

Evaluatie Pilot DigiD-buitenland

Deelrapport: Geïnteresseerden Meting 2

Rapport
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

BMC Onderzoek
januari 2014
dr. I. van Straaten
Projectnummer: 107519
Correspondentienummer: DH-1301-3686

INHOUD

SAMENVATTING	1
HOOFDSTUK 1 HOE KIJKEN NIET-INGEZETENEN AAN TEGEN DIGID-BUITENLAND?	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 Online enquête onder panel geïnteresseerden	4
1.5 Kenmerken panel: representativiteit goed	6
HOOFDSTUK 2 BEHOEFTE AAN DIGITALE DIENSTVERLENING	7
2.1 Contacten met Nederlandse overheden	7
2.2 Mate waarin digitale afwikkeling gewenst is	7
HOOFDSTUK 3 DIGID: BEZIT, GEBRUIK EN BEHOEFTE	9
3.1 Bekendheid van DigiD en haar mogelijkheden	9
3.2 Aandeel niet-ingezetenen met een DigiD	10
3.3 Gebruik van huidige DigiD	11
3.4 Behoeftte om een DigiD aan te kunnen vragen	12
3.5 Beelden over DigiD	13
HOOFDSTUK 4 MENING OVER PILOT DIGID-BUITENLAND	14
4.1 Bekendheid pilot	14
4.2 Voldoet men aan de eisen?	15
4.3 Zijn de huidige locaties geschikt voor degenen die een DigiD willen?	16
4.4 Verwacht men een DigiD-buitenland aan te vragen?	17
BIJLAGE 1 REPRESENTATIVITEIT BMC-PANEL	19
BIJLAGE 2 PANEL-VRAGENLIJST PILOT DIGID-BUITENLAND, METING 2.	25

Samenvatting

Doel

Sinds 1 mei 2013 is de pilot DigiD-buitenland gestart, waarbij niet-ingezetenen aan het loket een DigiD kunnen aanvragen. Dit rapport beschrijft de tweede 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.

Methode

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van twee groepen van 750 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). Begin juni 2013 (Meting 1) en begin september 2013 (Meting 2) hebben zij per e-mail een uitnodiging ontvangen voor deelname. 62% (Meting 1) en 65% (Meting 2) van hen heeft de enquête ingevuld. De respondenten vormen een goede afspiegeling qua kenmerken en DigiD-behoefte van de respondenten uit het onderzoek uit 2011.

Behoefte aan digitale dienstverlening

De respondenten hebben voornamelijk te maken met de SVB (ook mijnpensioenoverzicht.nl), belastingdienst en gemeenten. Driekwart tot 90% van de respondenten wil zaken met deze en andere overheidsorganisaties digitaal af kunnen handelen. Voor een deel gebeurt dit ook al: met name de SVB biedt niet-ingezetenen via een SVB-DigiD die mogelijkheid.

DigiD-bezit en -behoefte

Bijna alle respondenten zijn in meer of mindere mate op de hoogte van het bestaan van DigiD en haar mogelijkheden. Een kennisprobleem lijkt nog te schuilen in het verschil tussen een DigiD van de SVB en een regulier SVB. Eén op de drie DigiD-bezitters geeft aan deze via de SVB verkregen te hebben.

Het grootste deel van de niet-ingezetenen (77%, Meting 2) heeft geen (geldig) DigiD. Een substantieel deel van degenen met een DigiD gebruikt dit vanuit het buitenland.

92% van de respondenten (Meting 1 en 2 samen) vindt het kunnen (her)aanvragen van een DigiD wenselijk of noodzakelijk, waarbij degenen met een geldig DigiD dat het meest noodzakelijk vinden. We schatten dat uiteindelijke aanvragen uit de geïnteresseerden 55% eerste aanvragen en ongeveer 45% heraanvragen zouden voortkomen.

Het beeld dat de respondenten hebben over de veiligheid en betrouwbaarheid is niet onverdeeld positief. Dit beeld zou een remmende factor kunnen zijn op de aanvraag en het gebruik van DigiD-buitenland.

Pilot DigiD-buitenland

De pilot was enkele weken na de start bij 23% van de respondenten bekend. Drie maanden later was dat 32%. De communicatie lijkt z'n weg naar de doelgroep te vinden, maar blijft nog een belangrijk aandachtspunt voor een succesvolle uitrol. Met name de websites van DigiD, de Rijksoverheid en de grootste overheidsinstanties vormen momenteel een belangrijke bron van informatie voor degenen die ervan op de hoogte zijn, maar lijken qua bereik wel terug te lopen. We zien dat men meer en meer op de hoogte raakt via consulaten en verenigingen voor Nederlanders in het buitenland. Er is een groot aantal positieve reacties op de pilot: voor sommige respondenten is de mogelijkheid een DigiD aan te vragen iets waar ze al lang op wachtten.

80% van de doelgroep lijkt te voldoen of relatief gemakkelijk te kunnen voldoen aan de criteria voor de aanvraag van een DigiD (BSN, Nederlandse nationaliteit, mobiele telefoon). Daarmee voorziet de pilot in een behoefte voor het grootste deel van de doelgroep. De groep die uitgesloten wordt vanwege het ontbreken van een BSN voelt zich buitengesloten.

De huidige locaties vormen een oplossing voor ongeveer twee derde van de geïnteresseerden. Schiphol vormt voor ruim 30% de meest geschikte locatie, de grensgemeenten en Den Haag voor ongeveer 34%. Een deel van hen ziet liever een uitgiftelocatie bij hen in de buurt, zoals op een ambassade of consulaat. Dat geldt uiteraard in sterkere mate voor degenen die geen van de huidige locaties geschikt vinden (36%). De afstanden zijn voor hen te groot. Van hen woont ruim een kwart in Frankrijk of Spanje en één op de zes in Duitsland of België.

Van degenen die behoefte aan een DigiD hebben en één van de huidige uitgiftelocaties geschikt vinden, denkt 40% binnen een half jaar een DigiD aan te gaan vragen. Eén op de drie weet nog niet wanneer ze het DigiD zullen aanvragen.

Hoofdstuk 1

Hoe kijken niet-ingezetenen aan tegen DigiD-buitenland?

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 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.

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 aanpassen 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 drie doelen:

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

Het huidige rapport beschrijft de bevindingen van Meting 2 bij de laatste groep. Vanwege een scala praktische redenen en veiligheidsredenen heeft BZK voor de pilot gekozen voor de genoemde zes locaties en gelden de genoemde criteria om een DigiD aan te vragen als niet-ingezetene. De vraag is in hoeverre de huidige pilot beantwoordt aan de DigiD-behoefte van niet-ingezetenen en hun mogelijkheden om bij één van de locaties een DigiD aan te vragen.

1.3 Onderzoeksthema's

Met geïnteresseerden bedoelen we in dit rapport: niet-ingezetenen die hun zaken met de Nederlandse overheid geheel of gedeeltelijk digitaal willen afhandelen. Voor deze groep is een DigiD namelijk een relevant middel. Met andere woorden: het is de doelgroep van het DigiD-buitenland project. Om te achterhalen in hoeverre de huidige pilot en de algemene aanvraagregels en -procedure aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de doelgroep, zijn de volgende thema's onderzocht:

- Wat zijn kenmerken van de geïnteresseerden (achtergrond, relatie met Nederlandse overheden, et cetera)?
- Welke overheidsdiensten wil men digitaal kunnen afhandelen?
- Wat weten ze van DigiD en haar toepassingsmogelijkheden?
- Zijn de huidige aanvraaglocaties voor de doelgroep geschikt?
- Op welke termijn verwacht men een DigiD-buitenland aan te vragen?

Als belangrijkste toevoeging in de huidige meting is een onderdeel toegevoegd waarin wordt gevraagd naar de ideale locatie voor een DigiD-uitgifteloket voor niet-ingezetenen, waarbij niet-ingezetenen konden kiezen uit de bestaande ambassades en consulaten-generaal. Helaas is bij de uitvoering hiervan een fout opgetreden, waardoor de resultaten met grote voorzichtigheid geïnterpreteerd dienen te worden, zie H4.3.

1.4 Online enquête onder panel geïnteresseerden

Om deze thema's te onderzoeken hebben we aan de tweede groep van het panel van geïnteresseerden (zie kader) een online enquête voorgelegd. Deze groep bestond net als in de eerste meting uit 750 personen. In de periode van 9 tot en met 24 september kon het panel de enquête invullen. In de uitnodiging die de panelleden ontvingen werd niet gesproken over DigiD, maar slechts over digitale dienstverlening. Op die manier is voorkomen dat de totale doelgroep zich aangesproken voelde om mee te doen en niet enkel degenen die een DigiD willen. Op 16 september is een herinneringsmail gestuurd aan degenen die de enquête nog niet hadden ingevuld. In de uitnodigingsmail hebben we expliciet gevraagd om het aan te geven als men niet wilde deelnemen en om welke reden.

De genoemde thema's zijn tot een vragenlijst verwerkt, die u terug kunt vinden in bijlage 2. De vragenlijst is mede gebaseerd op de vragenlijst die BMC Onderzoek heeft gebruikt in het behoefteonderzoek dat in 2011 voor BZK is uitgevoerd. Op een aantal relevante thema's is het daardoor in dit rapport mogelijk een vergelijking te maken met de resultaten uit het onderzoek van 2011. Door deze vergelijking zijn ontwikkelingen in de tijd zichtbaar.

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 bevragen 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 (waarmee we in kaart brengen hoe interesse omgezet wordt in actie), groep 3 alleen bij meting 3.¹ 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	Ja	-	Ja	750
2	-	Ja	Ja	750
3	-	-	Ja	750
Aantal	750	1.500	2.250	

Huidig onderzoek betreft meting 2. Dat betekent dat de tweede groep (groep 2) van 750 personen een uitnodiging heeft ontvangen. De respons van dit deel van het panel was goed. 487 personen hebben de vragenlijst volledig ingevuld, waarmee de respons op 65% komt (bij de eerste meting was de respons eveneens goed met 62%).

Daarnaast hebben 67 andere personen (9%) ook een reactie gegeven. 39 personen die in 2011 allen niet-ingezetenen waren, bleken op het moment van invullen weer in Nederland te wonen. Deze zijn na de controlevraag bedankt voor hun deelnamebereidheid en vervolgens is de enquête voor hen beëindigd. 14 personen

¹ Van het oorspronkelijke plan om groep 1 ook bij de tweede meting te ondervragen is afgezien, vanwege het risico op overbevraging.

zijn wel begonnen aan de enquête, maar hebben deze niet volledig ingevuld. Hun antwoorden zijn niet meegenomen in dit rapport. Daarnaast hebben 14 personen op de link in de uitnodigingsmail geklikt waarmee ze aan konden geven dat ze niet mee wilden werken of een e-mail gestuurd om dit aan te geven. Enkelen gaven ook aan waarom. De meest genoemde redenen die zij hiervoor gaven, waren dat men weer in Nederland woonde of geen tijd had.

1.5 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).

Conclusie representativiteit panel

De analyse van de representativiteit vindt u in bijlage 1. 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

Behoeftte aan digitale dienstverlening

2.1 Contacten met Nederlandse overheden

In tabel 1 is af te lezen met welke Nederlandse overheidsinstanties niet-ingezetenen te maken hebben (linker kolom). Het gaat dan met name om de SVB, Belastingdienst, mijnpensioenoverzicht.nl (eveneens SVB) en gemeenten. Ook Zorgverzekeraars (geen overheidsinstantie, maar wel DigiD-aanbieder) worden vaak genoemd. Buiten de overheidsinstellingen die in de tabel genoemd staan, konden respondenten ook aangeven met welke andere overheidsinstellingen men nog te maken heeft. 10% heeft hier een antwoord bij gegeven. Veel terugkomende zaken zijn met name CVZ, maar ook het ABP, het CBR en de IND worden meerdere malen genoemd. In de afsluitende open vraag van de vragenlijst hebben veel respondenten daarnaast aangegeven ook digitaal te willen stemmen bij landelijke verkiezingen en het aanvragen van reisdocumenten zouden zij ook digitaal willen kunnen doen (sommigen moeten daarvoor naar Nederland komen, omdat het lokale consulaat is gesloten. DigiD biedt hier overigens geen oplossing voor).

Tabel 1 Overheidszaken die geïnteresseerden digitaal zouden willen afhandelen

Overheidsdienst	% van toepassing (n = 954)	% van deze dat zaken digitaal wil kunnen afhandelen		
		Totaal (n = 954)	Meting 1 (n = 467)	Meting 2 (n = 487)
SVB	70%	89%	88%	90%
Mijnpensioenoverzicht.nl	44%	84%	86%	83%
Studielink	3%	72%	65%	88%
DUO	9%	86%	79%	93%
Belastingdienst	69%	90%	90%	91%
UWV	9%	84%	81%	87%
Gemeente (aktes, WOZ, et cetera)	33%	87%	86%	88%
RDW	12%	78%	75%	81%
KvK	7%	83%	78%	89%
Kadaster	4%	70%	65%	79%
Zorgverzekeraar*	26%			84%

* Niet in Meting 1 uitgevraagd.

2.2 Mate waarin digitale afwikkeling gewenst is

Uit de drie rechterkolommen van tabel 1 valt op te maken dat 72% tot 90% van de geïnteresseerden voor hen relevante overheidszaken digitaal wil afhandelen. We zien in Meting 2 grotere aandelen dat digitale afwikkeling wenselijk vindt dan in Meting 1. Met name de stijgingen bij DUO en Studielink vallen op. Dit kan te maken hebben met de periode in het jaar dat de vragenlijst is afgenomen. In Meting 2 was dat net na de periode waarin studenten aan een nieuw studiejaar of zelfs nieuwe

studie beginnen. (Her-)inschrijving en studiefinanciering zijn dan relevanter dan op andere momenten in het jaar en de onmogelijkheid om deze zaken digitaal af te handelen vormde wellicht een meer actuele horde die men heeft ervaren. Toch zien we ook een lichte toename van de behoefte tot digitaal zaken doen rondom de RDW, de KvK, UWV en het Kadaster.

Voor de SVB en Belastingdienst geldt momenteel al dat digitale afhandeling mogelijk is, waarbij de authenticatie verloopt via respectievelijk een 'SVB-DigiD' en een elektronische handtekening. Daarmee is een deel van de klanten dus reeds goed geholpen. Het veelgenoemde CVZ waar veel niet-ingezetenen (met name gepensioneerden) mee te maken hebben, biedt nog niet de mogelijkheid om via DigiD zaken af te handelen. Wel biedt het de mogelijkheid om online een Europese Verzekeringskaart aan te vragen, waarmee zorg binnen de EU kan worden afgenomen.

Hoofdstuk 3

DigiD: bezit, gebruik en behoefte

3.1 Bekendheid van DigiD en haar mogelijkheden

Een voorwaarde voor een hoge penetratiegraad van DigiD-buitenland onder niet-ingezetenen is voldoende kennis over DigiD bij de doelgroep. Daarom is aan het panel gevraagd in hoeverre zij DigiD kennen en weten wat de mogelijkheden zijn. In tabel 2 zien we dat 78% weet wat een DigiD is en 19% heeft er wel eens van gehoord. Slechts 3% heeft nog nooit van een DigiD gehoord. Er zijn statistisch geen verschillen tussen de verschillende categorieën niet-ingezetenen, noch tussen Meting 1 en 2.

Verbetering van de bekendheid van DigiD valt dus nog te halen bij ongeveer één op de vijf niet-ingezetenen in de doelgroep. Het is niet verrassend dat de bekendheid van DigiD niet 100% is, omdat niet voor alle niet-ingezetenen geldt dat zij met grote regelmaat zaken hebben af te handelen met Nederlandse overheidsinstanties. Daarnaast zullen zij gebruikmaken van niet-digitale afhandeling van zaken zoals zij dat tot op heden hebben gedaan. Het betekent dat na de eventuele brede beschikbaarheid van DigiD-buitenland, de overheidsinstanties zelf de doelgroep meer zouden kunnen informeren over DigiD.

Tabel 2 Aandelen niet-ingezetenen dat DigiD kent (n = 954)

Kent DigiD	Totaal (Meting 1 / Meting 2)	Categorie niet-ingezetenen				
		Gepensio- neerden	Diplomaten	Expats	Geëmi- greerden	Grensarbei- ders
Ja	78% (78 / 77)	80%	90%	76%	72%	81%
Wel eens van gehoord	19% (19 / 20)	17%	10%	20%	25%	16%
Nee	3% (3 / 3)	3%		4%	3%	3%

Datzelfde geldt voor de toepassingsmogelijkheden. Een groot deel van de respondenten is vrij goed op de hoogte van de toepassingsmogelijkheden van een DigiD, maar zeker niet alle respondenten. In tabel 3 ziet u in de rechterkolom het percentage van de respondenten dat denkt een DigiD te kunnen gebruiken voor het afhandelen van zaken met de afzonderlijke overheidsinstanties. Het percentage betreft per overheidsinstantie enkel de respondenten die bij een eerdere vraag aangaven momenteel of in de toekomst met de overheidsinstantie te maken te hebben. Een groot deel van het panel denkt dat zaken doen met deze overheidsinstanties via een DigiD mogelijk is, maar nog altijd bestaat er een substantieel deel dat onvoldoende kennis heeft. Zo denkt slechts 64% dat Studielink DigiD-afhandeling biedt en 72% denkt dat voor DUO. Maar met name van de diensten van de KvK, Kadaster en RDW denkt men dat afhandeling niet via DigiD zou kunnen.

Ook merken we in de open antwoorden dat respondenten misvattingen over het DigiD hebben. Zo denken sommige gepensioneerden dat hun SVB-DigiD gelijk staat aan een gewoon DigiD en voor alle overheidsdiensten geschikt is.² Een enkeling stelt aan het einde van de vragenlijst prijs te stellen op betere informatie hierover.

Tabel 3 Overheidszaken waarmee men denkt een DigiD voor te kunnen gebruiken (n = 954)

Overheidsdienst	% van toepassing	% dat denkt dat zaken doen mogelijk is via DigiD		
		Totaal	Meting 1	Meting 2
SVB	70%	82%	84%	80%
Mijnpensioenoverzicht.nl	44%	79%	87%	72%
Studielink	3%	64%	59%	75%
DUO	9%	72%	69%	74%
Belastingdienst	69%	83%	84%	83%
UWV	9%	76%	73%	78%
Gemeente (aktes, WOZ, et cetera)	33%	72%	77%	67%
RDW	12%	55%	58%	53%
KvK	7%	55%	57%	52%
Kadaster	4%	50%	50%	50%
Zorgverzekeraar*	26%			63%

* Niet in Meting 1 uitgevraagd.

3.2 Aandeel niet-ingezetenen met een DigiD

DigiD-buitenland is niet alleen relevant voor de niet-ingezetenen zonder DigiD. Ook degenen met een DigiD kunnen hiermee te maken krijgen, indien hun DigiD verlopen is of als ze hun DigiD 'kwijt' zijn. We zien in tabel 4 dat van de geïnteresseerden 29% zegt een geldig DigiD te hebben en 17% een ongeldig DigiD.

Tabel 4 Aandelen niet-ingezetenen met een DigiD (n = 954)

Heeft DigiD	Totaal (Meting 1 / Meting 2)	Categorie niet-ingezetenen				
		Gepensio- neerden	Diplomaten	Expats	Geëmi- greerden	Grensarbei- ders
Ja	29% (28 / 30)	41%	37%	24%	21%	16%
Ongeldig/ kwijt	17% (15 / 18)	15%	9%	23%	17%	17%
Nee	52% (51 / 53)	42%	53%	49%	60%	63%
Weet niet	3% (3 / 2)	2%	2%	3%	2%	4%

In de vorige paragraaf beschreven we al dat sommige gepensioneerden een SVB-DigiD ten onrechte als regulier DigiD zien. In Meting 2 hebben we uitgevraagd of het

² Dit was in Meting 1 het geval. Na een betere uitleg over het verschil tussen een SVB-DigiD en een regulier DigiD zijn er in de open antwoorden van Meting 2 nauwelijks signalen hiervan. Dat suggereert dat een heldere uitleg over de verschillen in de communicatie over DigiD-Buitenland (ook door de SVB) belangrijk is. Echter uit de volgende paragraaf zal blijken dat het aandeel gepensioneerden dat onterecht denkt een DigiD te hebben, in Meting 2 niet kleiner is dan in Meting 1.

DigiD via de SVB is verkregen. Maar liefst 33% van degenen die zeggen een DigiD via de SVB te hebben, geeft aan dat dit het geval is (48% zegt van niet en 20% weet het niet). Het zijn met name (maar niet uitsluitend) de gepensioneerden waarbij dit geldt: 57% van de DigiD-bezitters in deze categorie heeft het DigiD via de SVB gekregen. Als we vervolgens het DigiD-bezit zoals weergegeven in tabel 4 corrigeren hiervoor, komen we uit op de cijfers in tabel 5. Dan blijkt dat het aandeel niet-ingezetenen met een geldig DigiD 23% is en 15% heeft een ongeldige of is het DigiD verloren.

Tabel 5 Aandelen niet-ingezetenen met een DigiD, niet zijnde SVB-DigiD (n = 954)

Heeft regulier DigiD	Totaal (Meting 2)	Categorie niet-ingezetenen				
		Gepensio- neerden	Diplomaten	Expats	Geëmi- greerden	Grensarbei- ders
Ja	23%	15%	35%	27%	19%	16%
Ongeldig/ kwijt	15%	9%	6%	16%	13%	16%
Nee	59%	75%	59%	54%	67%	64%
Weet niet	3%	1%		3%	1%	5%

3.3 Gebruik van huidige DigiD

Bijna de helft van de niet-ingezetenen heeft een DigiD of heeft er een gehad. Deze respondenten geven in 83% van de gevallen aan de DigiD wel eens gebruikt te hebben. Van deze personen heeft 28% dat enkel vanuit Nederland zelf gedaan, 31% alleen vanuit het buitenland en 41% vanuit beiden (zie tabel 6). Het geeft aan dat DigiD's door een substantieel deel van de niet-ingezetenen daadwerkelijk gebruikt worden vanuit het buitenland. Ook als we de SVB-DigiD's hier buiten beschouwing laten (in geval van Meting 2 is dat mogelijk), geeft een meerderheid (65%) van de DigiD-bezitters aan hun DigiD vanuit het buitenland gebruikt te hebben.

Tabel 6 Locatie gebruik van DigiD (n = 358)

Locatie	Totaal (Meting 1/ Meting 2)	Categorie niet-ingezetenen				
		Gepensio- neerden	Diplomaten	Expats	Geëmigree- ren	Grensarbei- ders
Nederland	28% (29 / 27)	9%	23%	42%	48%	42%
Buitenland	31% (29 / 33)	56%	11%	3%	12%	0%
Beide	41% (43 / 40)	35%	65%	55%	40%	58%

Waar hebben de niet-ingezetenen hun DigiD (niet-zijnde een SVB-DigiD) vanuit het buitenland vooral voor gebruikt? Dit hebben we bekeken voor de vier overheidsdiensten die voor een groot deel van de niet-ingezetenen relevant zijn (zie Tabel 1 in Paragraaf 2.1). Uit tabel 7 blijkt dat vanuit het buitenland met name zaken met de SVB, belastingdienst, mijnpensioenoverzicht.nl en gemeenten via DigiD gedaan zijn. Opvallend is dat een nadere analyse laat zien dat veel respondenten die hun DigiD alleen in het buitenland gebruikt hebben diezelfde instanties vaak noemen, terwijl een DigiD vanuit het buitenland tot recent voor bijvoorbeeld de

belastingdienst en veel gemeenten niet als geldig authenticatiemiddel werd geaccepteerd.

Tabel 7 Overheidszaken waar bezitters van een regulier DigiD deze vanuit het buitenland voor hebben gebruikt (n = 204)

Overheidsdienst	Aandeel van DigiD-bezitters
SVB	48%
Mijnpensioenoverzicht.nl	26%
Belastingdienst	61%
Gemeente (aktes, WOZ, et cetera)	19%

3.4 Behoeftte om een DigiD aan te kunnen vragen

De behoefte om een DigiD aan te kunnen vragen is sterk bepalend voor het aantal aanvragen dat via de DigiD-buitenland uitgiftelocaties gedaan zal worden. In het behoefteonderzoek dat in 2011 is uitgevoerd, bleek dat een meerderheid van de respondenten een DigiD noodzakelijk (50-80%) of in ieder geval wenselijk (92-98%) vond. We benadrukken nogmaals dat deze groep niet representatief is voor alle niet-ingezetenen, maar wel voor niet-ingezetenen die te maken hebben met Nederlandse overheidsinstanties, beschikken over internet, internetvaardig zijn en Nederlandstalig zijn. Ofwel, de doelgroep voor DigiD-buitenland. Ook uit het huidige onderzoek blijkt dat de behoefte aan een DigiD bij de respondenten van het panel aanzienlijk is: 55% vindt het kunnen (her-)aanvragen van een DigiD noodzakelijk en 37% vindt het wenselijk. Ofwel 92% heeft in meer of mindere mate behoefte hieraan. Zie tabel 8 voor de percentages.

Tabel 8 Aandeel niet-ingezetenen dat DigiD wenselijk of noodzakelijk vindt (n = 954)

DigiD	Totaal	Belangrijkste categorieën niet-ingezetenen				
		Gepensio- neerden	Diplomaten	Expats	Geëmi- greerden	Grensar- beiders
Noodzakelijk	55%	44%	75%	65%	61%	55%
Wenselijk	37%	42%	21%	32%	35%	41%
Niet noodzakelijk of wenselijk	8%	14%	4%	3%	4%	4%

We kunnen de behoefte uitsplitsen naar het huidige DigiD-bezit. Daarmee kunnen we bepalen in hoeverre een DigiD-(her)aanvraag momenteel nodig is of in de toekomst (voor een mogelijke heraanvraag bij toekomstige ongeldigheid van het DigiD). In tabel 9 vindt u die uitsplitsing voor de respondenten van Meting 2, omdat we daarvoor kunnen corrigeren voor SVB-DigiD's. De behoefte aan de mogelijkheid om een DigiD aan te vragen is, onafhankelijk van het momenteel wel of niet bezitten van een DigiD, groot. De behoefte hieraan is bij gepensioneerden die momenteel geen DigiD bezitten het kleinst, (81%) maar nog steeds aanzienlijk. Wel zien we dat huidige bezitters van een regulier DigiD de mogelijkheid iets vaker noodzakelijk (74%) vinden dan degenen die geen DigiD (51%) of een ongeldig DigiD hebben (59%).

Als we nogmaals kijken naar de cijfers in tabel 5 over huidig regulier DigiD-bezit en we doen de aanname dat degenen die een DigiD-Buitenland noodzakelijk vinden deze twee keer zo vaak zullen aanvragen, dan schatten we dat de aanvragen van DigiD-buitenland initieel 44% heraanvragen en 56% eerste aanvragen. Naarmate meer niet-ingezetenen een DigiD-buitenland hebben, zal dit verschuiven richting meer heraanvragen.

Tabel 9 Aandeel dat (her)aanvraag van DigiD noodzakelijk of wenselijk vindt, uitgesplitst naar regulier DigiD-bezit (n = 487, Meting 2)

Bezit regulier DigiD	Totaal	Belangrijkste categorieën niet-ingezetenen				
		Gepensio- neerden	Diplomaten	Expats	Geëmi- greerden	Grensar- beiders
Ja	96%	96%	93%	100%	97%	100%
Ongeldig/ kwijt	93%	81%		100%	97%	100%
Nee/ weet niet	91%	81%	100%	95%	92%	100%

Noot: Lege cellen betekenen dat er te weinig respondenten in die cel zitten (10 of minder).

Waarom sommige niet-ingezetenen geen behoefte hebben aan DigiD

Een klein deel van het panel (8%, ofwel 75 personen) heeft geen behoefte aan een DigiD. Hen is gevraagd wat hiervoor de reden is, waarbij een aantal antwoordmogelijkheden was geformuleerd maar men ook andere redenen kon aangeven. Voor 40% van de niet-geïnteresseerden (31 personen) geldt dat men niet veel zaken met Nederlandse overheden te regelen heeft. 17 personen (23%) zien het voordeel van het hebben van een DigiD niet in. Negen personen (12%) vinden DigiD onbetrouwbaar en acht personen (11%) doen het liever schriftelijk dan digitaal. Tien personen (13%) gaven aan dat er een andere reden was. De toelichting hierop laat geen duidelijk resultaat zien.

3.5 Beelden over DigiD

Zoals beschreven vindt een klein deel van degenen die geen DigiD wensen DigiD onbetrouwbaar. In Meting 2 is ook gevraagd naar het beeld dat de andere geïnteresseerden hebben over DigiD en het achterliggende systeem (zie tabel 10). Ruim de helft heeft een positief beeld over de veiligheid en betrouwbaarheid (waarvan af te vragen valt of men het onderscheid begrijpt). Ruim 20% is neutraal hierover en een paar procent negatief. Ongeveer 20% heeft er geen mening over.

Tabel 10 Mening over betrouwbaarheid en veiligheid DigiD (n = 441, Meting 2)

Antwoord	Het DigiD-systeem vind ik voldoende veilig om te gebruiken	Het DigiD-systeem vind ik voldoende veilig om te gebruiken
(Helemaal) mee eens	54%	58%
Neutraal	22%	21%
(Helemaal) mee oneens	4%	3%
Weet ik niet	20%	17%

Hoofdstuk 4

Mening over pilot DigiD-buitenland

4.1 Bekendheid pilot

Het succes van de pilot DigiD-buitenland is mede afhankelijk van de bekendheid onder de doelgroep die behoefte heeft aan een DigiD. In deze paragraaf gaan we hierop in en gaan we ook na via welk kanaal men kennis heeft genomen van de pilot.

Bekend met uitgifteloketten en proces

Het merendeel van de in een DigiD geïnteresseerden binnen het panel (73%) had op het moment van de enquête niet gehoord van de pilot. We zien dat dit aandeel wel tussen juni en september met 10% is afgenomen. De informatie over de pilot begint dus langzaam bij de doelgroep aan te komen. 32% was in Meting 2 wel op de hoogte en zelfs 5% had reeds een DigiD via één van de uitgiftebalies gehaald.

Tabel 11 Mate waarin geïnteresseerden op de hoogte zijn van de pilot

Op de hoogte	Totaal (n = 878)	Meting 1 (juni '13)	Meting 2 (sept '13)
Ja, ik heb ook al een DigiD aangevraagd	4%	3%	5%
Ja, maar (nog) geen DigiD aangevraagd	21%	20%	23%
Ja, maar ik komt denk ik niet in aanmerking*	-	-	5%
Nee	73%	78%	68%

*Deze antwoordcategorie is toegevoegd in Meting 2.

Kanaal van informatie

Aan de respondenten die op de hoogte waren, is gevraagd hoe ze op de hoogte zijn geraakt. In tabel 12 ziet u dat met name de website van de Rijksoverheid, digid.nl en de websites van de grootste relevante overheidsorganisaties als informatiekanal zijn genoemd. Ook enkele kanalen die speciaal bedoeld zijn voor Nederlanders in het buitenland (Wereldomroep, verenigingen) zijn meermaals genoemd. Respondenten die 'Anders' hebben aangegeven, blijken vooral (internet)kranten en berichten gelezen te hebben.

Opvallende verschuivingen sinds Meting 1 zijn dat de websites van DigiD en de belangrijkste overheidsorganisaties minder de bron van informatie zijn geworden. Consulaten en Nederlandse verenigingen lijken juist vaker de bron geweest te zijn. De informatie lijkt dus langzaam doorgesijpeld richting de relevante netwerken en organisaties.

Tabel 12 Kanalen waarmee DigiD-buitenland pilot bekend is geworden (n = 242)

Kanaal	Totaal	Meting 1	Meting 2
Website van SVB, Belastingdienst, DUO, Studielink, UWV of gemeente	26%	32%	21%
DigiD.nl	21%	30%	15%
Rijksoverheid.nl	21%	21%	21%
Een vereniging voor Nederlanders in het buitenland	19%	16%	21%
Nieuwsbericht van de Wereldomroep	15%	19%	12%
Nieuwsbericht van Nederlandse consulaat	13%	7%	17%
Via familie, vriend(in), collega of kennis	12%	11%	12%
E-mail van het Ministerie van BZK	4%	5%	3%
Anders	23%	19%	26%

4.2 Voldoet men aan de eisen?

Voor het aanvragen van een DigiD-buitenland bij één van de uitgiftebalies, dienen niet-ingezetenen te beschikken over de Nederlandse nationaliteit (dat wil zeggen beschikken over Nederlandse reisdocumenten), een Burgerservicenummer (BSN, de opvolger van het sofinummer, uitgegeven na 31 december 1994) en een mobiele telefoon waarmee men in Nederland sms-berichten kan ontvangen. Van de respondenten die behoefte aan een DigiD-buitenland hebben en er nog geen hebben, is bepaald of zij aan deze voorwaarden voldoen. Het aandeel met de Nederlandse nationaliteit is groot (95%). Het aandeel met een BSN is minder groot (84%). In Meting 2 is iets duidelijker onderscheid gemaakt tussen een BSN en een sofinummer. We zien dan dat slechts 79% (tegenover 90% in Meting 1) aangeeft een BSN te hebben. Een mobiele telefoon voor sms-ontvangst blijkt voor 82% een probleem. Als we kijken naar de rij 'Alle criteria' in tabel 13, zien we dat 68% aan alle criteria voldoet.

Tabel 13 Mate waarin geïnteresseerden voldoen aan criteria voor DigiD-aanvraag (n = 846)

Criteria	Totaal	Categorie niet-ingezetenen				
		Gepensio- neerden	Diplomaten	Expats	Geëmigreer- den	Grensarbei- ders
Nederlandse nationaliteit	95%	95%	100%	99%	98%	85%
BSN	84%	88%	100%	80%	74%	95%
Mobiele telefoon	82%	74%	89%	90%	83%	97%
Alle criteria	68%	64%	89%	71%	63%	80%
Ned. nat. + BSN	80%	84%	100%	79%	73%	81%

Met name gepensioneerden en geëmigreerden voldoen niet aan één of meerdere criteria. Voor gepensioneerden is het ontbreken van een mobiele telefoon daarvan vooral de oorzaak, bij geëmigreerden lijkt het ontbreken van een BSN of een mobiele telefoon het probleem.

Als we het criterium van de mobiele telefoon buiten beschouwing laten (zie de laatste rij van de tabel), blijkt 80% in aanmerking te komen voor een DigiD-buitenland. Er zijn twee redenen om het telefoon-criterium buiten beschouwing te laten. 1) Uit de open antwoorden aan het einde van de vragenlijst blijkt dat men niet altijd het criterium heeft begrepen (men denkt bijvoorbeeld dat hun huidige mobiel niet voldoet, wat vaak niet het geval zal zijn, of een Nederlands mobiel nummer te moeten hebben); 2) Alsnog voldoen aan het criterium is door de aanschaf van een telefoon gemakkelijk te bereiken. Bij de resultaten moet nog opgemerkt worden, dat er (ook in Meting 2) personen zullen zijn die denken een BSN te hebben, maar dat niet hebben. Zo geven sommigen aan voor 1994 geëmigreerd te zijn (1983, 1993), maar toch een BSN te hebben. Het is zeer waarschijnlijk dat men het oude sofinummer verwart met een BSN.

Het niet voldoen aan het BSN-criterium is voor veel respondenten een groot punt van kritiek, blijkt uit de open antwoorden. Men ziet dat als een nietszeggend administratief probleem van de overheid. Ze hebben weinig begrip voor het feit dat men hierom uitgesloten wordt van iets waaraan zij wel een grote behoefte hebben.

Tot slot is het criterium dat men de Nederlandse nationaliteit moet hebben ook niet voor iedereen helder. Dit lijkt te maken te hebben met de andere eisen voor het aantonen van Nederlanderschap bij het vernieuwen van een paspoort. In de communicatie van de pilot (of bij de verdere uitrol van de loketten) dient hier helder over gecommuniceerd te worden.

Samenvattend, 85% van de doelgroep lijkt te voldoen of relatief gemakkelijk te kunnen voldoen aan de criteria voor de aanvraag van een DigiD. Daarmee voorziet de pilot in een behoefte voor het grootste deel van de doelgroep. De groep die uitgesloten wordt vanwege het ontbreken van een BSN voelt zich buitengesloten.

4.3 Zijn de huidige locaties geschikt voor degenen die een DigiD willen?

De pilot DigiD-buitenland is om praktische redenen van start gegaan bij een aantal uitgiftebalies in Nederland, aangevuld met Antwerpen. Het is interessant om te weten of deze locaties voor geïnteresseerden geschikt zijn. Deze vraag is gesteld aan alle respondenten die een DigiD noodzakelijk of wenselijk vonden, nog geen DigiD-buitenland hebben aangevraagd en voldoen aan de drie criteria.

Welke loketten zijn het meest geschikt?

Zie tabel 12 voor de meest geschikte loketten. Vooral Schiphol lijkt geschikt (30%), gevolgd door Den Haag (10%). De andere balies zijn samen voor 24% het meest geschikt voor geïnteresseerden. Tezamen lijkt een kleine twee derde meerderheid bediend door de huidige loketten. Voor deze respondenten (exclusief degenen die Schiphol kozen) is de gemiddelde reistijd te overzien (ruim 62% reist maximaal twee

uur naar het loket, dus 38% meer dan twee uur)³. We hebben in Meting 2 ook gevraagd naar de afstand voor hen tot het voor hen meest geschikte loket (ook weer exclusief degenen die Schiphol kozen). 42% woont maximaal 50 kilometer daar vandaan, 63% maximaal 200 kilometer. Daarnaast geven twee op de drie (van alle geïnteresseerden voor wie één van de loketten een geschikte optie is) aan dat ze meerdere keren per jaar in Nederland komen. Een kwart komt ongeveer één keer per jaar in Nederland, 9% eens in de paar jaar en 1 % nooit.

Voor een substantieel deel (36%) is geen van de locaties geschikt. In vrijwel alle gevallen is de afstand voor hen een te groot obstakel. Daarnaast komen velen niet of nauwelijks in Nederland (welk aandeel van deze groep is niet uitgevraagd).

Tabel 14 Meest geschikte uitgiftebalies voor niet-ingezetenen met behoefte aan DigiD

Balie	Totaal (n = 629)
Schiphol	30%
Den Haag	10%
Maastricht	8%
Echt-Susteren	3%
Enschede	7%
Antwerpen	6%
Geen van allen	36%

In de huidige enquête is een vraag toegevoegd over geschikte diplomatieke posten. Helaas is de routing voor deze vraag niet goed geweest, waardoor de vraag over de ambassades/consulaten-generaal niet aan iedereen gesteld is, maar slechts aan degenen die een van de huidige locaties geschikt vinden. Die groep is niet representatief en we waren juist benieuwd naar de overige personen. Als we kijken naar de groep die Schiphol als meest gunstige locatie geven (en daarmee dus de groep met de grootste mondiale spreiding en wellicht het meest representatief), dan zijn de meest ideale posten die van Madrid (16,5%), Londen (8%), Bern en Parijs (beide 7%), Bangkok (6%) en Warschau (5%). De aantallen respondenten in deze groep zijn echter klein (n=85) voor harde conclusies. Bij de groep die een andere pilotlocatie het meest geschikt vond, worden de ambassades/consulaten in Antwerpen (16%, waar dus al een uitgiftebalie is), Düsseldorf (14%), Madrid (10%), Londen en Bangkok (beide 4%) het meest genoemd.

4.4 Verwacht men een DigiD-buitenland aan te vragen?

Aan degenen voor wie de genoemde locaties geschikt zijn, is gevraagd op welke termijn men verwacht een DigiD-buitenland aan te gaan vragen. 55% verwacht dat binnen een jaar te doen, waarvan het merendeel binnen een half jaar. Vervolgonderzoek zal uitwijzen of zij dit ook daadwerkelijk gaan doen. In de open antwoorden meldden meerdere respondenten dat ze erg blij zijn met de nieuwe mogelijkheden.

³ De reistijd is niet gevraagd aan respondenten die Schiphol als meest geschikte locatie zagen, omdat aangenomen wordt dat niemand speciaal voor een DigiD met het vliegtuig naar Nederland zal gaan.

Tabel 15 Termijn waarop men DigiD-buitenland zal aanvragen (totale n = 396)

Termijn	<i>Totaal</i>	<i>Meting 1</i>	<i>Meting 2</i>
Komende maand	8%	5%	11%
Komende half jaar	29%	35%	23%
Komende jaar	18%	17%	19%
Over meer dan een jaar	3%	2%	4%
Nu niet in te schatten	38%	37%	40%
Waarschijnlijk helemaal niet	4%	4%	4%

Bijlage 1

Representativiteit BMC-panel

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 uitspraken over te kunnen doen, bespreken we hieronder een aantal kenmerken. 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). Tot en met meting 2 bestaat het panel uit 954 respondenten.

Leeftijd

In tabel 1 ziet u de leeftijd van de respondenten van het panel. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 56 jaar. We zien dat de jongste (<35) en oudste (75-plus) leeftijdscategorieën niet met grote aantallen respondenten vertegenwoordigd zijn. Of daarmee alle leeftijdscategorieën voldoende zijn vertegenwoordigd, is moeilijk te zeggen, omdat er geen gegevens beschikbaar zijn over de totale groep niet-ingezetenen. Het is aannemelijk dat met name de 75-plussers ondervertegenwoordigd zijn, vanwege hun verminderde digivaardigheid. Omdat zij echter ook om die reden minder behoefte zullen hebben aan een DigiD, is dit geen problematische ondervetegenwoordiging voor dit onderzoek (zie ook de gepensioneerden in de volgende paragraaf).

Tabel 1 Leeftijd respondenten

Leeftijdscategorie	Aantal	%
T/m 34 jaar	63	8,0
35 t/m 49 jaar	171	21,8
50 t/m 64 jaar	296	31,7
65 t/m 74 jaar	214	27,3
75 jaar en ouder	40	5,1
(onbekend)	(170)	
Totaal	954	

Categorieën niet-ingezetenen

Via een vraag in de enquête over de geldende situatie zijn respondenten van het panel tot een categorie niet-ingezetenen gerekend.

Voor een behoorlijk aantal respondenten golden meerdere van de situaties die op hen van toepassing waren. Deze respondenten hebben we toegekend aan één categorie. Daarbij is beredeneerd welke categorie voor hen het meest van toepassing is op het gebied van communicatie met de Nederlandse overheid of over welke doelgroep er in dit kader specifieke informatie nodig is en dus voldoende aantallen behoeft. De belangrijkste verschuivingen daarbij:

- Gepensioneerde emigranten (158 personen) zijn als gepensioneerd aangemerkt.
- Geëmigreerde grensarbeiders (38 personen) zijn als grensarbeiders aangemerkt.
- Geëmigreerde expats (19) zijn als expats aangemerkt.
- 19 respondenten konden niet gemakkelijk tot een categorie gerekend worden. Zij waren bijvoorbeeld partners van expats of gere-emigreerden of in het verleden grensarbeider. Deze respondenten worden wel bij het totaal gerekend in de categorie 'Anders'.

De categorie Nederlandse studenten in het buitenland is in dit onderzoek klein (1,8%) en als onderdeel van de totale geraamde doelgroep niet-ingezetenen (2,1%) ook. Deze en de andere kleine categorieën zijn samengevoegd tot de categorie 'Overig'. Over de categorie 'Overig' worden in dit rapport geen aparte vermeldingen gemaakt, maar ze worden wel in de totaalscores meegenomen.

Zie tabel 2 voor de categorieën niet-ingezetenen van het panel. In de kolom 'Na hercategorisatie' staan de percentages nadat de respondenten die meerdere situaties als van toepassing hadden aangemerkt aan één categorie zijn toegewezen, zoals hierboven beschreven en nadat de te kleine of niet-relevante categorieën aan de categorie 'Overig' zijn toegewezen. We zien dat het aantal respondenten in het panel in de categorieën 'diplomaten', 'expats' en 'grensarbeiders' niet groot is, maar relatief goed vertegenwoordigd zijn. Voor deze categorieën zijn de resultaten dan ook eerder indicatief dan representatief.

Om een uitspraak te kunnen doen over de representativiteit van het panel, vergelijken we de percentages met a) de totale groep niet-ingezetenen, zoals geraamd in 2011 en b) de respondenten van het panel in 2011.

a) We kijken dus ten eerste naar de vergelijking met de totale groep niet-ingezetenen. Die categorieën vindt u in de rechter kolom van de tabel. We zien dan met name een ondervertegenwoordiging van remigranten, seizoenarbeiders en buitenlandse studenten in Nederland. Deze categorieën zijn in het panel sterk ondervertegenwoordigd. Dat heeft te maken met het feit dat een groot deel de Nederlandse taal niet machtig is, digitaal onvoldoende vaardig is of geen internettoegang heeft. Voor het grootste deel van de niet-ingezetenen in deze categorieën geldt sowieso dat zaken doen via DigiD niet hun voorkeur zal hebben. Uitzondering hierop zijn buitenlandse studenten in Nederland. In het behoefteonderzoek uit 2011 wordt beschreven hoe van deze groep verwacht wordt dat de DigiD-behoefte zeer groot is en ook dat de omvang van de groep substantieel is. Voor deze en de andere genoemde categorieën geldt echter dat ze in dit onderzoek minder relevant zijn, omdat ze in de pilot (en ook in de verwachte uitrol daarna) niet in aanmerking komen voor een DigiD-buitenland. Hun ondervertegenwoordiging in het huidige onderzoek doet daarom geen afbreuk aan de waarde van de resultaten voor de evaluatie van de pilot.

Gepensioneerden zijn ook enigszins ondervertegenwoordigd in het panel. Van de voor deze pilot relevante doelgroep maken zij ongeveer 44% uit (26,7% / 59,7 *)

100), maar ze vormen 38% van de respondenten van het panel (in Meting 1 een iets kleiner deel, 36%, dan in Meting 2, 40%). De verminderde digivaardigheid van deze groep vormt een verklaring voor de ondervertegenwoordiging en maakt de ondervertegenwoordiging daarmee niet problematisch (de niet-digitaal vaardigen zullen niet snel een DigiD aanvragen).

Uitgezonden diplomaten zijn juist oververtegenwoordigd in het panel, maar vormen desalniettemin een belangrijke doelgroep voor de pilot, omdat ze met de overheid een relatie als niet-ingezetene én als werknemer hebben. Overigens waren er in de tweede meting ongeveer 50% minder diplomaten dan in Meting 1. Wellicht zijn er in de tussenliggende periode veel diplomaten van hun buitenlandse post naar een andere functie in Nederland overgeplaatst.

b) Ten opzichte van het behoefteonderzoek uit 2011, zien we een zeer goede overeenkomst. De groep gepensioneerden is nu iets groter (40% versus 29% in 2011), de andere categorieën zijn enkele procentpunten groter of kleiner.

Tabel 2 Categorieën niet-ingezetenen in panel 2013 (Meting 1 en 2) en raming totale doelgroep niet-ingezetenen

Categorie niet-ingezetene	Van toepassing*		Na hercategorisatie %	Panel 2011 ⁴ %	Raming doelgroep ⁵ %
	Aantal (n=954)	%			
Doelgroep pilot DigiD-Buitenland			(100)	(96,7)	(59,7)
Gepensioneerden	362	37,9	37,9	29,2	26,7
Geëmigreerden	525	55,0	32,7	34,2	17,8
Expats	39	8,0	8,2	11,9	7,9
Grensarbeiders	114	11,9	11,6	13,8	5,1
Nederlandse studenten in het buitenland	17	1,8	-	2,3	2,1
Uitgezonden diplomaten	59	6,2	6,0	12,0	,1
Overig	19	2,0	3,6	4,0	
Geen onderdeel doelgroep pilot DigiD-buitenland			-	(3,3)	(40,3)
Remigranten	12	1,3	-	1,7	29,0
Seizoenarbeiders	1	0,1	-	,5	6,1
Buitenlandse studenten in Nederland	4	0,4	-	,7	5,1
Lokaal personeel van Nederlandse werkgevers in het buitenland	2	0,2	-	,4	,1

* Meerdere antwoorden mogelijk

⁴ Bron: Behoefteonderzoek DigiD-buitenland (2011). BMC Onderzoek in opdracht van het Ministerie van BZK.

⁵ Idem

Concluderend kunnen we stellen dat het panel een redelijke afspiegeling vormt van de voor de pilot DigiD-buitenland relevante categorieën niet-ingezetenen. Dat wil zeggen: de relevante categorieën kennen voldoende respondenten om een (indicatieve) uitspraak per categorie te doen. Als totaalgroep dient er bij de interpretatie van de resultaten echter rekening mee gehouden te worden dat gepensioneerden enigszins ondervertegenwoordigd zijn en diplomaten juist oververtegenwoordigd. Tegelijkertijd vormt het panel qua categorieën niet-ingezetenen een goede afspiegeling van het panel uit het behoefteonderzoek uit 2011, waaruit blijkt dat de uitnodigingsmail of andere omstandigheden er niet voor hebben gezorgd dat slechts een selecte groep heeft meegedaan aan dit onderzoek.

Verblijfplaats

In tabel 3 vindt u de meest voorkomende landen waar de respondenten wonen. Er zijn geen gegevens beschikbaar waaruit blijkt welk aandeel van de niet-ingezetenen in welk land woont. Wat we wel kunnen zeggen is dat de meest genoemde landen (niet heel onlogisch) een grote overlap vertonen met de meest genoemde landen in het onderzoek van 2011 (niet in de tabel). Belangrijker nog: de spreiding van de landen is dermate dat het huidige onderzoek zowel uitspraak kan doen over niet-ingezetenen die relatief dichtbij Nederland wonen (Duitsland, België) als over niet-ingezetenen die verder weg wonen (met name Spanje en Frankrijk zijn goed vertegenwoordigd, omdat daar ook relatief veel niet-ingezetenen wonen).

Tabel 3 Top 5 landen waar respondenten wonen⁶

Gepensioneerden		Diplomaten		Expats		Geëmigreerden		Grensarbeiders	
Land	%	Land	%	Land	%	Land	%	Land	%
Spanje	18	België	13	VS	9	Frankrijk	14	België	65
Frankrijk	14	Maleisië	5	VK	6	Spanje	7	Duitsland	30
Duitsland	13	VS	5	VAE	6	Duitsland	7		
Thailand	8			Zwitserland	6	België	6		
België	6			België	5	VS	5		

Contacten met Nederlandse overheden

Een belangrijk element voor de representativiteit van het panel ligt in de mate waarin men met Nederlandse overheden te maken heeft. Hoe groter dat aantal, hoe groter de behoefte aan een DigiD namelijk zal zijn. Uit tabel 17 (volgende pagina) blijkt dat voor sommige organisaties het aandeel van de panelleden dat ermee te maken heeft groter is (SVB, belastingdienst) en voor andere juist kleiner (mijnpensioenoverzicht.nl, gemeenten). Wat betreft de andere overheidsorganisaties zien we weinig opvallende verschillen tussen de respondenten van het huidige panel en het panel uit 2011. Ook tussen meting 1 en meting 2 zitten geen grote verschillen

Voor een deel liggen de verschillen aan de andere vraagstelling die dit jaar gebruikt is. In 2011 werd niet in alle gevallen expliciet gevraagd of men met een bepaalde organisatie te maken had. Een voorbeeld daarvan is dat in 2011 werd gevraagd of

⁶ De landen waar diplomaten wonen, zijn niet weergegeven, omdat het aantal te klein was (18).

men ooit in Nederland had gewerkt, waaruit vervolgens werd afgeleid dat mijnpensioenoverzicht.nl relevant zou zijn voor die mensen (98% van het totaal destijds). Dit jaar is direct gevraagd of men nu of in de toekomst mijnpensioenoverzicht.nl relevant vindt (wat blijktbaar voor minder mensen geldt). Op basis van de verschillen in vraagstellingen zijn met name verschillen in percentages te verklaren wat betreft de SVB, mijnpensioenoverzicht.nl en de belastingdienst. Het verschil rondom gemeenten is lastiger te verklaren. De vraag betrof dit jaar meer gemeentezaken dan in 2011, maar het percentage is desondanks kleiner.

Al met al kunnen we, met een slag om de arm, stellen dat het huidige panel ongeveer evenveel en even vaak met de Nederlandse overheidsorganisaties te maken heeft als gemiddeld het geval was bij de respondenten in het onderzoek van 2011. De representativiteit is op dit vlak daarom voldoende, maar niet uitmuntend.

Tabel 4 Overheidsinstanties waar niet-ingezetenen mee te maken hebben

Overheidsdienst	Panel 2011	Panel 2013
SVB	47%*	70%
Mijnpensioenoverzicht.nl	98%**	44%
Studielink	5%	3%
DUO	11%	9%
Belastingdienst	53%*	69%
UWV	6%	9%
Gemeente (aktes, WOZ, et cetera)	44%***	33%
RDW	7%****	12%
KvK	Niet uitgevraagd	7%
Kadaster	Niet uitgevraagd	4%
Zorgverzekeraar	Niet uitgevraagd	26%*****
Anders	16%	10%
Geen van bovenstaande	Niet uitgevraagd	3%

* In 2011 werd gevraagd of men klant was bij de SVB c.q. belastingaangifte had gedaan in het voorgaande jaar; dit jaar of men nu of in de toekomst met de SVB respectievelijk belastingdienst te maken heeft.

** Dit cijfer is moeilijk vergelijkbaar. In 2011 vroegen we naar het percentage dat ooit in Nederland heeft gewerkt, dit jaar vroegen we of men met mijnpensioenoverzicht.nl te maken heeft of in de toekomst zal hebben.

*** Dit betrof in 2011 niet WOZ-beschikkingen. Die werd apart uitgevraagd; 20% had toen onroerend goed in Nederland en dus in theorie om die reden met de gemeente te maken.

**** Dit betrof in 2011 de mensen die over voor de RDW relevant roerend goed beschikten.

***** Dit is tijdens Meting 1 niet uitgevraagd.

Behoefte aan DigiD

De vraag is daarnaast of het huidige panel wat betreft DigiD-behoefte representatief is voor alle respondenten die in 2011 meededen. De behoefte van het huidige panel aan een DigiD ligt een fractie lager dan de behoefte van het panel in 2011, maar grotendeels op hetzelfde niveau: het overgrote deel (93%) heeft in enige mate behoefte aan een DigiD. Tegen de verwachting in is de behoefte in Meting 2 (51% noodzakelijk, 40% wenselijk) iets minder groot dan in Meting 1 (59% noodzakelijk,

34% wenselijk), maar dit verschil is niet significant. Dit lijkt vooral het geval bij de gepensioneerden.

Tabel 5 Aandeel niet-ingezetenen dat DigiD wenselijk of noodzakelijk vindt

Panel	DigiD	Totaal	Belangrijkste categorieën niet-ingezetenen				
			Gepensio- neerden	Diplomaten	Expats	Geëmi- greerden	Grensar- beiders
2011	Noodzakelijk	64%	52%	81%	76%	69%	61%
	Wenselijk	32%	41%	18%	23%	29%	37%
2013	Noodzakelijk	55%	44%	75%	65%	61%	55%
	Wenselijk	37%	42%	21%	32%	35%	41%

Conclusie representativiteit panel

Samenvattend kunnen we stellen dat het huidige panel 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.

Bijlage 2

Panel-vragenlijst pilot DigiD-buitenland, meting 2.

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 balied medewerker 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