeveer 5 minuten. Gebruik s.v.p. een zwarte of blauwe pen. U kunt de antwoorden die op u van toepassing zijn, aankruisen. Indien u een fout maakt, kunt u het vakje bij het correcte antwoord helemaal inkleuren.

U kunt de ingevulde vragenlijst retourneren in de envelop en deze aan de balie medewerker overhandigen.

1 Wat is uw relatie met Nederland? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ik ben gepensioneerd en woon buiten Nederland | <input type="checkbox"/> Ik ben expat (u werkt, voornamelijk voor bepaalde tijd, niet in Nederland) |
| <input type="checkbox"/> Ik ben namens de Nederlandse overheid uitgezonden naar het buitenland | <input type="checkbox"/> Ik ben uit Nederland geëmigreerd |
| <input type="checkbox"/> Ik heb de Nederlandse nationaliteit, maar volg een (deel van mijn) studie in het buitenland | <input type="checkbox"/> Ik woon in het buitenland, maar werk in Nederland |
| <input type="checkbox"/> Anders, namelijk (vul hiernaast in svp) | |

2 In welk land bent u momenteel woonachtig (dat wil zeggen dat u daar als inwoner staat ingeschreven)?

- Duitsland België Anders, namelijk:


3 Met welke organisaties wilt u (binnenkort of de komende jaren) met behulp van een DigiD uw zaken vanuit het buitenland afhandelen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Belastingdienst | <input type="checkbox"/> SVB (Sociale Verzekeringsbank: voor AOW, Kinderbijslag, nabestaandenuitkering of vrijwillige verzekering) |
| <input type="checkbox"/> UWV (Uitkeringsinstantie Werknemersverzekeringen, voor een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering) | <input type="checkbox"/> DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs: voor studiefinanciering- of schuld) |
| <input type="checkbox"/> Studielink (voor inschrijving bij Nederlandse onderwijsinstelling) | <input type="checkbox"/> RDW (registratieorgaan voor auto's en andere motorvoertuigen) |
| <input type="checkbox"/> Een gemeente (i.v.m. geboorteaktes, bouw-/omgevingsvergunning, WOZ-waarde van huis) | <input type="checkbox"/> Pensioenoverzicht.nl (daar kunt u uw opgebouwde pensioen bekijken) |
| <input type="checkbox"/> Zorgverzekeraar | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk (vul hieronder in svp) |

4 Waar loopt u tegenaan in de communicatie met de Nederlandse overheden zonder een DigiD? (Graag binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven)

✿

✿

5	Hoe bent u op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om een DigiD via een loket aan te vragen? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	
	<input type="checkbox"/> Website Rijksoverheid	<input type="checkbox"/> Nieuwsbericht van Nederlandse consulaat
	<input type="checkbox"/> Een vereniging voor Nederlanders in het buitenland	<input type="checkbox"/> Nieuwsbericht van de Wereldomroep
	<input type="checkbox"/> Website van SVB, Belastingdienst, DUO, Studielink, UWV of een Nederlandse gemeente	<input type="checkbox"/> Een e-mail van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
	<input type="checkbox"/> De klantenservice van de Belastingdienst, SVB, UWV of andere overheidsinstantie	<input type="checkbox"/> Internationale nieuwsbrief van SVB
	<input type="checkbox"/> De website over DigiD (www.digid.nl)	<input type="checkbox"/> Via familie, vriend, collega of kennis
	<input type="checkbox"/> Een internetforum voor Nederlanders in het buitenland	<input type="checkbox"/> De website van BVN
	<input type="checkbox"/> Weet ik niet meer	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk (vul hieronder in)
6a	Welke (extra) investering(en) heeft u moeten doen om uw DigiD-aanvraag te kunnen doen? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	
	<input type="checkbox"/> Lang(er) reizen	<input type="checkbox"/> Vrij nemen van mijn werk
	<input type="checkbox"/> (Extra) reiskosten	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk (vul hieronder in s.v.p.)
6b	Hoe ervaart u deze investering(en) om een DigiD-aanvraag te kunnen doen?	
	<input type="radio"/> Als geen moeite	<input type="radio"/> Als enige moeite
	<input type="radio"/> Als veel moeite	<input type="radio"/> Als zeer veel moeite
7a	Heeft u de reis naar dit loket gecombineerd met een reis naar een andere bestemming/ doel?	
	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee, deze reis maak ik speciaal voor de aanvraag van het DigiD
7b	Hoe lang heeft u (extra) moeten reizen om de aanvraag te kunnen doen? NB. Indien u uw aanvraag combineert met een reis naar een andere bestemming, dan willen we graag weten hoeveel extra reistijd u heeft gehad om de aanvraag te kunnen doen.	
	<input type="radio"/> Maximaal een half uur	<input type="radio"/> Tussen een half uur en twee uur
	<input type="radio"/> Tussen de twee en vijf uur	<input type="radio"/> Meer dan vijf uur
	<input type="radio"/> Geen extra tijd, ik was al op deze locatie	
8	Waar was u voor de aanvraag van uw DigiD?	
	<input type="radio"/> Den Haag	<input type="radio"/> Maastricht
	<input type="radio"/> Echt-Susteren	<input type="radio"/> Enschede
	<input type="radio"/> Antwerpen	<input type="radio"/> Schiphol
9	Was u voordat u hier naartoe ging op de hoogte van de zaken die u bij u moest hebben voor de aanvraag (identiteitsbewijs, mobiele telefoon)?	
	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
10	Heeft u een DigiD-aanvraag gedaan via de balie? NB. Dit wil zeggen dat u van de medewerker een baliecode heeft gekregen.	
	<input type="radio"/> Ja  Ga naar vraag 11	<input type="radio"/> Nee

10a	Waarom heeft u uiteindelijk geen DigiD-aanvraag gedaan via de balie? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	
	<input type="checkbox"/> Mijn identiteit kon niet worden vastgesteld	<input type="checkbox"/> Ik heb geen Burgerservicenummer
	<input type="checkbox"/> Ik heb geen mobiele telefoon	<input type="checkbox"/> Ik heb wel een mobiele telefoon, maar die heb ik niet bij me
	<input type="checkbox"/> Ik ben geen Nederlander	<input type="checkbox"/> Ik ben voor 1/11/1995 uit Nederland vertrokken
10b	Indien uw identiteit niet kon worden vastgesteld, heeft u toen een nieuwe afspraak gemaakt voor een aanvraag?	
	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee, omdat (vul hieronder in s.v.p.)
Ga naar vraag 19		
11	Heeft u van de balie-medewerker informatiemateriaal gekregen over de te volgen procedure?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
12	Heeft u gebruik gemaakt van uw eigen laptop, tablet of smartphone voor de aanvraag?	
	<input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja
13	Nadat u van de medewerker een baliecode kreeg, kon u uw DigiD aanvragen door uw BSN, de baliecode en uw telefoonnummer in te vullen en, tot slot, een gebruikersnaam en wachtwoord te kiezen. Daarna zou u een sms-bericht met een code ontvangen moeten hebben, die u op het scherm moet invullen om uw aanvraag af te ronden. Na hoeveel pogingen is dit proces uiteindelijk succesvol verlopen?	
	<input type="radio"/> Na de 1e poging Ga naar vraag 14	<input type="radio"/> Na 2 keer
	<input type="radio"/> Na 3 of meer keer	<input type="radio"/> Het is uiteindelijk niet gelukt
13a	Tegen welke problemen liep u aan? <i>(Graag binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven)</i>	
13b	Heeft u opnieuw een baliecode moeten aanvragen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
13c	Indien uw aanvraag niet is gelukt (ofwel, u kwam niet zover in het proces dat u bij de balie een activeringscode kon ophalen), bent u van plan opnieuw een DigiD aan te vragen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, omdat (vul hieronder in s.v.p.)
14	Hoe lang heeft u moeten wachten voordat u het noodzakelijke sms-bericht ontving?	
	<input type="radio"/> Ik kreeg de sms vrijwel direct	<input type="radio"/> 1-5 minuten
	<input type="radio"/> 6-15 minuten	<input type="radio"/> meer dan 15 minuten
	<input type="radio"/> Ik heb geen sms ontvangen	
15	Heeft u direct uw DigiD geactiveerd, nadat u van de medewerker de activeringscode kreeg?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee Ga naar vraag 17a

16	Verliep het activeringsproces succesvol?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee, namelijk(vul hieronder in s.v.p.)

Wat vond u van	Zeer Goed	Goed	Matig	Slecht	Geen mening
17a de duidelijkheid van de stappen die u moest nemen in de aanvraagprocedure?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17b het informatiemateriaal dat u ontving om u te begeleiden bij het aanvraag- en uitgifteproces?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17c de duidelijkheid van de schermen bij de aanvraagprocedure?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17d De gebruiksvriendelijkheid van de Kiosk-PC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17e de wachttijden voordat u geholpen werd aan de balie of gebruik kon maken van een PC?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wat vond u van	Zeer prettig	Prettig	Niet nodig	Geen mening
18 de mogelijkheid om uw DigiD direct te activeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19	Wat is uw leeftijd?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Jaar (s.v.p. 1 cijfer per hokje)
----	---------------------	----------------------	----------------------	----------------------------------

20 Over een paar maanden zouden we u graag via een digitale enquête enkele vragen willen stellen over het gebruik van uw DigiD, als u die op dat moment heeft. We willen namelijk graag weten of het gebruik voldoet aan uw verwachtingen. Indien u er geen bezwaar tegen heeft om daaraan mee te doen, kunt u hieronder uw e-mailadres noteren (**in blokletters**). Uw emailadres wordt niet voor andere doeleinden gebruikt en het gaat niet ten koste van uw anonimiteit.

21 Heeft u nog op- of aanmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek of heeft u tips voor de uitgifte van DigiD? (Graag binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven)

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragen!