

Rapportage Publieksonderzoek reisdocumentenstelsel: Hoe denkt Nederland over de modernisering?

Resultaten van kwantitatief onderzoek | oktober 2017

Inhoudsopgave

Inleiding	p. 3
Conclusies en aanbevelingen	p. 5
Resultaten	
Inventarisatie	p. 15
Kennis	p. 21
Gevoel	p. 28
Gedragsintentie	p. 35
Achtergrondkenmerken	p. 43
Bijlagen	p. 48
Resultaten per leeftijdscategorie	
Toelichting BSR leefstijlsegmentatie	
Onderzoeksverantwoording	

Colofon

In opdracht van:



Shelly van Winden

Sr. Research Consultant

033 330 3127

Shelly.vanwinden@samr.nl

Gerrit Piksen

Sr. Research Consultant

033 330 3330

Gerrit.piksenl@samr.nl

Inleiding

Digitalisering reisdocumentenstelsel vraagt zelfredzaamheid

Het reisdocumentenstelsel zoals we dat nu kennen is voortdurend aan modernisering onderhevig. Een belangrijke ontwikkeling hierin is de digitalisering. Dit heeft effect op het gemak, veiligheid en toegankelijkheid, maar gaat ook uit van een zekere mate van zelfredzaamheid van de burger.

In het onlangs verschenen rapport 'Weten is nog geen doen' van de WRR blijkt dat burgers niet altijd goed in staat zijn tot zelfredzaamheid. Niet alleen de kwetsbaren in de samenleving, maar ook de hoger opgeleiden kunnen hier op momenten tegenaan lopen.

Het (verder) digitaliseren van het reisdocumentenstelsel heeft dus op diverse vlakken invloed. Men kan bezwaren hebben vanwege het opslaan van biometrische data, niet begrijpen hoe het digitaal werkt of weerstand voelen tegen de onveiligheid van de situatie.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wil rekening houden met deze beweegredenen en overwegingen om de verdere uitrol vorm te geven en de communicatiestrategie hier op toe te passen.

De centrale vraag die in dit onderzoek wordt beantwoord:

Hoe kan de ontwikkeling van het reisdocumentenstelsel het beste vormgegeven worden?

Welke voorkeuren en bezwaren hebben burgers bij de invoering van verdere digitalisering en het gebruik van biometrie bij de opslag en het aanvragen van reisdocumenten?

Dit bestaat uit de volgende onderzoeksvragen:

Attitude; Welke overwegingen, voorkeuren en bezwaren hebben burgers ten aanzien van het aanvragen van reisdocumenten? Zijn deze emotioneel of functioneel van aard?

Determinanten; Gaat het bij het aanvragen van reisdocumenten om gemak, veiligheid en/of toegankelijkheid? Of spelen er nog andere determinanten?

Biometrische data; Hoe kijken burgers aan tegen het gebruik van biometrische data? Zowel de kennis als houding hieromtrent.

Conclusies en aanbevelingen

Het huidige reisdocumentenstelsel is volgens burgers prima; het verschil in type burger bepaalt de opinie

Overall beeld: tevreden over huidige situatie, kennisniveau moet hoger en vertrouwen in overheid is groot

Burgers zijn over het algemeen tevreden over het huidige reisdocumentenstelsel. Men ervaart geen problemen en kleine ongemakken vindt men niet erg omdat men het maar één keer in de 5 of 10 jaar hoeft aan te vragen. Burgers weten over het algemeen ook al de digitale kanalen te vinden.

Het kennisniveau over het reisdocumentenstelsel is nog niet optimaal. Vooral over de opslag van vingerafdrukken heerst nog onduidelijkheid. Burgers met weinig kennis over het huidige stelsel hebben vaker een lage tot gemiddelde gebruiksintentie van mogelijke nieuwe diensten (zoals meer digitalisering).

Burgers hebben veel vertrouwen in de overheid en vinden dan ook dat het reisdocumentenstelsel een taak van de overheid moet zijn en blijven. Alleen het maken en afleveren van de documenten zou eventueel door een commercieel bedrijf gedaan mogen worden.

Biometrische kenmerken moeten door de overheid worden opgeslagen, als er al opslag nodig zou zijn. Men staat positief tegenover de huidige kenmerken (pasfoto, vingerafdruk). Nieuwe zaken (zoals stemherkenning en onderhuidse aderpatronen) voelen nog onveilig en onbetrouwbaar. Men voelt zich hierbij nog teveel aangetast in de privacy.

Drie typen burgers

Uit de resultaten zijn drie typen burgers naar voren gekomen. Zij hebben alle drie een andere kijk op het reisdocumentenstelsel. Hierbij zijn er verschillen in wat zij weten, voelen en van plan zijn te doen.

De grootste groep bestaat uit burgers die vooral gericht zijn op gemak. Deze burgers vinden het allemaal prima zoals het is en delen ook makkelijk hun persoonlijke gegevens.

De tweede groep is in omvang net iets kleiner. Deze groep burgers heeft de focus op het vertrouwen. Zij hebben vertrouwen in de overheid en vertrouwen erop dat de overheid alles goed heeft geregeld. Zij staan gezond kritisch tegenover het afstaan van persoonlijke gegevens.

De derde groep is een relatief kleine groep. Dit zijn de meest kritische burgers. Het is een groep die zich vaak laat horen in het publieke debat. Deze burgers willen geen gegevens afstaan en zijn al helemaal tegen het gebruik van nieuwe biometrische kenmerken.

De huidige situatie met beperkte digitale mogelijkheden wordt als prima ervaren

Huidige situatie is prima

Burgers zijn overwegend positief over de huidige manier van het aanvragen van een nieuw paspoort/ ID-kaart. Gemeenten hebben dit goed op orde.

Over het laten maken van een pasfoto is nog enige onvrede. Men heeft het gevoel dat er strenger dan voorheen wordt gekeken naar de pasfoto. Een ander veel genoemd punt is het feit dat men de kinderen mee moet nemen (indien voor hen bedoeld), bij zowel het aanvragen als ophalen.

Over de openingstijden van het gemeentekantoor en de reistijd hiernaartoe, is de meerderheid van de burgers tevreden. Hier speelt ook mee dat men maar één keer in de vijf of tien jaar een nieuw paspoort/ ID-kaart moet regelen en hiervoor wel de tijd kan vrijmaken. Vanuit de spontane toelichtingen komen er nog wel suggesties om de openingstijden te verruimen. Dit zorgt voor nog meer gemak.

Digitale mogelijkheden worden benut

Over het algemeen weten burgers al goed de digitale mogelijkheden in het aanvraagproces te vinden en te benutten. Er wordt veel vaker digitaal informatie opgevraagd en een afspraak gemaakt dan telefonisch.

Burgers die hier nog geen gebruik van hebben gemaakt, weten over het algemeen wel dat dit kan bij de gemeente. De kennis is dus zeker aanwezig. Dat er ook een pasfoto uit een hokje gebruikt mag worden is niet erg bekend.

Burgers die relatief weinig kennis over het huidige reisdocumentenstelsel hebben, weten vaak ook niet goed welke digitale mogelijkheden de gemeente biedt.

Hoewel slechts een enkeling het document thuis heeft laten bezorgen, verwachten wel meer burgers dat dit bij de eigen gemeente wordt aangeboden, dan in werkelijkheid het geval is.

Kennisniveau over de opslag van vingerafdrukken is onvoldoende

Kennis omtrent
situatie op
orde, over
opslag
vingerafdruk
nog weinig
bekend

Burgers zijn redelijk op de hoogte van de feiten omtrent het aanvragen van een paspoort of ID-kaart.

Op een aantal onderwerpen is de kennis echter nog beperkt. Men is er niet goed van op de hoogte dat het geven van een vingerafdruk voor een ID-kaart niet verplicht is en men weet niet dat vingerafdrukken niet landelijk en niet bij de gemeente permanent worden opgeslagen. Burgers weten wel dat vingerafdrukken niet voor andere doeleinden worden gebruikt en dat commerciële bedrijven de documenten maken en thuisbezorgen.

Het is van belang dat men goed op de hoogte is van hoe er daadwerkelijk omgegaan wordt met pasfoto's en vingerafdrukken. Bij burgers die weinig kennis hebben over het huidige reisdocumentenstelsel zien we ook dat zij minder vertrouwen hebben om persoonlijke gegevens af te staan, dat zij minder open staan voor nieuwe kenmerken en dat zij minder gebruik willen maken van mogelijke nieuwe diensten.

Reisdocumenten
is taak van de
overheid

De burger heeft duidelijk meer vertrouwen in de overheid dan in commerciële bedrijven als het gaat over de reisdocumenten. Men heeft er vertrouwen in dat de overheid het allemaal goed regelt en wil ook zeker dat dit een overheidstaak blijft.

Men verwacht vooral dat de overheid (in tegenstelling tot bedrijven) beter voor de persoonlijke gegevens zorgt, keuze en mogelijkheden in het aanvraagproces biedt en veilig en correct handelt. Ook verwacht men dat de overheid heeft uitgezocht wat de veiligste, gemakkelijkste en meest toegankelijke manier van aanvragen is.

Het opslaan van persoonlijke kenmerken wordt meer toevertrouwd aan de overheid dan aan bedrijven. Een pasfoto zou men wel sneller aan een bedrijf afstaan dan een vingerafdruk. Er is een kleine vaste groep die aan geen van beide partijen de persoonlijke gegevens toevertrouwt.

In vergelijking tot de overheid worden bedrijven wel beter beoordeeld op het bieden van snelheid in het leveren. De perceptie is dus dat bedrijven dit sneller kunnen. Men vertrouwt het maken en afleveren eerder aan een bedrijf toe dan het opslaan van persoonlijke gegevens. Over de snelheid in aanvragen van een paspoort of ID-kaart zijn de meningen verdeeld.

Burgers willen het houden bij het bekende

Meerderheid
vóór het
gebruik van de
bekende
biometrische
kenmerken

De meerderheid van de burgers is (helemaal) voor het gebruik van vingerafdrukken, pasfoto, irisscan en gezichtsherkenning voor een reisdocument. Dit zijn de zaken waar men al (redelijk) bekend mee is.

Hierbij geniet ook weer de overheid de voorkeur voor opslag van dergelijke (biometrische) kenmerken.

Over het gebruik van DNA zijn de meningen sterk verdeeld. Slechts drie op de tien is (helemaal) tegen het gebruik van DNA. Men is overwegend tegen het gebruik van de oorafdruk, stemherkenning en handschriftherkenning. Men geeft aan dat deze als onveilig en onbetrouwbaar worden ervaren. Vooral het gebruik van onderhuidse aderpatronen roept veel weerstand op. In de toelichting geven veel mensen aan dat dit hen te ver gaat. Ze willen nog een zekere privacy behouden.

Door
tevredenheid
over huidige
situatie is
gebruiksintentie
nieuwe
mogelijkheden
laag

Aangezien de huidige situatie van het aanvragen en afhalen van een paspoort of ID-kaart als positief wordt ervaren, is de intentie om gebruik te maken van nieuwe mogelijkheden beperkt.

Burgers zouden wel gebruik maken van digitale mogelijkheden en zaken die meer gemak bieden (zoals een foto laten maken aan het loket). Dit wordt ook iets positiever gewaardeerd dan het laten maken van een foto bij een fotograaf.

Men zou (zeker) niet de identiteit door de fotograaf laten vastleggen, de pasfoto bij een bedrijf uploaden, zelf een pasfoto maken met de telefoon en via een video-verbinding het reisdocument aanvragen.

De belangrijkste reden om geen gebruik te maken van de nieuwe mogelijkheden is dat men er geen behoefte aan heeft. Daarnaast is er weinig vertrouwen in externe partijen. Ook is er weinig behoefte om het reisdocument op een andere locatie op te halen.

Persoonlijk
contact
gewaardeerd

Burgers vinden het belangrijk om zelf de keuze te hebben hoe de reisdocumenten worden aangevraagd. Ook waarderen zij het persoonlijke contact omdat dit voor betrouwbaarheid zorgt. Het digitaal aanvragen wordt dan ook niet zo betrouwbaar gevonden als het persoonlijk aanvragen.

Slechts een kleine groep burgers is echt kritisch

Uit de resultaten zijn drie typen burgers naar voren gekomen. Zij hebben een andere kijk op het reisdocumentenstelsel: wat zij weten, voelen en van plan zijn te doen.

Type 1: Vertrouwen

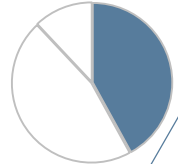
Ruim vier op de tien burgers heeft vooral veel vertrouwen in de overheid. Zij verwachten dat de overheid goed heeft uitgezocht wat de veiligste manier is. Men heeft er vertrouwen in dat de overheid erop let dat er geen belemmeringen zijn. Deze groep is wel gezond kritisch tegen het afstaan van gegevens. Zij doen dit vooral als het nodig is. Richting bedrijven zijn zij hier zeker terughoudend in.

Kenmerken:

Vaker: jongeren en jongvolwassenen, vrouwen, gemiddeld opgeleid, woonachtig in Noord-Nederland, gezinnen met jonge kinderen (tot 14 jaar), laag inkomen, BSR*- geel en groen (gericht op sociaal en zekerheid).
Beschikt minder vaak over eigen paspoort.



42%



Type 2: Gemak

Bijna de helft van de burgers is vooral van het gemak. Deze burgers vinden het allemaal wel prima en delen zonder zorgen de persoonlijke gegevens met de overheid. Zij vinden dat het aanvragen weinig moeite kost. Deze groep deelt ook makkelijker (dan de andere clusters) persoonlijke gegevens met bedrijven. Zij zijn minder kritisch. Zij zijn zelfs grotendeels of helemaal voor het gebruik van vingerafdruk, pasfoto, irisscan, gezichtsherkenning, handpalm-herkenning en zelfs DNA.

Kenmerken:

Vaker: ouderen (55+), mannen, lager opgeleiden, gepensioneerd of ambtenaar, woonachtig in matig stedelijk gebied, en in Zuid-Nederland/randgemeenten, oudere huishoudens zonder kinderen of met oudere kinderen, (boven) modaal inkomen, BSR*- blauw (gericht op controle), beschikt vaker over eigen paspoort.



46%



Type 3: Kritisch

Slechts iets meer dan één op tien burgers valt in de kritische categorie. Deze groep burgers wil bij voorkeur helemaal niets delen. Hoewel dit een kleine groep is, zijn dit juist de burgers die zich vaak laten horen als het gaat om privacy. Zij zijn grotendeels/ helemaal tegen het gebruik van handpalmherkenning, oorafdruk, stem- en handschriftherkenning en onderhuidse aderpatronen. Ook op andere kenmerken zijn zij kritisch. Dit is de groep die huiverig is in het afstaan van gegevens en dit liever niet doet, dit geldt vooral voor de nieuwere/onbekende technieken.

Kenmerken:

Nauwelijks jongeren (jonger dan 25), minder vaak woonachtig in Zuid-Nederland/randgemeenten.

Vaker: ondernemers, jonge huishoudens zonder kinderen, weinig online gedrag.

Geen specifieke BSR-leefstijl*.



13%



*in de bijlage staat de toelichting op de BSR-leefstijlsegmentatie

Leeftijd bepaalt kennis, houding en gedrag

Jongeren (18-24 jaar)

Maken meer gebruik van online mogelijkheden.
Hebben niet altijd tijd om een gemeentehuis te bezoeken.
Hebben een groot vertrouwen in de veiligheid, de overheid en zelfs commerciële partijen.
Staan eerder open voor nieuwe methoden en diensten.



Jongvolwassenen (25-34 jaar)

Regelen vaak zaken digitaal, zijn zeer actief online.
Hebben vaker moeite met openingstijden van gemeentehuizen.
Hebben vertrouwen in de overheid en zelfs commerciële bedrijven, vinden vooral de individuele keuze belangrijk.
Staan open voor nieuwe methoden en diensten als deze het gebruikersgemak bevorderen.



Volwassenen (35-44 jaar)

Zijn wantrouwend ten opzichte van (nieuwe) identificatiemethoden en opslag.
Hebben ook weinig vertrouwen in de overheid en commerciële partijen.
Zijn wel bereid concessies te doen t.b.v. gemak.



Middelbare leeftijd (45-54 jaar)

Zijn positief over het gemak van aanvragen.
Hebben een groot vertrouwen in de veiligheid van hoe er met gegevens wordt omgegaan, maar weinig vertrouwen in (nieuwe) identificatiemethoden.



Senioren (55-64 jaar)

Zijn weinig online actief.
Hebben de meeste kennis van zaken over het reisdocumentenstelsel.
Zijn positief over het gemak en de snelheid van aanvragen.
Hebben vertrouwen in de overheid, maar niet in commerciële partijen.



Ouderen (65+)

Zijn weinig online actief, hebben behoefte aan persoonlijk contact.
Zijn positief over de openingstijden, het gemak en de snelheid van aanvragen.
Hebben vertrouwen in de overheid, maar niet in commerciële partijen.



Aanbevelingen om de verdere ontwikkeling vorm te geven

Behoud het goede

- Burgers zijn tevreden over het huidige reisdocumentenstelsel. Aangezien er maar één keer in de vijf of tien jaar een nieuw document aangevraagd hoeft te worden, heeft de burger er weinig mee te maken. Hierdoor is men niet heel kritisch. Daarnaast maken gemeenten het de burger steeds makkelijker. De burger kiest vooral voor dit gemak (bijvoorbeeld door digitaal afspraak te maken) en waardeert dit ook.
- Behoud dit goed functionerende stelsel. Laat gemeenten weten dat ze op de goede weg zijn en dat ze ook van elkaar kunnen leren. Gemeenten die al verder zijn met het digitaliseren (van bijvoorbeeld het maken van afspraken), kunnen als voorbeeld dienen.
- Ook de proefgemeenten waarin reisdocumenten worden thuisbezorgd, hebben waardevolle informatie over hoe andere gemeenten het gemak en de veiligheid verder kunnen vergroten. Hoewel dit nog maar in enkele gemeenten gebeurt, wordt dit wel gewaardeerd. Benut deze ervaringen en bied een platform om deze te delen.

Alleen kleine aanpassingen

Binnen het huidige stelsel zijn er kleine verbeteringen mogelijk:

- Bied (nog) meer gemak door de mogelijkheid te bieden online afspraken te maken. Dit geldt zowel voor het aanvragen als het afhalen van reisdocumenten. Dit bevordert de snelheid en het gemak. Voor ouderen en burgers die minder digitaal vaardig zijn blijft het van belang om de mogelijkheid te bieden om telefonisch een afspraak te maken of zonder afspraak te komen.
- Bied de optie aan om pasfoto's aan de balie te laten maken. Twee derde van de burgers zou van deze mogelijkheid gebruik maken. Men is positiever over het laten maken van een foto bij de balie, dan het maken van een foto bij een fotograaf.
- Bied de optie aan om de documenten thuis te laten bezorgen. Hoewel de meerderheid van de burgers aangeeft hier nog geen behoefte aan te hebben, is ruim een kwart dit wel van plan te gaan gebruiken. Deze groep ziet het als een meerwaarde als de gemeente dit biedt.
- Bekijk de mogelijkheid om de regels voor het meebrengen van kinderen te versoepelen. Kinderen hoeven dan bijvoorbeeld alleen mee met het aanvragen óf alleen bij het afhalen van het document. Op de website van de gemeente Utrecht valt te lezen dat kinderen die jonger zijn dan 2 jaar niet mee hoeven met het afhalen.

Aanbevelingen om de verdere ontwikkeling vorm te geven

Verhoog het kennisniveau

Het kennisniveau van burgers is nog niet op alle vlakken voldoende. Informeer burgers over:

- Hoe er wordt omgegaan met de persoonlijke gegevens: Wie beschikt over welke informatie en waar mag deze (niet) voor gebruikt worden?
- Het gebruik en de opslag van vingerafdrukken. Meer dan de helft van de burgers denkt dat vingerafdrukken landelijk worden opgeslagen en een deel van de burgers denkt zelfs dat de politie hier inzage in heeft.
- De eisen omtrent de pasfoto (en de redenen hiervoor). Zorg voor duidelijke richtlijnen die ook consequent worden toegepast. Een voorbeeld dat door respondenten werd genoemd is de onduidelijkheid over het wel of niet opzetten van een bril. Verwijs duidelijk naar de betreffende informatie op internet.
- Dat het stelsel in Nederland tot één van de veiligste ter wereld behoort. In het nieuws komen alleen de berichten waarin het misgaat met privacy en identiteitsfraude. Laat burgers weten dat de overheid er alles aan doet om het zo veilig mogelijk te maken en dat Nederland dit al goed voor elkaar heeft.

Wees terughoudend met nieuwe biometrische kenmerken

- Burgers zijn over het algemeen voorstander van de persoonlijke kenmerken die momenteel worden gebruikt (pasfoto, vingerafdruk). Over nieuwe biometrische kenmerken is men vaker wantrouwend. Over het gebruik van DNA zijn de meningen verdeeld. Bekijk daarom welke kenmerken in aanmerking komen om te gaan inzetten. Wees terughoudend in het introduceren van de nieuwe mogelijkheden omtrent stemherkenning, onderhuidse aderpatronen en de oorafdruk.
- Voor persoonlijke kenmerken die in aanmerking komen om in te zetten, is het van belang hierover uitgebreid te communiceren richting burgers. Een deel van de weerstand komt namelijk door een gebrek aan kennis over deze nieuwe kenmerken.
- Wees voorbereid op een kleine groep zeer kritische burgers die tegen elke mogelijke uitbreiding van het gebruik van biometrische kenmerken zal protesteren.
- Zorg ervoor dat de biometrische kenmerken door de overheid opgeslagen worden. Dit geldt zowel voor de kenmerken die nu al gebruikt worden als potentiële toekomstige kenmerken. Burgers hebben hier een duidelijke voorkeur voor.

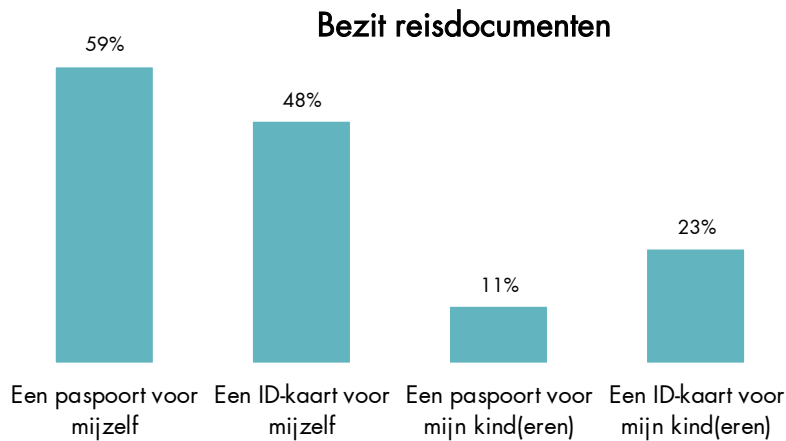
Aanbevelingen om de verdere ontwikkeling vorm te geven

Houd diversiteit burgers in het oog

- Niet alle burgers denken hetzelfde over het reisdocumentenstelsel. Wees bewust van de verschillende typen burgers. Een gedifferentieerd communicatiebeleid en verdere uitrol van de modernisering kan hier op inspelen. Dit onderzoek geeft daar handvatten voor.
- Een deel van de burgers is minder digitaal vaardig dan andere burgers. Ook vragen ouderen en lager-opgeleiden een andere benadering. Naast deze bekende verschillen in achtergrond zijn er ook verschillen in hoe men aankijkt tegen het reisdocumentenstelsel. Er is een kleine groep burgers heel kritisch. Deze groep heeft vaak wel een grote stem in het publieke debat. Luister niet alleen naar deze groep, maar zorg voor besef dat een grote groep het gewoon wil houden zoals het nu is en vooral voor gemak kiest. Deze groep is minder goed op de hoogte dan andere groepen, maar ook minder digitaal actief. Voor een deel zal dit voortkomen uit de weerstand tegen het delen van informatie online. Deze groep zal dus voorzien moeten worden van duidelijke informatie over wat er met de gegevens gebeurt (en wat niet). Het is belangrijk om bij deze groep het belang van een (gezond) kritische houding tegenover het afstaan van gegevens (identiteitsfraude) niet af te zwakken, maar hier begrip voor te tonen.
- Een grote groep burgers kiest vooral voor gemak. Zij staan open voor nieuwe mogelijkheden om dit gemak nog verder te vergroten. Zij zitten niet op informatie te wachten over de veiligheid van de gegevens maar willen vooral gemak in het (digitaal) aanvragen van reisdocumenten, het maken van een pasfoto en het afhalen of natuurlijk het laten thuisbezorgen van de documenten. Aangezien dit veelal ouderen zijn, is het belangrijk dat er voldoende servicepunten blijven.
- De groep burgers die vooral gericht is op vertrouwen moet bevestigd worden in hun beeld van de overheid. Laat zien dat het vertrouwen dat zij hebben richting de overheid goed is. Bevestig dat het goed is altijd kritisch te zijn in het (zomaar) geven van persoonlijke gegevens en het afgeven van het paspoort aan anderen, maar zorg tegelijkertijd voor versterking van het beeld dat de overheid hierin een betrouwbare partij is.

Resultaten – inventarisatie

Burgers bezitten vooral een paspoort

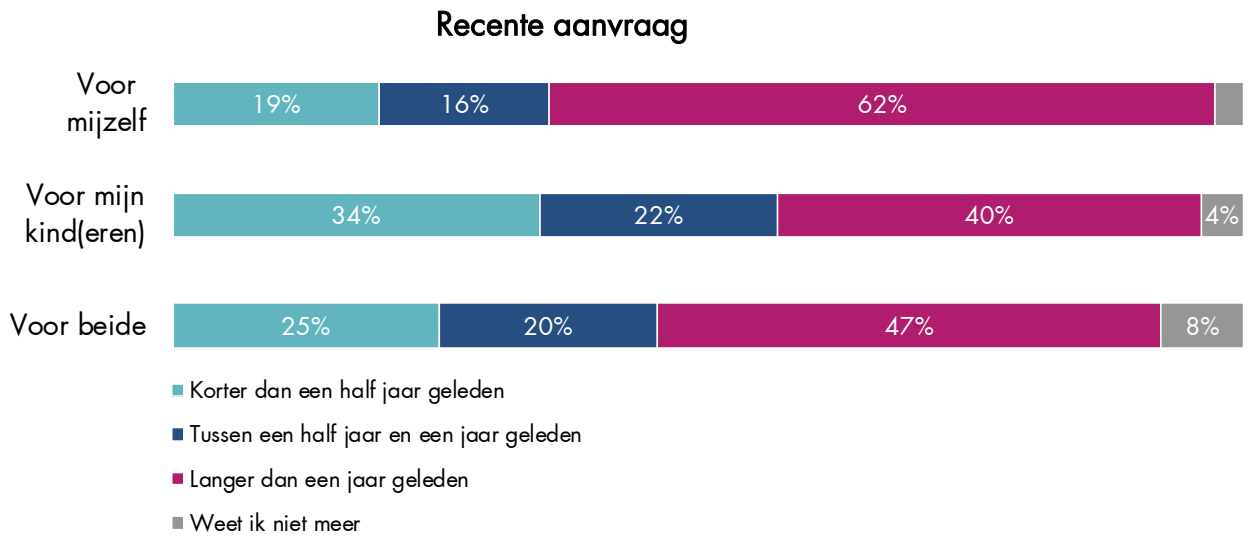


Vraag: Dit onderzoek gaat over het aanvragen van paspoorten en identiteitskaarten (ID-kaarten). Over welke documenten beschikt u en/of uw kinderen?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

In dit beschrijvende onderzoek komt de mening naar voren van burgers met verschillende reisdocumenten. De meerderheid heeft een paspoort. 7% heeft zowel een paspoort als ID-kaart.

Vier op tien burgers heeft korter dan een jaar geleden een reisdocument aangevraagd



Vraag: Wanneer heeft u voor het laatst een paspoort of ID-kaart voor uzelf of voor een kind aangevraagd?

Vraag: Voor wie heeft u de laatste keer een paspoort of ID-kaart aangevraagd?

Basis: alle respondenten die zelf hebben aangevraagd (n = 1.024)

Bijna vier op de tien heeft korter dan een jaar geleden voor het laatst een reisdocument aangevraagd. Voor een groot deel ligt deze ervaring dus nog vers in het geheugen. De reisdocumenten voor kinderen zijn vaker korter geleden nog aangevraagd.

Burgers noemen het geven van een vingerafdruk, de pasfoto en het zelf aanwezig moeten zijn als opvallende zaken

Zaken die opvielen hebben vooral betrekking op het zelf aanwezig moeten zijn bij zowel het aanvragen als afhalen. Dit wordt met name vaak bij kinderen genoemd.

Ook geeft men aan dat er strenger naar de pasfoto wordt gekeken en zelfs vaker opnieuw gemaakt moet worden. Het al dan niet moeten geven van een vingerafdruk zorgt enerzijds voor verwarring (wanneer wel en wanneer niet) en anderzijds voor een vervelend gevoel (als een crimineel).



Lastig dat het kind bij aanvragen en ophalen mee moet komen. Ik vind dat het veel werk is. En na 5 jaar moet het weer opnieuw...”

Ik miste de vingerafdruk. Dat was de vorige keer wel zo.”

Correcte afhandeling.”

Dat ik mijn oude paspoort niet meer mocht houden.”

Voor het eerst afspraak gemaakt via computer. Heel netjes herinnerings-mailtjes gekregen.”

Mijn man moest een jaar geleden wel zijn vinger afdrukken afgeven, en dit jaar ik niet voor beide voor ID kaart.”

Dat je speciaal naar het gemeente huis moet om het aan te vragen. Tijd die je daar daadwerkelijk binnen bent is nog geen 5 min.”

Dat ze steeds strenger worden op de foto's die je aanlevert.”

Ze kunnen nu ook je paspoort bij je thuis bezorgen.”

Het is erg lastig om een afspraak bij de gemeente te krijgen. Moet vrijwel altijd in de avonden want ze moeten naar school of werken.”

Die vingerdruk vond ik vreemd, voelde als crimineel.”

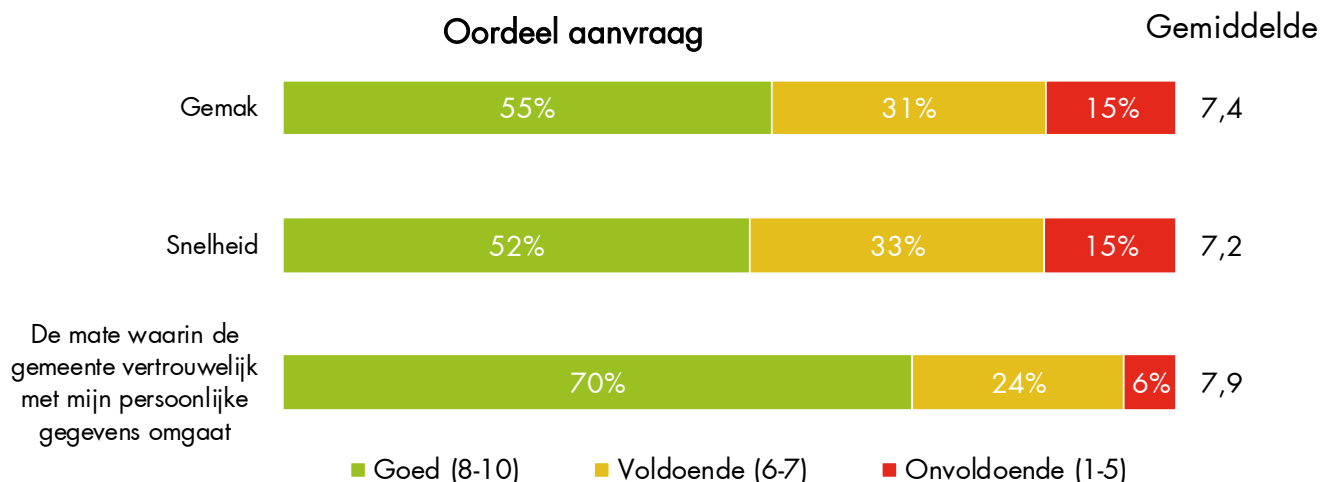


Letterlijke weergave van de gegeven antwoorden

Vraag: Zijn er zaken die u opvielen tijdens het aanvragen van het paspoort/ ID-kaart voor uzelf of bij uw kind(eren)?

Basis: alle respondenten die maximaal 1 jaar geleden hebben aangevraagd (n = 393)

De dienstverlening rondom de aanvraag van reisdocumenten wordt positief beoordeeld

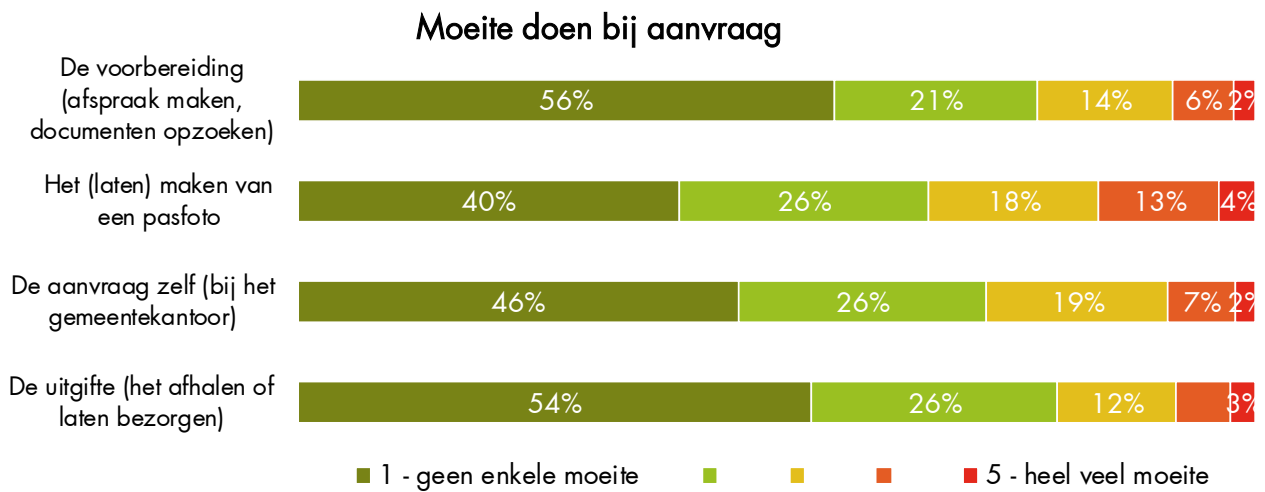


Vraag: Hoe beoordeelt u het aanvragen van het paspoort/ ID-kaart op de volgende aspecten?
 Basis: alle respondenten die maximaal 1 jaar geleden hebben aangevraagd (n = 393)

Gemeenten hebben de levering van reisdocumenten over het algemeen goed op orde. Burgers zijn overwegend positief over het aanvragen van een paspoort/ID-kaart. Een relatief klein deel (15%) is van mening dat de snelheid beter kan. Uit de toelichtingen blijkt dat men het idee heeft dat men aan het loket strenger op de pasfoto is. In sommige gevallen geeft men aan dat de foto opnieuw moest worden gemaakt.

Ouderen zijn overwegend positiever over de dienstverlening. Ook hoger opgeleiden en mensen die makkelijk hun gegevens delen met de overheid beoordelen gemak, snelheid en vertrouwelijk omgaan hoger.

Het aanvragen van reisdocumenten kost weinig moeite



Vraag: Hoeveel moeite heeft u bij deze laatste keer in elk van de onderstaande stappen moeten doen om een paspoort/ID-kaart te verkrijgen?

Basis: alle respondenten die maximaal 1 jaar geleden hebben aangevraagd (n = 393)

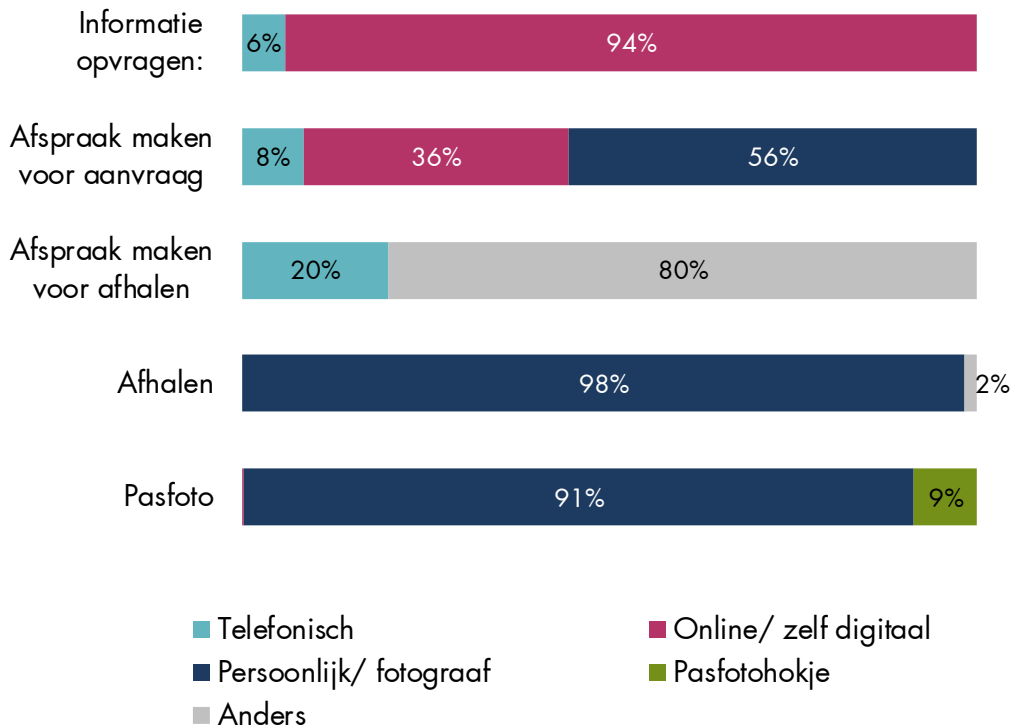
De meerderheid van de burgers geeft aan dat het ze weinig tot geen enkele moeite heeft gekost om het reisdocument te verkrijgen.

Ouderen geven vaker aan dat ze geen moeite hoefden te doen om het reisdocument te verkrijgen. Vrouwen, hoger opgeleiden, mensen uit de drie grote steden, gezinnen met kinderen (jonger dan 14 jaar) en mensen die bij voorkeur geen persoonlijke gegevens met de overheid delen, geven vaker aan dat ze veel moeite hebben moeten doen.

Resultaten – kennis

De digitale mogelijkheden in het aanvraagproces worden benut

Doorlopen stappen bij aanvraag (index)



Vraag: Hieronder staan mogelijke stappen in het aanvragen van een paspoort/ ID-kaart. Kunt u aangeven welke stappen u de laatste keer heeft doorlopen?

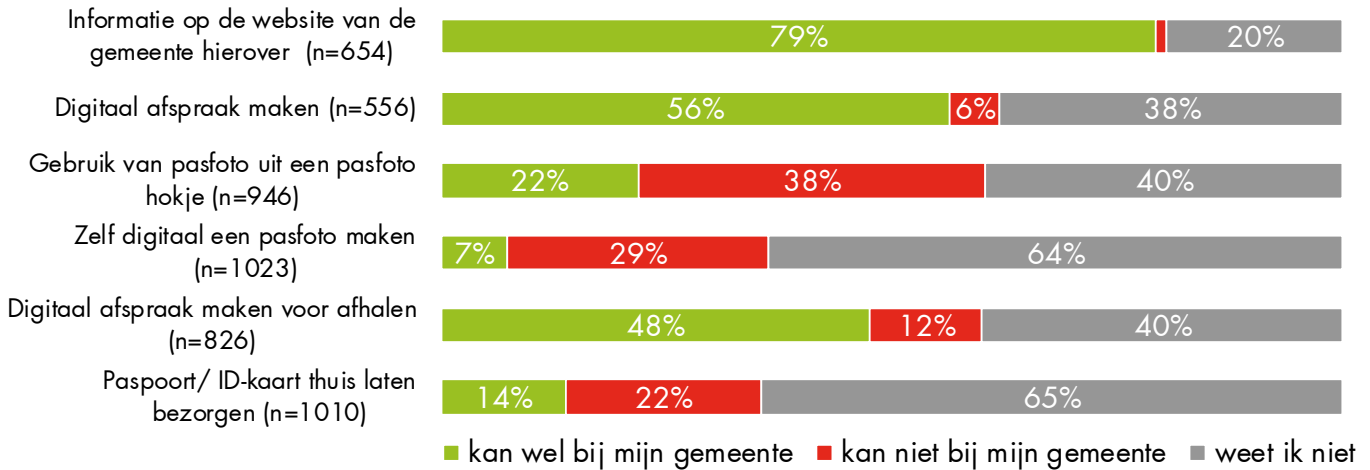
Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Ruim een derde van de respondenten heeft voorafgaand aan het aanvragen informatie op de website van de gemeente opgezocht. Onder jongeren is dit ruim de helft. Slechts 2% heeft dit telefonisch gedaan. Ook heeft bijna de helft digitaal een afspraak gemaakt en slechts 11% telefonisch. In de grote steden is dit vaker telefonisch gedaan en in Zuid-Nederland en de randgemeenten vaker digitaal. Niet iedereen is op de hoogte dat er een afspraak gemaakt kan worden en gaan zonder afspraak naar het gemeentekantoor. Hoewel een eerdere pasfoto niet gebruikt mag worden, kan men wel al een foto thuis hebben, waardoor niet iedereen eerst langs de fotograaf is gegaan.

Voor het afhalen is in veel gevallen geen afspraak nodig, maar ook hier heeft nog één op de vijf dit digitaal gedaan. Onder jongeren is dit ruim een derde. Een enkele jongere geeft aan niet zelf het document te hebben afgehaald, of weet dit niet meer. Onder ouderen is dit circa 20%. Het is niet duidelijk waarom mensen aangeven dat ze dit niet hebben gedaan. Een enkeling kan nog in het proces van aanvragen zitten. In verschillende gemeenten kan er een medewerker bij de burger langskomen als deze zelf niet in staat is bij het gemeentekantoor te komen. Dit zal echter ook voor slechts een enkeling een verklaring zijn. In Utrecht (en wellicht in andere gemeenten ook) is het niet verplicht om een kind dat jonger dan 2 jaar is mee te nemen bij het afhalen van het document voor dit kind. Dit is te lezen op de website van gemeente Utrecht. In een aantal proefgemeenten kan men het document thuis laten bezorgen. 1% van de respondenten heeft hier gebruik van gemaakt.

Burgers weten dat het mogelijk is om digitaal een afspraak te maken en informatie te zoeken

Digitale mogelijkheden bij gemeente



Vraag: Hieronder staat een aantal van de stappen in het aanvragen van een nieuw paspoort/ ID-kaart die u niet heeft doorlopen. Waren deze stappen wel mogelijk bij uw gemeente?

Basis: alle respondenten die niet alle betreffende stappen hebben doorlopen

Mensen die geen informatie op de website van de gemeente hebben opgezocht geven aan dat dit wel mogelijk was bij hun gemeente. Mensen die weinig online actief zijn weten vaak niet of dit beschikbaar is.

Ook denkt de meerderheid dat het digitaal maken van een afspraak mogelijk is. Jongeren die hier nog geen gebruik van hebben gemaakt, weten vaak ook niet of deze mogelijkheid bestaat. Mensen met weinig kennis over het reisdocumentenstelsel geven ook vaker aan dat ze niet weten wat er mogelijk is bij de eigen gemeente.

Bijna tweederde weet niet óf het mogelijk is om de reisdocumenten thuis te laten bezorgen en of ze een zelfgemaakte digitale pasfoto mogen gebruiken. Een aanzienlijk deel van de burgers denkt dat een dergelijke digitale pasfoto of een pasfoto uit een pasfotohokje niet is toegestaan. Vooral vrouwen en mensen uit de grote steden en Noord-Nederland weten niet of dit mogelijk is.

Opvallend is dat 14% aangeeft dat bij hun gemeente het mogelijk is om de documenten thuis te laten bezorgen, dit is echter als proef nog maar bij circa 10% mogelijk. De verwachting dat dit wel wordt aangeboden ligt dus duidelijk hoger.

Burgers ervaren weinig problemen met de openingstijden van het gemeentekantoor

Oordeel openingstijden gemeentekantoor

Prima - ervaar geen problemen 44%

Kan beter 17%

Neutraal 19%

Onprettig - te kort open 12%

Onprettig - op verkeerde momenten open 8%

Vraag: Hoe ervaart u de openingstijden van uw gemeentekantoor?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Buiten kantoortijden open

Ja 60%

Nee 16%

Weet ik niet 24%

Vraag: Is uw gemeentekantoor ook 's avonds of in het weekend open?

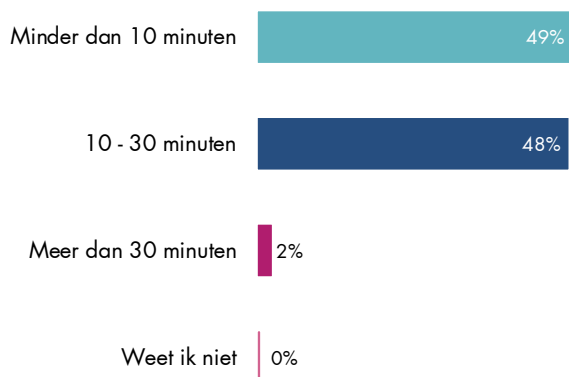
Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Bijna de helft van de burgers ervaart geen probleem met de openingstijden van het gemeentekantoor.

Er is echter een groep van 20% die wel ontevreden is over de openingstijden. Zij vinden het onprettig dat het gemeentekantoor te kort open is of op de verkeerde momenten. Zes op de tien geeft aan dat hun gemeentehuis ook op bepaalde dagen 's avonds of in het weekend open is.

Meeste burgers ervaren een korte afstand tot het gemeentekantoor

Reistijd naar gemeentekantoor



Vraag: Wat is (ongeveer) de reistijd van uw huis naar uw gemeentekantoor?
 Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Mogelijk bezoek tijdens openingstijden



Vraag: Bent u in de gelegenheid om tijdens openingstijden het gemeentekantoor te bezoeken?
 Basis: alle respondenten (n = 1.028)

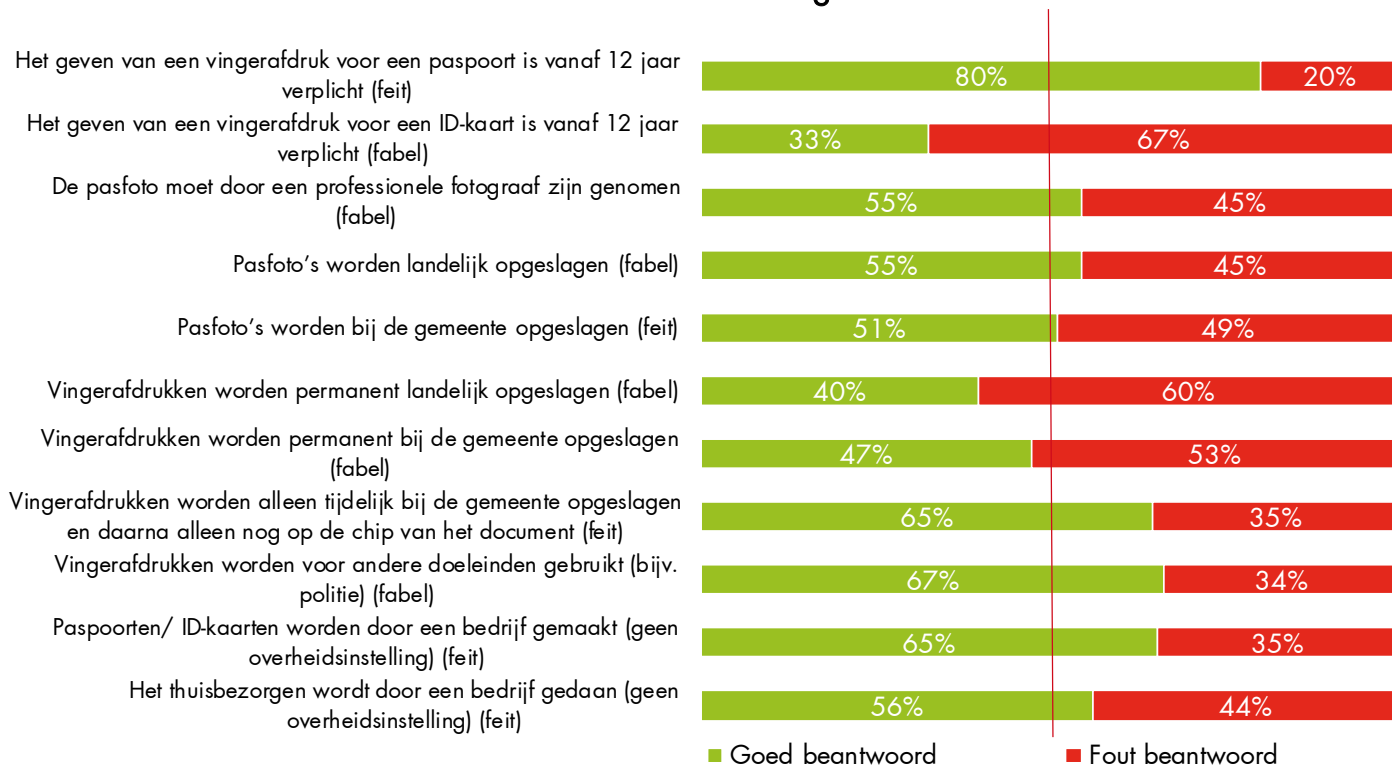
Bijna de helft van de burgers geeft aan altijd tijdens openingstijden het gemeentekantoor te kunnen bezoeken. De meeste andere burgers geven aan dat ze wel een keer in de gelegenheid zijn om het gemeentekantoor te bezoeken.

De afstand is voor bijna niemand een probleem. Dit is in de helft van de gevallen minder dan 10 minuten of in de andere helft van de gevallen niet meer dan 30 minuten. Als het aantal servicepunten afneemt, zal de afstand en daarmee de reistijd voor deze laatste groep wel toenemen.

Slechts 24 respondenten hebben een reisafstand van 30 minuten of meer naar het gemeentehuis. Aan hen is gevraagd naar de beschikbaarheid van een dependance. Indicatief kan gesteld worden dat dit slechts in enkele gevallen beschikbaar is.

De meeste kennisvragen worden door de meerderheid correct beantwoord; met uitzondering van de opslag van vingerafdrukken

Kennis omtrent huidige situatie



Vraag: We willen nu een kleine quiz doen. Hieronder ziet u een aantal uitspraken over het aanvragen van een paspoort/ID-kaart. Zijn deze volgens u een feit (waar) of fabel (niet waar)? Hierna leest u of u gelijk heeft!
 Basis: alle respondenten (n = 1.028)

De meerderheid weet de meeste kennisvragen redelijk tot goed te beantwoorden. Er zijn drie punten waarop er vaker fout is geantwoord; men weet niet dat het geven van een vingerafdruk voor een ID-kaart niet verplicht is en men weet niet dat vingerafdrukken niet landelijk en niet bij de gemeente permanent worden opgeslagen. Over het opslaan van pasfoto's bij de gemeente is men niet goed op de hoogte.

Dat het geven van een vingerafdruk voor een paspoort vanaf 12 jaar verplicht is, is bij acht op de tien bekend. Ook is men er wel van op de hoogte dat vingerafdrukken niet voor andere doeleinden worden gebruikt en dat commerciële bedrijven worden ingeschakeld voor het maken en bezorgen van de documenten.

Het is van belang dat burgers goed op de hoogte zijn van hoe er met de gegevens wordt omgegaan. Dit heeft invloed op het gevoel van veiligheid en de gedragsintentie (zie ook volgende pagina). Als men niet goed op de hoogte is, is tevens de mogelijkheid groter dat er verkeerd met de gegevens wordt omgegaan en men dit niet doorheeft.

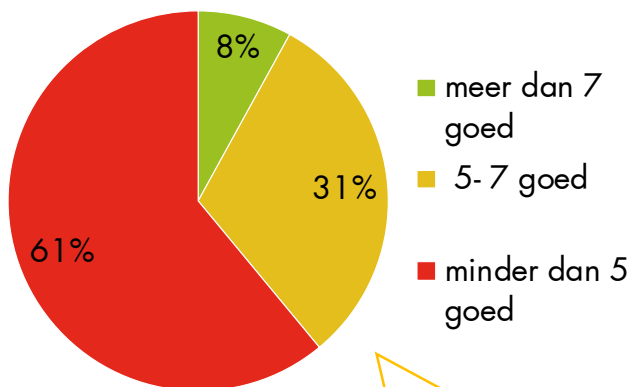
De meerderheid van de burgers weet minder dan de helft correct te beantwoorden

Veel kennis:

- Jong volwassenen.
- Hoger opgeleid.
- Ambtenaren of in loondienst.
- Woonachtig in sterk stedelijk gebied/ randgemeenten.
- Boven modaal inkomen.
- Zeer veel online actief.
- Beschikken vaker over een eigen paspoort.
- Hebben een gemiddeld tot hoge gebruiksintentie van de mogelijke nieuwe diensten.
- Vinden vaker dat de bescherming van persoonsgegevens in Nederland tot de beste van de wereld behoort.

Weinig kennis:

- Vaker vrouw.
- Lager opgeleid.
- BSR* geel (sociaal) en groen (zekerheid).
- Geven vaker bij voorkeur helemaal geen gegevens aan de overheid.
- Zijn zeer veel online actief óf juist gemiddeld tot weinig digitaal actief.
- Beschikken minder vaak over een eigen paspoort.
- Behoren vaker tot het kritische (derde) cluster**.
- Hebben een lage tot gemiddelde gebruiksintentie van de mogelijke nieuwe diensten.



Enige kennis:

- Vaker studenten.
- BSR* rood (vrijheid) en blauw (controle).
- Delen vaker alleen gegevens als men daar iets voor terugkrijgt.
- Zijn redelijk veel online actief.

Er zijn elf stellingen voorgelegd aan de respondenten. Men heeft veel kennis over het reisdocumentenstelsel indien men er meer dan zeven goed wist te beantwoorden. Bij minder dan vijf goede antwoorden beschikt men over weinig kennis.

Hoewel de meeste vragen door meer dan de helft goed is beantwoord, heeft zes op de tien respondenten minder dan vijf vragen goed beantwoord. Slechts 8% weet meer dan zeven vragen goed te beantwoorden.

Burgers die meer dan vijf stellingen goed hebben beantwoord, vinden ook vaker dat de bescherming van persoonsgegevens in Nederland tot één van de beste in de wereld behoort. Burgers met veel kennis vertrouwen ook eerder het maken en afleveren van paspoorten aan bedrijven toe.

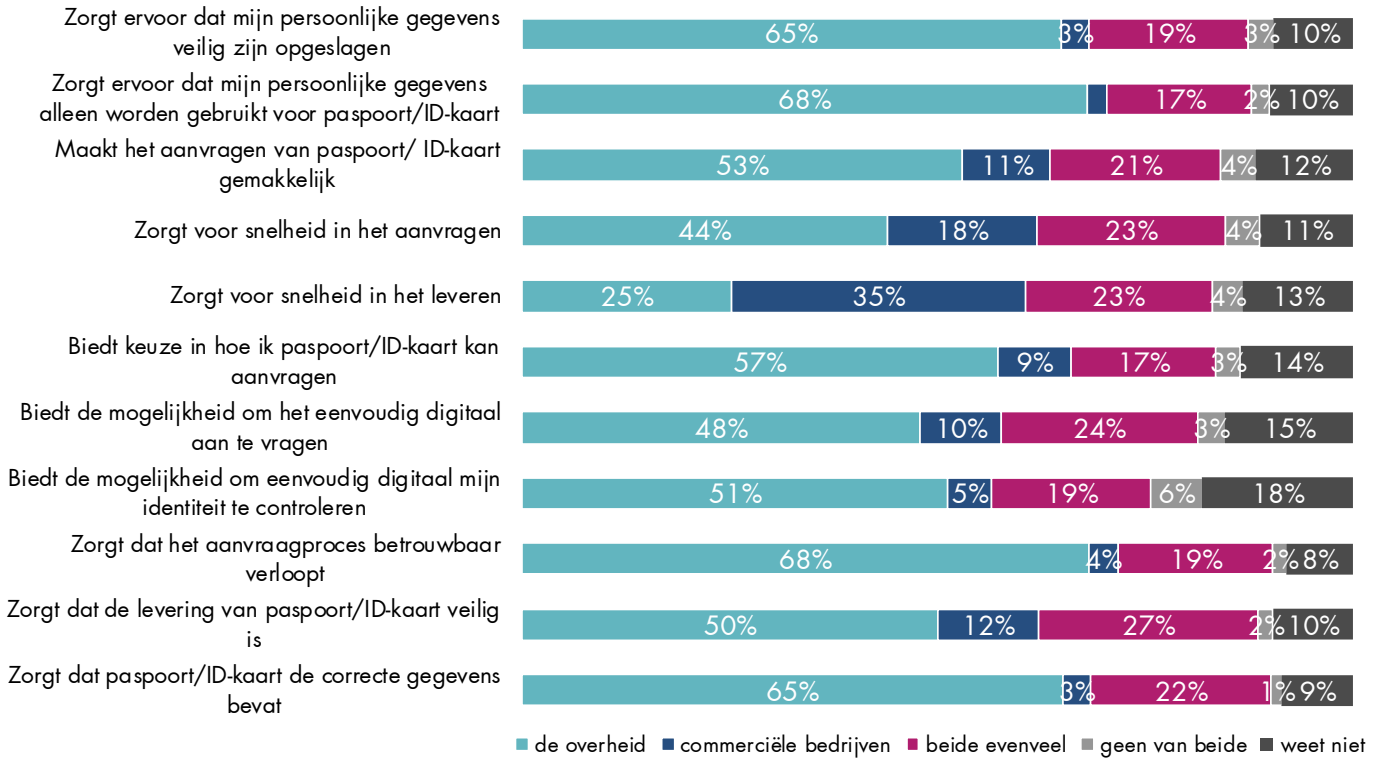
* In de bijlage staat de toelichting op de BSR-leefstijlsegmentatie.

** Zie pagina 10 voor de drie typen burgers.

Resultaten – gevoel

Op alle vlakken heeft de burger meer vertrouwen in de overheid dan in commerciële bedrijven

Vertrouwen in overheid en commerciële bedrijven



Vraag: Verwacht u dat de volgende zaken **meer** door de overheid of commerciële bedrijven of beide evenveel verzorgd worden?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

De burger heeft duidelijk meer vertrouwen in de overheid dan in commerciële bedrijven. Het leveren van reisdocumenten is echt een taak van de overheid.

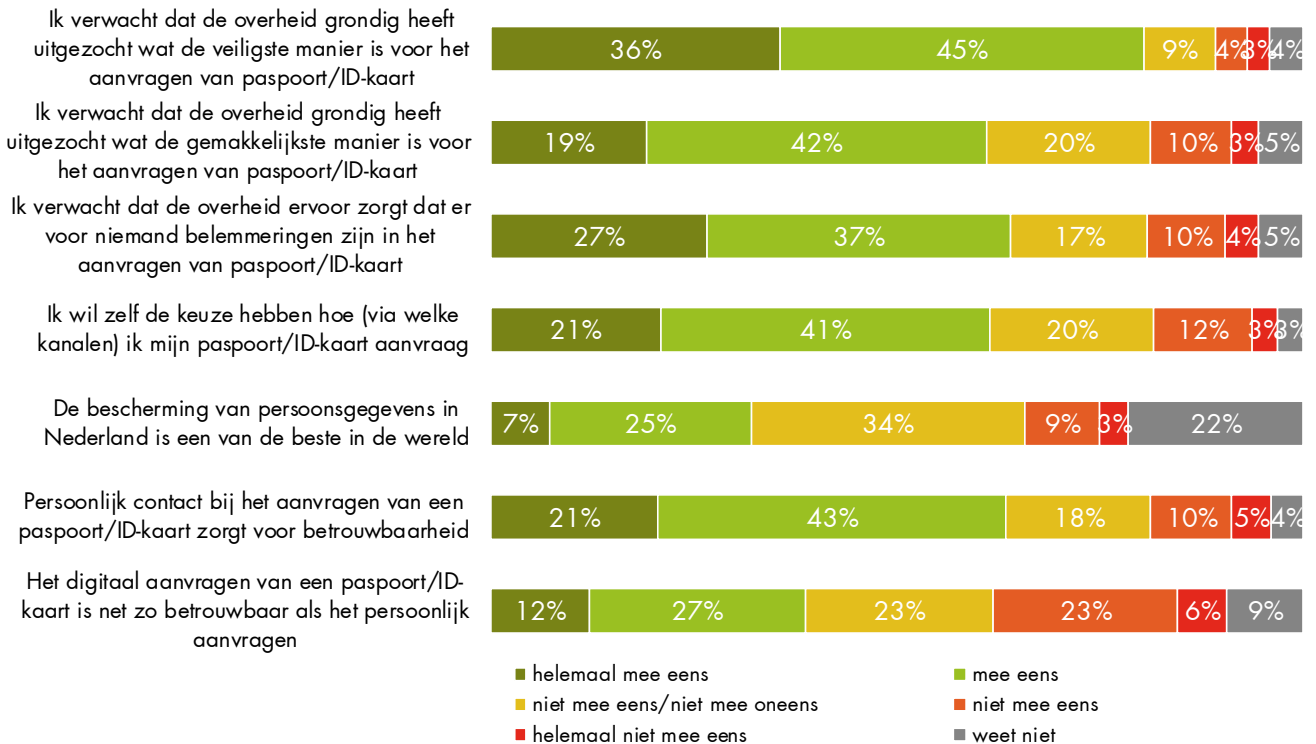
Men verwacht vooral dat de overheid (in tegenstelling tot bedrijven) beter voor de persoonlijke gegevens zorgt, betere keuzes en mogelijkheden in het aanvragen biedt en veilig en correct handelt.

Bedrijven worden wel beter beoordeeld op het bieden van snelheid in het leveren. Over de snelheid in aanvragen zijn de meningen verdeeld.

Mensen met veel kennis over het huidige stelsel vertrouwen het maken en afleveren van reisdocumenten vaker aan bedrijven (en de overheid) toe dan mensen met minder kennis.

De meerderheid van de burgers heeft vertrouwen in de overheid, maar wil wel persoonlijk contact bij het aanvragen

Verwachtingen omtrent inspanningen en mogelijkheden



Vraag: Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

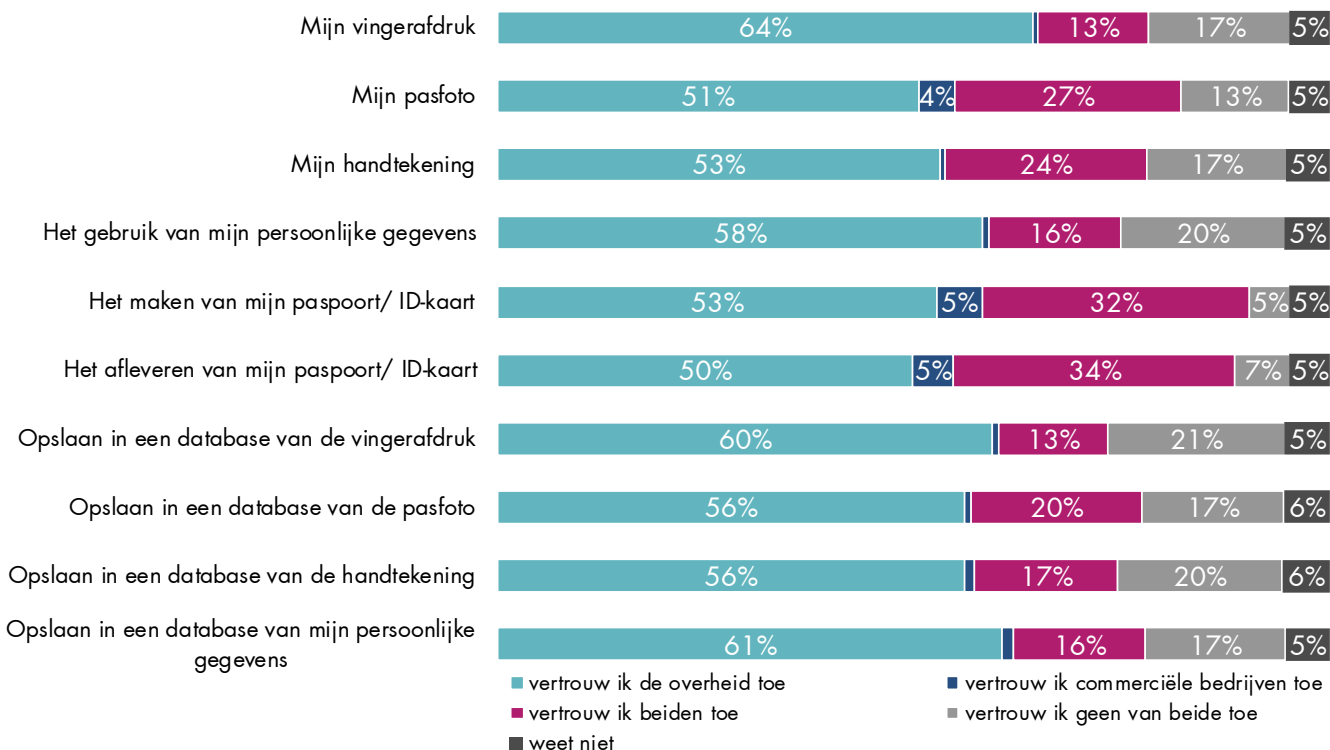
De meerderheid van de burgers heeft er vertrouwen in dat de overheid de veiligste, gemakkelijkste en meest toegankelijke manier van aanvragen heeft uitgezocht. Toch vindt slechts een derde de bescherming van persoonsgegevens in Nederland één van de beste van de wereld. Hier ligt nog een taak in de communicatie door de overheid.

Burgers vinden het belangrijk om zelf de keuze te hebben hoe de reisdocumenten worden aangevraagd. Ook waarderen zij het persoonlijke contact omdat dit voor betrouwbaarheid zorgt. Het digitaal aanvragen wordt dan ook niet zo betrouwbaar gevonden als het persoonlijk aanvragen.

Jongeren hebben het meeste vertrouwen dat de overheid zorgt voor veiligheid, keuze en geen belemmeringen. Ook zien zij vaker dat Nederland tot de beste van de wereld behoort. Burgers met veel feitelijke kennis zijn het hier ook mee eens. Zij vinden tevens dat digitaal aanvragen van reisdocumenten net zo veilig is als persoonlijk aanvragen.

Een kleine meerderheid vertrouwt het gebruik en de opslag van persoonlijke kenmerken aan de overheid toe

Vertrouwen in overheid en commerciële bedrijven



Vraag: Vertrouwt u de volgende zaken aan de overheid en bedrijven toe?
 Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Burgers hebben ook meer vertrouwen in de overheid dan in bedrijven voor wat betreft het gebruik, het maken, afleveren en opslaan van de persoonlijke kenmerken (vingerafdruk, pasfoto, handtekening). De pasfoto wil men iets makkelijker afstaan aan een bedrijf dan de vingerafdruk. Vooral ouderen hebben veel vertrouwen in de overheid.

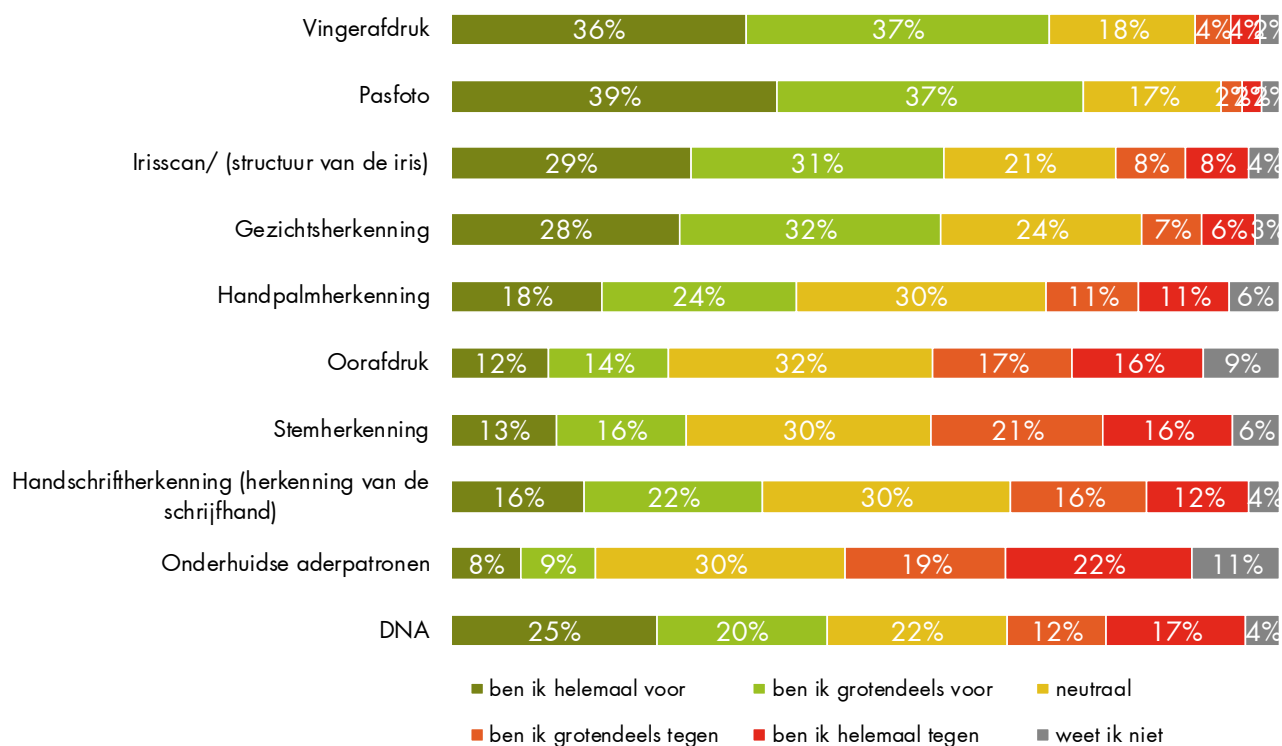
Daarnaast vertrouwt nog eens een derde het maken en afleveren aan zowel bedrijven als overheid toe. Circa een op de zes vertrouwt de andere taken zoals de opslag in de database aan beiden toe.

Circa een vijfde vertrouwt het opslaan en gebruik van persoonlijke gegevens geen van beide partijen toe. Dit zijn vaker burgers die al langer geleden een reisdocument hebben aangevraagd, jongere huishoudens zonder kinderen en burgers met weinig kennis. Burgers die veel online doen zijn verdeeld in hun mening.

Burgers die veel kennis hebben over het stelsel, vertrouwen vaker zowel de overheid als bedrijven het opslaan van gegevens toe. Ook staan zij vaker open voor het maken en opslaan van de pasfoto door zowel de overheid als bedrijven.

De meerderheid van de burgers is voor het gebruik van de huidige biometrische kenmerken, over DNA zijn de meningen verdeeld

Gebruik biometrische kenmerken



Vraag: Er zijn verschillende unieke lichamelijke kenmerken of methoden om de identiteit van een persoon vast te stellen. Deze kunnen ook gebruikt worden voor een paspoort/ ID-kaart. Dit zou de veiligheid en betrouwbaarheid kunnen verbeteren. Wat vindt u ervan als de overheid onderstaande lichamelijke kenmerken zou gebruiken voor een paspoort/ID-kaart?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

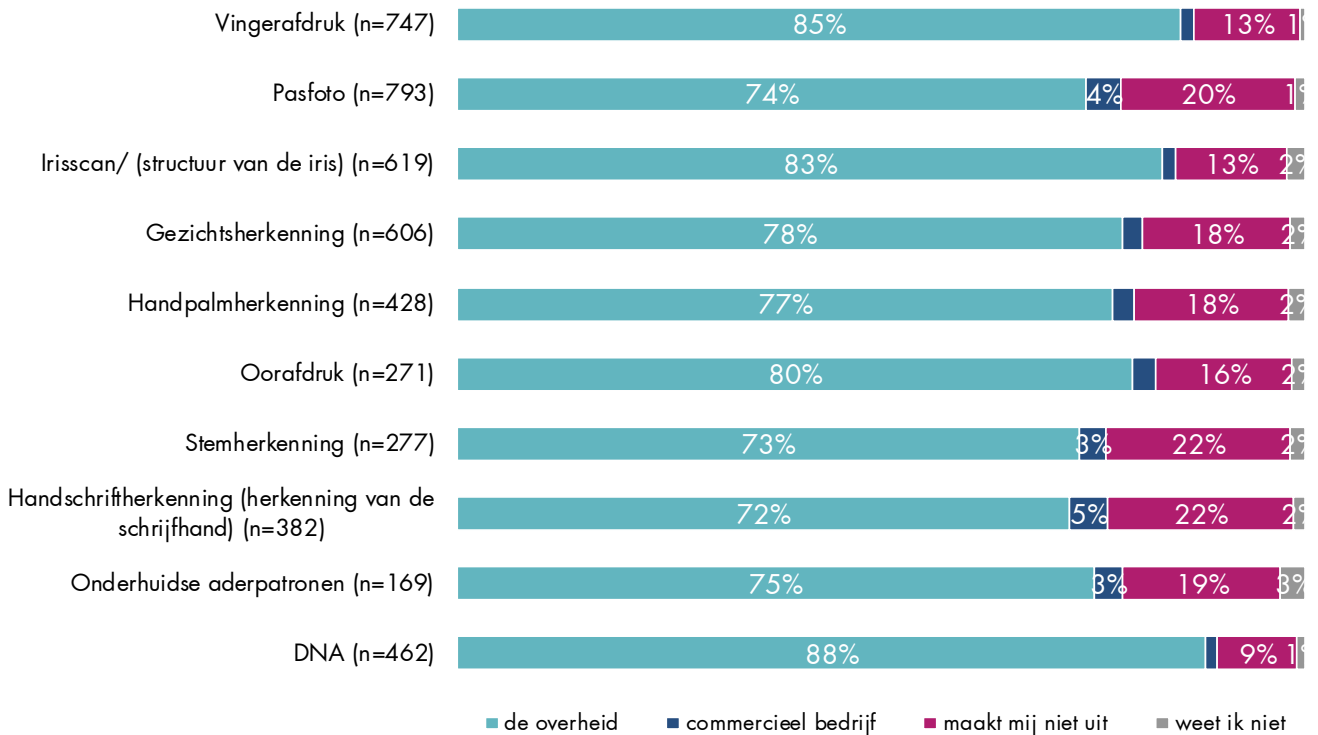
De meerderheid van de burgers is (helemaal) voor het gebruik van vingerafdrucken, pasfoto, irisscan en gezichtsherkenning voor een reisdocument. Dit zijn de zaken waar men al (redelijk) bekend mee is.

Over het gebruik van DNA zijn de meningen sterk verdeeld. Slechts drie op de tien zijn (helemaal) tegen. Opvallend is dat vooral ouderen voor het gebruik van DNA zijn. Ook mannen, lager opgeleiden en mensen die veel online doen zijn vaker voorstander.

Men is overwegend tegen het gebruik van de ooraafdruk, stemherkenning en handschriftherkenning. Men geeft aan dat deze als onveilig en onbetrouwbaar worden ervaren. Vooral het gebruik van onderhuidse aderpatronen heeft veel weerstand. Dit gaat voor veel mensen te ver.

Er is een duidelijke voorkeur voor de overheid voor de opslag van biometrische kenmerken

Opslag biometrische kenmerken



Vraag: Hieronder staan de lichamelijke kenmerken waarvan u (geheel of gedeeltelijk) voor bent om deze te gebruiken voor een paspoort/ID-kaart. Aan welke partij geeft u de voorkeur om deze kenmerken op te slaan?
 Basis: alle respondenten die voor het gebruik van één of meerdere kenmerken zijn

Van de burgers die vóór het gebruik van biometrische kenmerken zijn, heeft de ruime meerderheid de voorkeur voor de overheid voor het opslaan van deze kenmerken. Voor de opslag van DNA is zelfs 88% van mening dat de overheid dit het beste kan doen. Burgers die vooral voor gemak gaan (tweede cluster, zie pagina 10) vinden zelfs bij DNA vaker dat het niet uitmaakt wie dit opslaat.

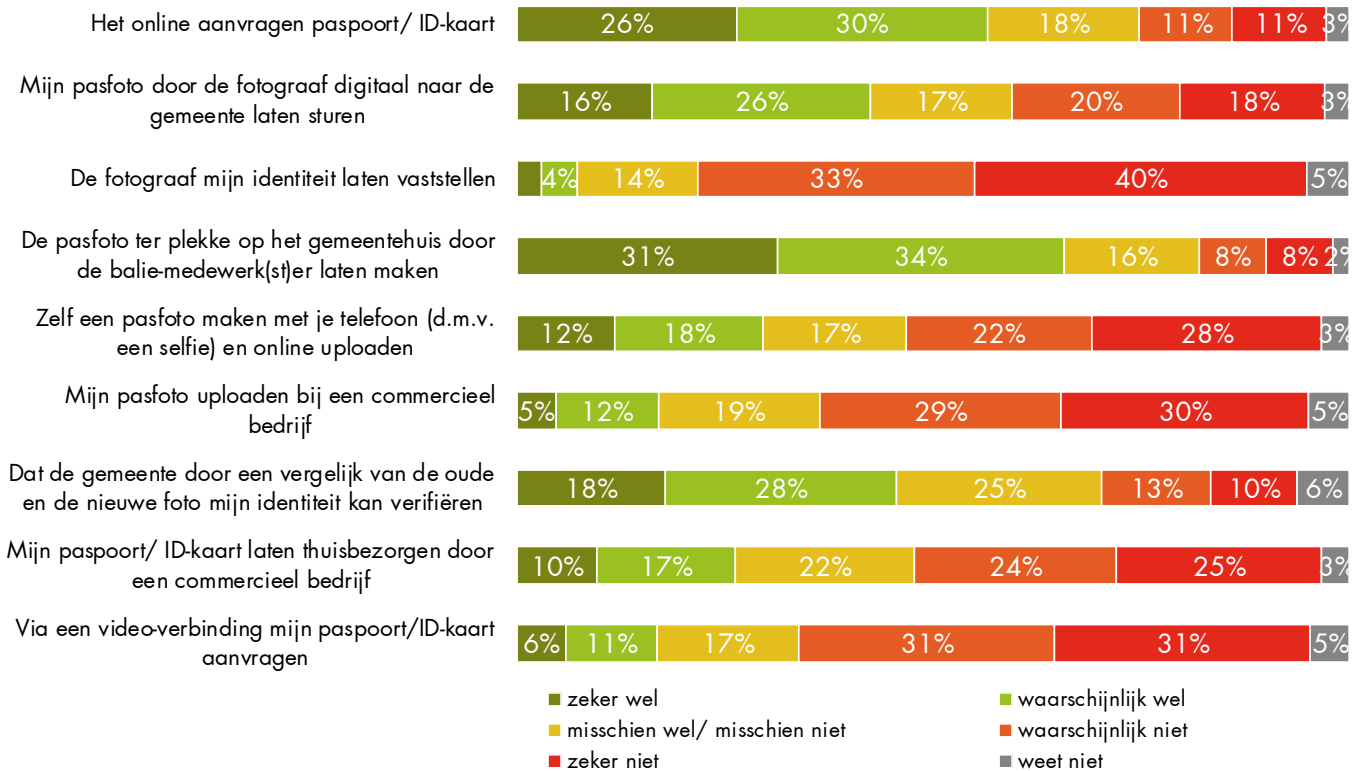
Voor circa een vijfde maakt het niet uit wie de gegevens opslaat.

Burgers met een hoge gebruiksintentie van de nieuwe diensten geven vaker aan dat het hen niet uitmaakt wie de biometrische kenmerken opslaat.

Resultaten – gedragsintentie

De intentie is er om gebruik te maken van de nieuwe mogelijkheden, maar dit moet wel bij gemeente in handen blijven

Gebruiksintentie digitale en mogelijke diensten



Vraag: Stel dat de volgende diensten mogelijk zijn in uw gemeente. In hoeverre zou u hier dan gebruik van maken?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Burgers zouden vooral graag gebruik maken van de mogelijkheid om de pasfoto ter plekke te laten maken. Ook staat men positief tegenover het online een reisdocument aanvragen en het laten verifiëren van de identiteit door het vergelijken van foto's. Over de andere mogelijkheden is weinig enthousiasme. Men is al tevreden met de huidige situatie. Deze biedt voldoende gemak en is betrouwbaar.

Men zou (zeker) niet de identiteit door de fotograaf laten vastleggen, de pasfoto bij een bedrijf uploaden, zelf een pasfoto maken met de telefoon en via een video-verbinding het reisdocument aanvragen.

Jongeren, hoogopgeleiden, stedelingen, digitaal vaardigen en gezinnen met jonge kinderen zouden sneller een foto bij het loket laten maken.

Over het laten thuisbezorgen door een commercieel bedrijf en het door de fotograaf digitaal laten opsturen van de foto zijn de meningen verdeeld.

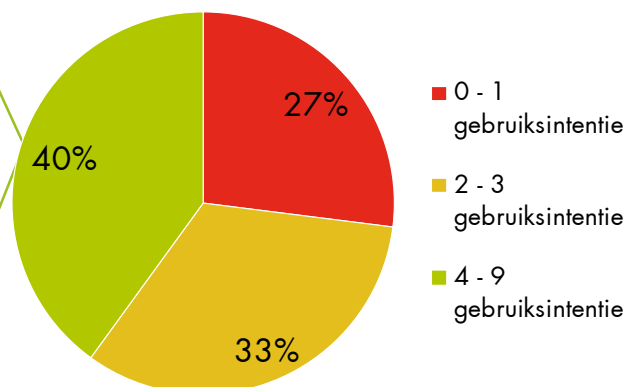
Er is minder interesse in nieuwe mogelijkheden bij burgers met weinig kennis, bij ouderen en lager opgeleiden

Lage gebruiksintentie

- Ouderen; vanaf 45 jaar steeds minder interesse.
- Midden en laag opgeleiden.
- Gepensioneerden.
- Woonachtig in weinig stedelijk gebied.
- Oudere huishoudens zonder kinderen.
- Modaal of beneden modaal inkomen.
- BSR*-groen (zekerheid en vertrouwen).
- Geven bij voorkeur geen persoonlijke gegevens aan bedrijven, of alleen als men er iets voor terugkrijgt.
- Delen niet zonder zorgen persoonlijke gegevens met de overheid.
- Zijn weinig tot gemiddeld online actief.
- Beschikken vaker niet over een eigen paspoort.
- Hebben weinig kennis: minder dan vijf stellingen goed beantwoord.
- Zijn vaker type**: cluster 1 (vertrouwen) of 3 (kritisch).

Hoge gebruiksintentie

- Jongeren; tot 34 jaar meer dan de helft zou minimaal vier diensten willen gebruiken.
- Hoger opgeleiden.
- Gezinnen met (vooral jonge) kinderen.
- Boven modaal inkomen.
- BSR*-blauw (controle en zelfredzaam).
- Delen persoonlijke gegevens als dat nodig is met bedrijven.
- Delen zonder zorgen persoonlijke gegevens met de overheid.
- Zijn veel tot zeer veel online actief.
- Hebben korter dan een halfjaar geleden voor het laatst een document aangevraagd.
- Hebben veel kennis: meer dan vijf stellingen goed beantwoord.
- Zijn vaker type**: cluster 2 (gemak).
- Vinden vaker dat ze veel moeite hebben moeten doen bij het aanvragen.
- Hebben vaker online informatie opgezocht en digitaal afspraken gemaakt.



Matige gebruiksintentie

- Ouderen.
- BSR*- geel, groen en rood.
- Vertonen gemiddeld online gedrag.

Er zijn negen mogelijke diensten voorgelegd aan de respondenten. Men kon per dienst aangeven of men er gebruik van zou maken als dit in de eigen gemeente mogelijk zou zijn. Burgers die hier meer voor open staan (hoge gebruiksintentie) hebben bij minimaal 4 diensten positief geantwoord. Burgers die geen van de diensten of slechts één zou gebruiken, hebben een lage gebruiksintentie.

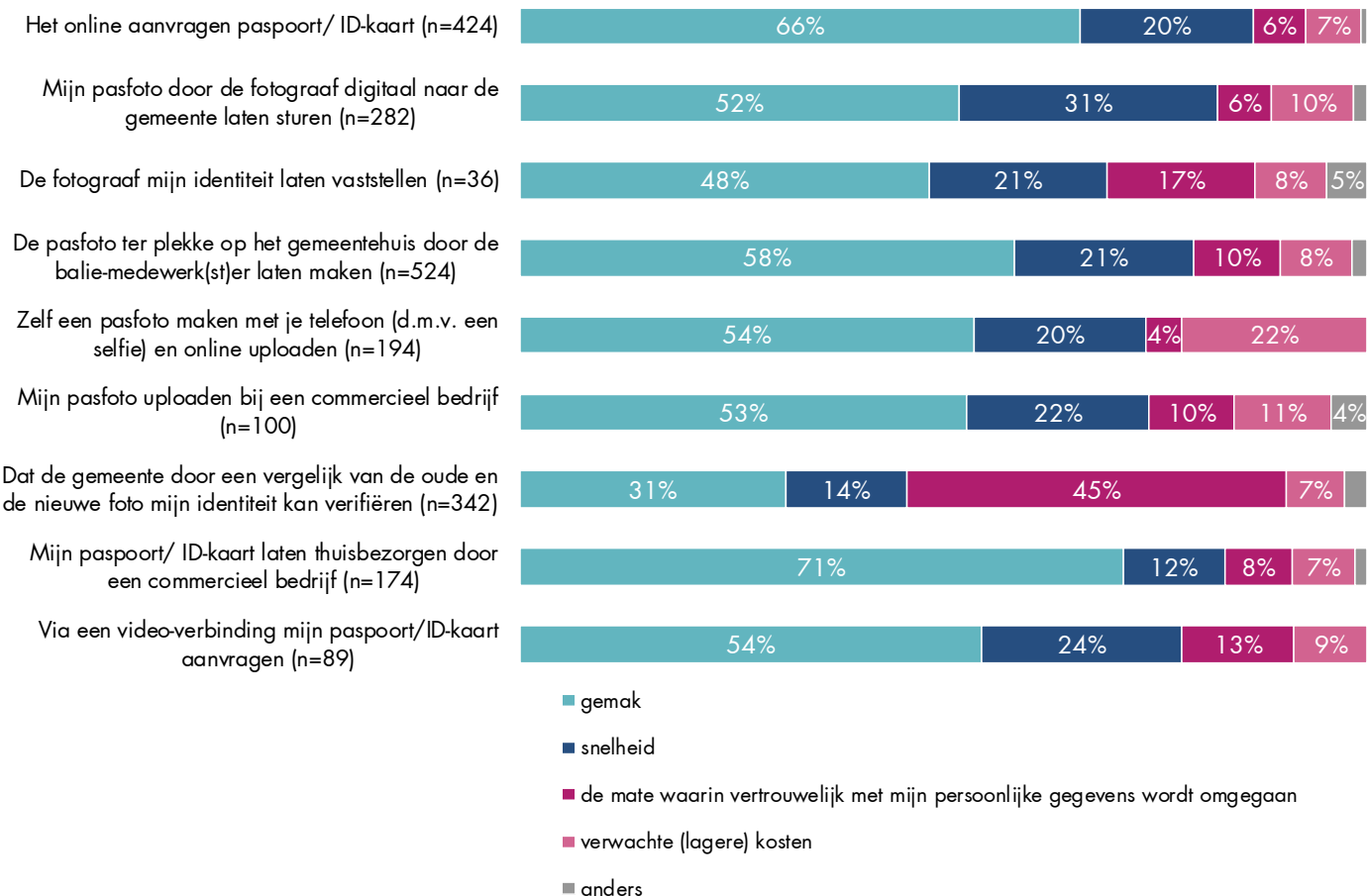
Deze twee groepen burgers hebben een ander profiel. De verschillen worden hier weergegeven.

* In de bijlage staat de toelichting op de BSR-leefstijlsegmentatie.

** Zie pagina 10 voor de drie typen burgers.

Gemak speelt de belangrijkste rol in de intentie gebruik te gaan maken van digitale of nieuwe diensten

Motivatie positieve gebruiksententie



Vraag: Hieronder staan (enkele van) de diensten waarvan u heeft aangegeven zeker of waarschijnlijk gebruik van te maken. Wilt u voor elk van de diensten aangeven wat de belangrijkste reden is om er gebruik van te (gaan) maken?

Basis: alle respondenten die van één of meerdere diensten gebruik willen maken (max. 3 diensten p.p.)

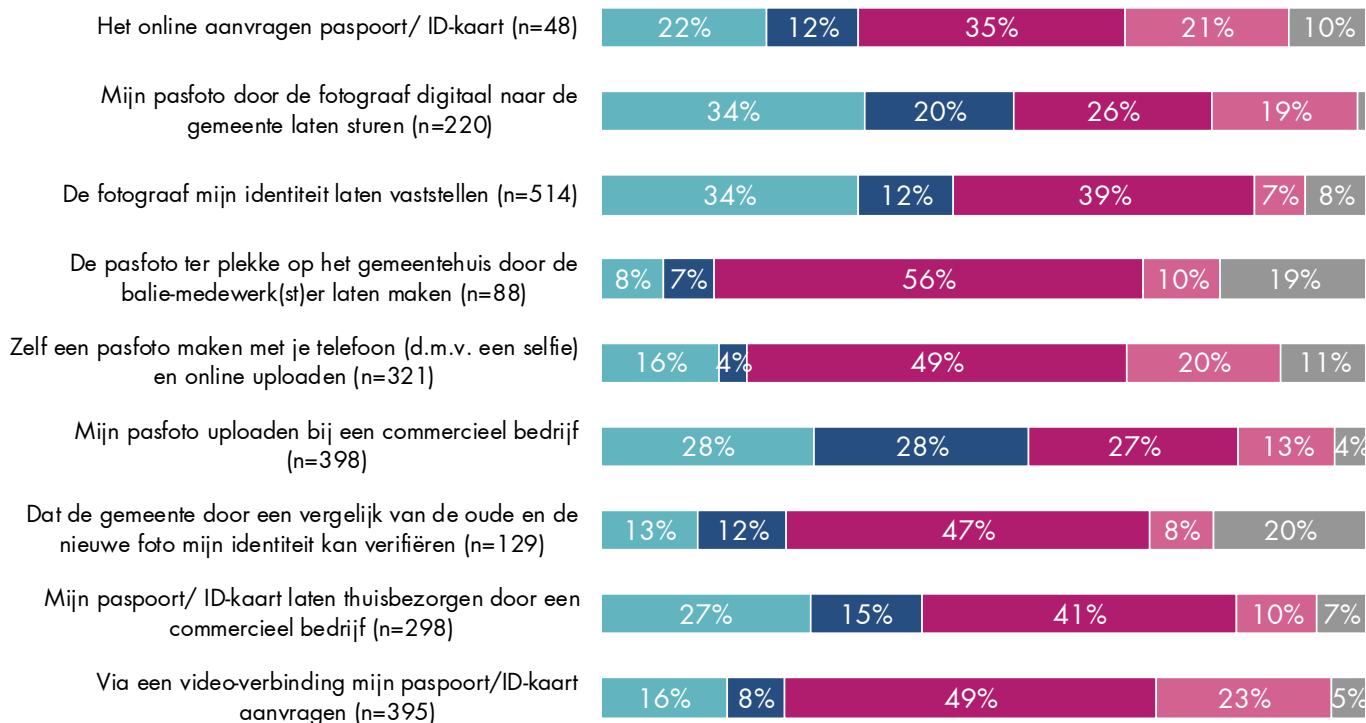
Voor de meerderheid is het gemak de belangrijkste reden om gebruik te gaan maken van verschillende nieuwe diensten. Vooral het thuisbezorgen scoort hoog op gemak.

Men zou gebruik willen maken van het vergelijken van foto's ter verificatie vanwege de mate waarin er vertrouwelijk met de gegevens wordt omgegaan.

Ook speelt in veel gevallen snelheid een belangrijke rol. Dit geldt met name bij het digitaal laten versturen van de pasfoto door de fotograaf (naar de gemeente). Het kostenaspect speelt een kleine rol. Alleen bij het gebruik van een selfie is dit een aantrekkelijk idee.

De belangrijkste reden om geen gebruik te maken van nieuwe diensten is dat men er geen behoefte aan heeft

Motivatie negatieve gebruiksententie



- ik verwacht dat mijn persoonlijke gegevens niet veilig zijn opgeslagen
- ik verwacht dat mijn persoonlijke gegevens niet alleen worden gebruikt voor paspoort/ID-kaart
- geen behoefte aan
- ik wil dit niet digitaal regelen
- anders

Vraag: Hieronder staan (enkele van) de diensten waarvan u heeft aangegeven zeker geen of waarschijnlijk geen gebruik van te maken. Wilt u voor elk van de diensten aangeven wat de belangrijkste reden is om er geen gebruik van te (gaan) maken?

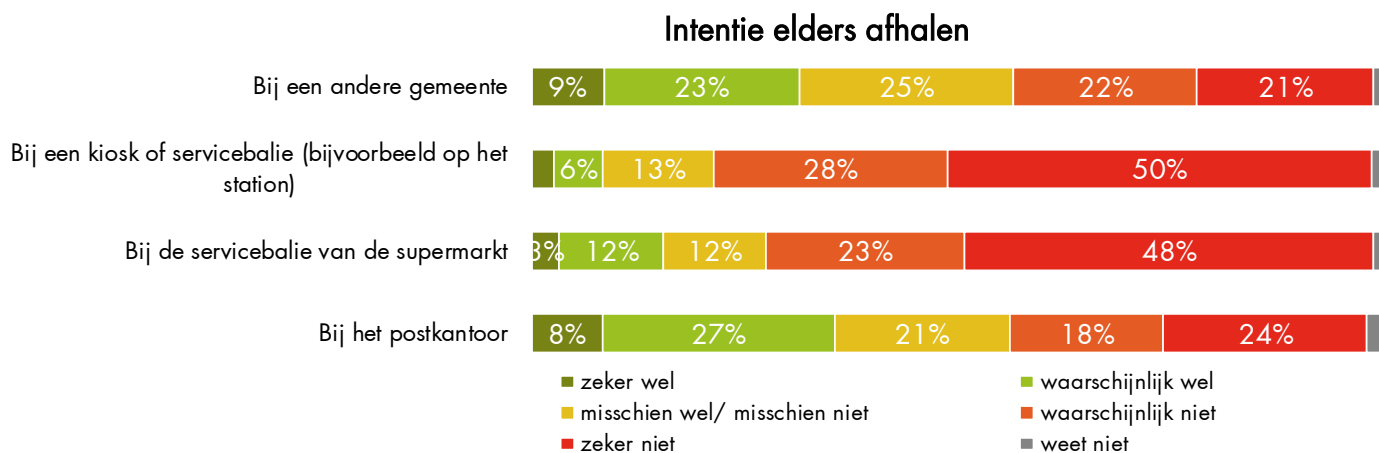
Basis: alle respondenten die van één of meerdere diensten geen gebruik willen maken (max. 3 diensten p.p.)

Voor de meeste diensten waarvan burgers aangegeven geen gebruik te gaan maken, geldt dat men hier geen behoefte aan heeft. De voordelen (gemak, snelheid, betrouwbaarheid) wegen voor hen blijkbaar onvoldoende mee. De huidige situatie voldoet voor de meeste burgers prima.

Voor het uploaden van een pasfoto geldt dat men bedrijven onvoldoende vertrouwt met de persoonlijke gegevens. Ook de fotograaf wordt onvoldoende vertrouwd hierin.

Voor een op de vijf speelt bij digitale diensten dat men er niet open voor staat om reisdocumenten digitaal te regelen. Dit zien we bij het online aanvragen, de pasfoto met een telefoon maken en uploaden en de reisdocumenten via een video-verbinding aanvragen.

Er is weinig behoefte aan alternatieve afhaaladressen

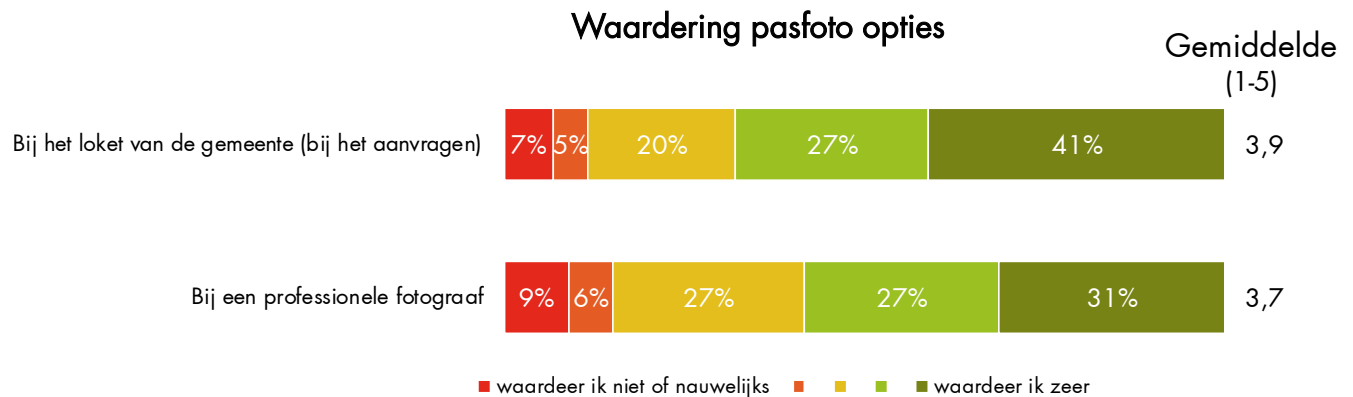


Vraag: Stel dat u een paspoort/ID-kaart ook bij de onderstaande plaatsen op kunt halen. In hoeverre zou u hier dan gebruik van maken?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

De meerderheid van de burgers heeft weinig behoefte om reisdocumenten elders op te halen. Circa driekwart wil dit zeker niet bij een kiosk of supermarkt doen. Ook hieruit blijkt weer dat het leveren van een reisdocument een taak is van de overheid. Het afhalen bij een andere gemeente is voor bijna een derde een aantrekkelijk alternatief.

Het laten maken van een pasfoto bij het loket wordt iets meer gewaardeerd dan bij een fotograaf



Vraag: In hoeverre waardeert u de volgende manieren om een pasfoto te laten maken voor uw paspoort/ID-kaart, of zou u deze waarderen als dit mogelijk is?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Als de gemeente zou aanbieden om bij het loket de foto te laten maken zou ruim twee derde dit zeker waarderen. Een pasfoto laten maken bij een fotograaf wordt ook positief gewaardeerd, maar in iets mindere mate. Het verschil in waardering tussen de twee mogelijkheden is kleiner dan wellicht gedacht. Het maken van een pasfoto aan het loket is nog niet voor iedereen aantrekkelijk.

Huidige situatie voldoet, er zijn slechts kleine verbeteringen mogelijk

De meningen over de ideale situatie lopen uiteen. Men is overwegend tevreden met de huidige situatie en de meerderheid wil het laten zoals het nu is. Dit voelt vertrouwd, geeft het idee dat het veilig is en levert geen problemen op. Er zijn kleine verbeteringen mogelijk. Bijvoorbeeld door meer online te regelen en thuis te laten bezorgen. Ook zijn er burgers die graag meer gemak willen door langere openingstijden, het niet mee hoeven meenemen van kinderen of de foto aan de balie te laten maken. Er zijn geen verbeteringen genoemd die gaan over de veiligheid of betrouwbaarheid.



Zo vind ik het prima, foto's maken in het pashokje bij gemeentehuis zelf, direct aanvragen en week later even ophalen, Vooral de kosten zouden wel lager mogen. Het is tenslotte een verplicht document dus is nu veel te duur."

Dat je niet perse je baby hoeft mee te nemen en dat je ook voor je man/vrouw de ID-kaart op kan halen of af laten leveren bij je ouders."

Ik heb geen probleem met de huidige gang van zaken. zeker niet nu het maar eens in de 10 jaar nodig is."

De pasfoto maken bij de balie van het gemeentehuis."

Niets, gaat prima zo, zolang er maar een borg is dat de opgeslagen gegevens veilig zijn opgeslagen en niet te hacken zijn."

Nog steeds bij de gemeente, maar zorgen voor langere openingstijden."

Digitaal afspraak maken. Naar gemeentekantoor voor foto en aansluitend de aanvraag en betaling. En vervolgens op afspraak thuis laten bezorgen en persoonlijk tekenen voor ontvangst."

Ik zou de aanvraag volledig digitaal laten gaan. Thuis een goede pasfoto uploaden en dan alleen nog maar naar de Gemeente om mijn paspoort op te halen op een tijdstip dat mij uitkomt; dus zonder afspraak."



Letterlijke weergave van de gegeven antwoorden

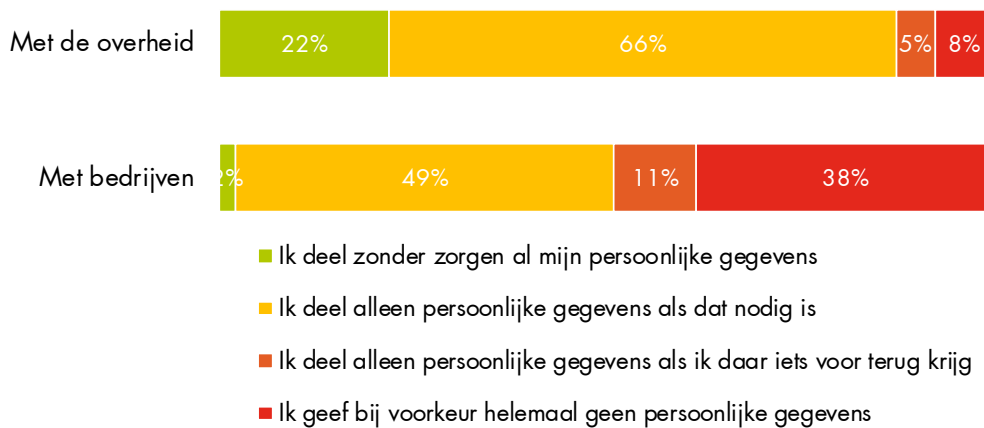
Vraag: Als u het helemaal zelf zou kunnen bepalen, hoe zou u dan willen dat het aanvragen van paspoort/ID-kaart zou gaan? Wat zou u veranderen?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Resultaten – achtergrondkenmerken

Burgers delen vaker zonder zorgen al hun persoonlijke gegevens met de overheid dan met bedrijven

Delen van persoonlijke gegevens



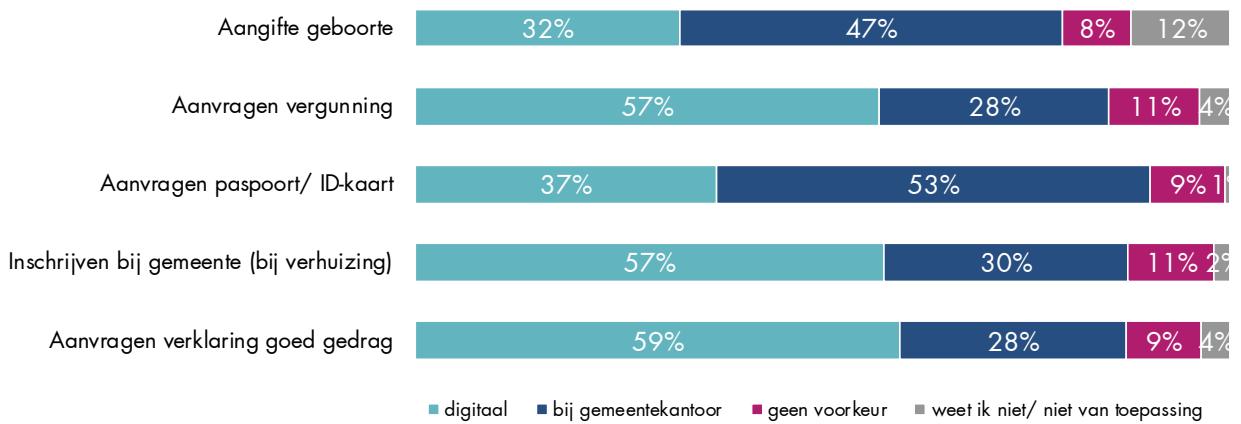
Vraag: Welke uitspraak is het meest op u van toepassing als het gaat om de manier waarop u omgaat met het delen van persoonlijke gegevens met bedrijven en de overheid?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Burgers staan veel vaker open voor het delen van persoonlijke gegevens met de overheid dan met commerciële bedrijven. Een groot deel geeft bij voorkeur helemaal geen persoonlijke gegevens aan bedrijven.

Burgers hebben voor veel zaken de voorkeur om dit digitaal bij de gemeente te regelen

Voorkeurskanaal overheidszaken



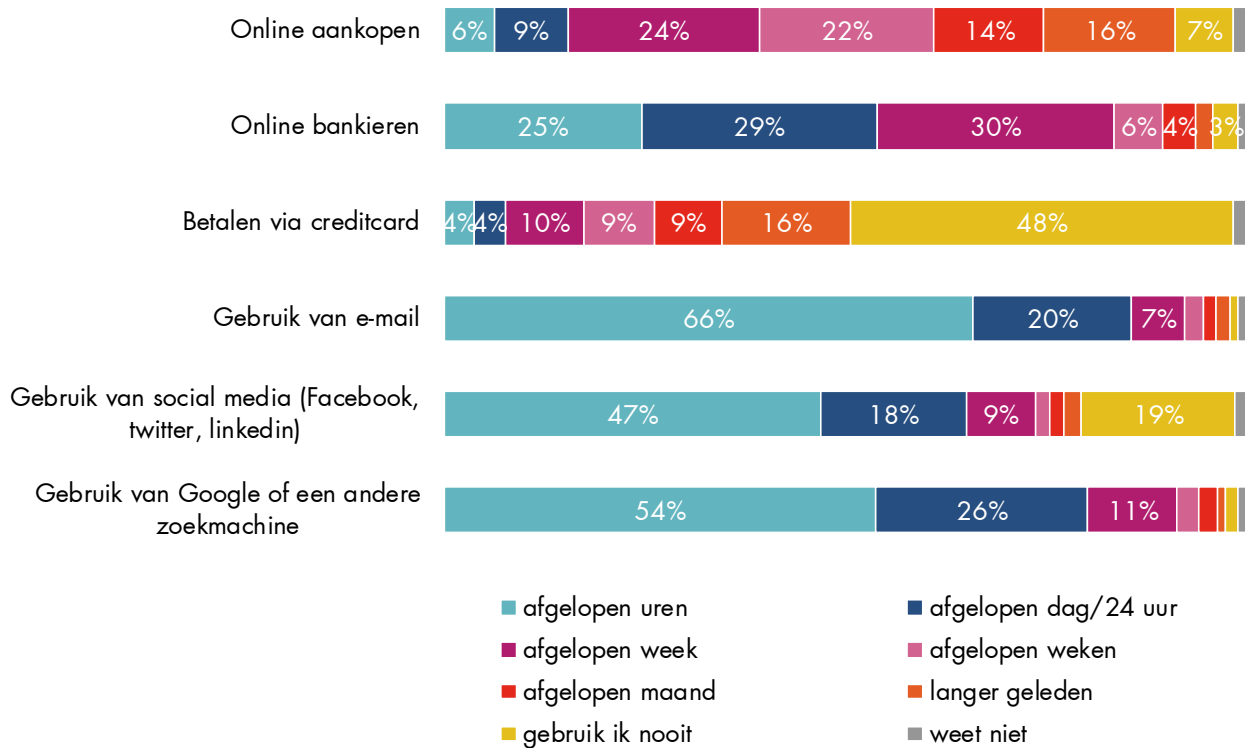
Vraag: Zou u de volgende zaken bij voorkeur digitaal regelen of gaat u hiervoor liever naar het gemeentekantoor?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Voor veel zaken zou de meerderheid van de burgers het liever digitaal dan persoonlijk regelen bij de gemeente. Het aangeven van een geboorte en het aanvragen van de reisdocumenten vormen hier een uitzondering op.

Een groot deel van de burgers maakt zeer frequent gebruik van internet voor diverse toepassingen

Frequentie online gedrag



Vraag: We willen graag weten hoeveel u zoal online regelt. Wanneer waren de volgende situaties voor het laatst voor u van toepassing?

Basis: alle respondenten (n = 1.028)

Om zicht te krijgen op de digitale zelfredzaamheid van de burger hebben we gevraagd hoeveel er van internet gebruik wordt gemaakt. Het gebruik van e-mail en zoekmachines is erg hoog en frequent. Ook social media is door twee derde de afgelopen 24 uur gebruikt.

Het doen van online aankopen verschilt veel sterker van persoon tot persoon. Toch geldt ook hier dat maar een klein deel van de burgers dit nooit doet.

Op de volgende pagina staan de profielen van mensen die zeer veel online actief zijn tot hen die nauwelijks online actief zijn.

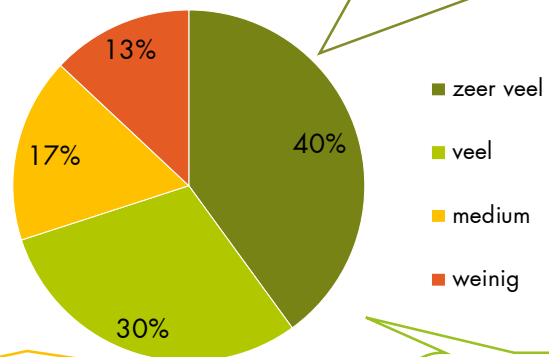
Jongeren, hoger opgeleiden en mensen die zonder zorgen gegevens delen zijn vaker online actief

Weinig online actief

- Vooral ouderen (65 jaar en ouder).
- Lager opgeleid.
- Gepensioneerd.
- Oudere huishoudens zonder kinderen en huishoudens met oudere kinderen (14 jaar en ouder).
- Beneden modaal inkomen.
- BSR*-geel en groen (sociaal en zekerheid).
- Geven bij voorkeur helemaal geen persoonlijke gegevens aan bedrijven.
- Delen bij voorkeur ook helemaal geen persoonlijke gegevens met de overheid.
- Hebben geen eigen paspoort.
- Weten niet meer wanneer hij voor het laatst een reisdocument heeft aangevraagd.
- Hebben een lage tot gemiddelde gebruiksintentie van nieuwe mogelijkheden.
- Zijn vaker cluster type** 3 (kritisch).
- Hebben vaker telefonisch een afspraak gemaakt voor de aanvraag.
- Hebben minder vaak online informatie opgezocht en weten ook niet of dit mogelijk is.

Zeer veel online actief

- Vooral jongeren (tot 35 jaar).
- Hoger opgeleid.
- Vaker in loondienst of ambtenaar.
- Woonachtig in niet-stedelijk gebied.
- Jongere huishoudens (met en zonder kinderen).
- Boven modaal inkomen.
- Zijn vaker niet BSR*-groen (zekerheid).
- Delen persoonlijke gegevens met bedrijven als dat nodig is of als zij daar iets voor terugkrijgen.
- Delen zonder zorgen persoonlijke gegevens met de overheid.
- Hebben veel kennis óf juist weinig kennis over het reisdocumentenstelsel.
- Hebben een gemiddeld tot hoge gebruiksintentie van de nieuwe mogelijkheden.



Gemiddeld online actief

- Huishoudens zonder kinderen of met oudere kinderen.
- Beneden modaal inkomen.
- Zijn vaker BSR*-groen (zekerheid).
- Delen alleen persoonlijke gegevens met de overheid als dat nodig is.
- Hebben tussen een half jaar en een jaar geleden voor het laatst een reisdocument aangevraagd.
- Hebben beperkte kennis over het reisdocumentenstelsel.
- Hebben een lage tot gemiddelde gebruiksintentie nieuwe mogelijkheden.

Veel online actief

- Studenten.
- Hebben een gemiddeld kennisniveau.

Er zijn vijf verschillende zaken voorgelegd die men online zou kunnen regelen. Respondenten konden aangeven hoe vaak zij deze zaken daadwerkelijk online regelen. Op basis hiervan zijn de volgende vier groepen gevormd:

Zeer veel: 4 of meer zaken, afgelopen uren/dag gedaan.

Veel: 3 zaken: afgelopen uren/dag gedaan.

Medium: 2 of minder zaken afgelopen uren/dag gedaan.

Weinig: geen van de zaken de afgelopen uren/dag gedaan.

* In de bijlage staat de toelichting op de BSR-leefstijlsegmentatie.

** Zie pagina 10 voor de drie typen burgers.

Bijlage
Resultaten per leeftijdscategorie

Verschillen in resultaten per leeftijdsgroep

Hierna worden de significante verschillen benoemd tussen de verschillende leeftijdscategorieën.

18 - 24 jaar; online, gemak, vertrouwen en hoge gebruiksintentie

- Hebben vaker informatie op de website van de gemeente opgezocht en digitaal een afspraak gemaakt (voor aanvragen en afhalen). Mensen die dit niet hebben gedaan weten vaker dan andere leeftijdsgroepen niet of het mogelijk is om digitaal een afspraak te maken (voor afspraak en afhalen).
- Denken vaker dat het gemeentekantoor niet 's avonds of in het weekend open is.
- Zijn vaker niet in de gelegenheid naar het gemeentehuis te gaan tijdens de reguliere openingstijden.
- Weten vaker dat een vingerafdruk voor een paspoort verplicht is, maar denken vaker dat dit voor een ID-kaart ook zo is. Weten vaker dat de pasfoto niet door een professionele fotograaf hoeft te zijn genomen. Denken vaker dat pasfoto's landelijk worden opgeslagen. Weten vaker niet of vingerafdrukken permanent bij de gemeente worden opgeslagen. Denken vaker dat vingerafdrukken voor andere doeleinden worden gebruikt. Weten vaker niet dat reisdocumenten door een bedrijf gemaakt worden, maar wel dat het thuisbezorgen door een bedrijf wordt gedaan.
- Vinden vaker dat commerciële bedrijven het aanvragen gemakkelijk maken en zorgen voor snelheid en keuze. Ook verwachten ze vaker dat bedrijven het veilig en correct kunnen leveren. Verwachten vaker van zowel de overheid als bedrijven dat ze de mogelijkheid kunnen bieden om eenvoudig digitaal aan te vragen.
- Verwachten vaker van de overheid dat deze heeft uitgezocht wat de veiligste manier is van aanvragen en dat er voor niemand belemmeringen zijn.
- Willen vaker de keuze hebben hoe men het document aanvraagt.
- Vinden vaker dat de bescherming van persoonsgegevens in Nederland tot de beste ter wereld behoort en vinden vaker dat het digitaal aanvragen net zo betrouwbaar is als persoonlijk aanvragen van reisdocumenten.
- Vertrouwen vaker de volgende zaken alleen aan de overheid toe; vingerafdruk, pasfoto, opslaan in database van persoonlijke gegevens.
- Vertrouwen vaker aan geen van beide toe (overheid dan wel bedrijven); afleveren paspoort/ ID-kaart, opslaan in database van vingerafdruk, handtekening.
- Zijn vaker voor het gebruik van; vingerafdruk, irisscan, gezichtsherkenning, handpalmherkenning, onderhuidse aderpatronen. Onder iedereen die vóór het gebruik is, heeft deze leeftijdsgroep vaker voorkeur voor de overheid om op te slaan; irisscan, oorafdrukgezichtsherkenning, handschriftherkenning, DNA.
- Hebben een hogere gebruiksintentie van: online aanvragen, digitaal pasfoto opsturen, fotograaf laten identificeren, pasfoto laten maken aan balie, pasfoto d.m.v. selfie, pasfoto uploaden bij bedrijf, gemeente een vergelijk laten maken tussen ouden en nieuwe foto, thuis laten bezorgen, aanvragen via een videoverbinding.
- Geven vaker aan er gebruik van te gaan maken vanwege gemak in geval van online aanvragen en het aan de balie laten maken van een foto.
- Geven bij een lage gebruiksintentie vaker aan dat ze niet de fotograaf de identiteit laten vaststellen vanwege het wantrouwen van de veiligheid van de gegevens.
- Hebben een hogere gebruiksintentie in het ophalen bij andere gemeente(n) en supermarkt.
- Hebben een hogere waardering voor het laten maken van een foto aan de balie.
- Delen vaker alleen persoonlijke gegevens met bedrijven als men daar iets voor terugrijgt.

Verschillen in resultaten per leeftijdsgroep

25 - 34 jaar; willen meer keuze en gemak

- Mensen die geen pasfoto uit een hokje of een zelfgemaakte pasfoto hebben gebruikt, of het thuis hebben laten bezorgen, denken vaker dan andere leeftijdsgroepen dat dit niet mogelijk is in de eigen gemeente.
- Hebben een negatiever oordeel over de openingstijden van het gemeentekantoor, hebben wel vaker minder dan 10 minuten reistijd naar het gemeentekantoor. Zijn vaker niet in de gelegenheid tijdens openingstijden te gaan.
- Denken vaker dat pasfoto's landelijk worden opgeslagen en ook dat vingerafdrucken permanent landelijk worden opgeslagen.
- Vertrouwen vaker commerciële bedrijven in het alleen gebruiken van gegevens voor paspoort/ ID-kaart, dat zij de mogelijkheid bieden om het eenvoudig digitaal aan te vragen en het digitaal controleren van de identiteit. Verwachten vaker van de overheid dat ze de documenten veilig kunnen leveren.
- Willen vaker de keuze hebben hoe men het document aanvraagt. Vinden ook vaker dat persoonlijk contact niet voor meer betrouwbaarheid zorgt.
- Hebben een hogere gebruiksintentie van: online aanvragen, fotograaf laten identificeren, pasfoto laten maken aan balie, pasfoto d.m.v. selfie, pasfoto uploaden bij bedrijf, thuis laten bezorgen en aanvragen via een videoverbinding.
- Zouden vaker gebruik maken van het aan de balie laten maken van een foto vanwege snelheid.
- Hebben een hogere gebruiksintentie voor het ophalen bij supermarkt.
- Hebben een hogere waardering voor het laten maken van een foto aan de balie en bij een professionele fotograaf.
- Delen vaker zonder zorgen al de persoonlijke gegevens met bedrijven.
- Regelen vaker bij voorkeur zaken digitaal bij de gemeente: aangifte geboorte, aanvragen paspoort/ ID-kaart, inschrijven bij de gemeente, aanvragen verklaring goed gedrag.
- Zijn vaker zeer veel online actief.

35 – 44 jaar; enig wantrouwen

- Mensen die geen informatie hebben opgezocht op de website, weten vaker niet of er informatie beschikbaar is op de website.
- Weten vaker dat pasfoto's niet landelijk worden opgeslagen.
- Vertrouwen vaker de vingerafdruk niet aan de overheid en niet aan bedrijven toe.
- Vertrouwen vaker de pasfoto aan bedrijven toe. Vertrouwen persoonlijke gegevens vaker aan beide toe.
- Hebben een hogere gebruiksintentie van: het door de fotograaf laten identificeren, pasfoto d.m.v. selfie, pasfoto uploaden bij bedrijf.
- Zouden vaker gebruik maken van het aan de balie laten maken van een foto vanwege gemak.
- Hebben een hogere gebruiksintentie van het ophalen bij andere gemeente(n).
- Delen vaker bij voorkeur helemaal geen persoonlijke gegevens met bedrijven en overheid.
- Regelen vaker bij voorkeur de aangifte geboorte digitaal bij de gemeente.

Verschillen in resultaten per leeftijdsgroep

45 – 54 jaar; positief

- Zijn positiever over het gemak van aanvragen.
- Mensen die geen informatie hebben opgezocht op de website, weten vaker niet of er informatie beschikbaar is op de website.
- Mensen die geen gebruik hebben gemaakt van het thuisbezorgen denken vaker dat dit wel mogelijk is in de gemeente.
- Weten vaker dat vingerafdrukken niet landelijk worden opgeslagen.
- Hebben vaker zowel in de overheid als bedrijven vertrouwen als het gaat om het betrouwbaar laten verlopen van het aanvraagproces.
- Vertrouwen vaker de vingerafdruk niet aan overheid toe.
- Zijn vaker voor het gebruik van handpalmherkenning.
- Delen vaker bij voorkeur helemaal geen persoonlijke gegevens met bedrijven en de overheid.

55 – 64 jaar; meer kennis, vooral vertrouwen in overheid

- Zijn positiever over het gemak van aanvragen en de snelheid.
- Vinden dat ze minder moeite hebben hoeven doen bij de voorbereidingen van de aanvraag, het maken van de pasfoto, de aanvraag zelf en de uitgifte.
- Mensen die geen gebruik hebben gemaakt van het thuisbezorgen denken vaker dat dit wel mogelijk is in de gemeente.
- Hebben een positiever oordeel over de openingstijden van het gemeentekantoor.
- Weten vaker dat een vingerafdruk voor een paspoort verplicht is. Weten vaker dat pasfoto's niet landelijk worden opgeslagen. Weten ook vaker dat vingerafdrukken niet landelijk worden opgeslagen, maar wel tijdelijk bij de gemeente. Weten vaker dat reisdocumenten door een bedrijf gemaakt worden.
- Vertrouwen vaker alleen de overheid voor de veilige opslag van gegevens en het alleen gebruiken voor het paspoort/ ID-kaart.
- Vinden vaker dat de overheid het aanvragen gemakkelijk maakt en dat deze zorgt voor snelheid en keuze. Verwachten vaker van de overheid dat ze de documenten veilig en correct kunnen leveren.
- Verwachten vaker van overheid dat deze heeft uitgezocht wat de gemakkelijkste manier is van aanvragen.
- Vertrouwen zaken vaker alleen aan de overheid toe; vingerafdruk, pasfoto, handtekening, het gebruik van persoonlijke gegevens en het maken en afleveren van paspoort/ ID-kaart. Tevens het opslaan in database van vingerafdruk, pasfoto, handtekening en persoonlijke gegevens.
- Zijn vaker voor het gebruik van DNA.
- Hebben een lagere gebruiksintentie van het ophalen van de documenten bij een postkantoor.
- Delen vaker bij voorkeur helemaal geen persoonlijke gegevens met bedrijven.
- Regelen zaken bij voorkeur persoonlijk bij de gemeente; aangifte geboorte en aanvragen verklaring van goed gedrag.
- Zijn vaker weinig online actief.

Verschillen in resultaten per leeftijdsgroep

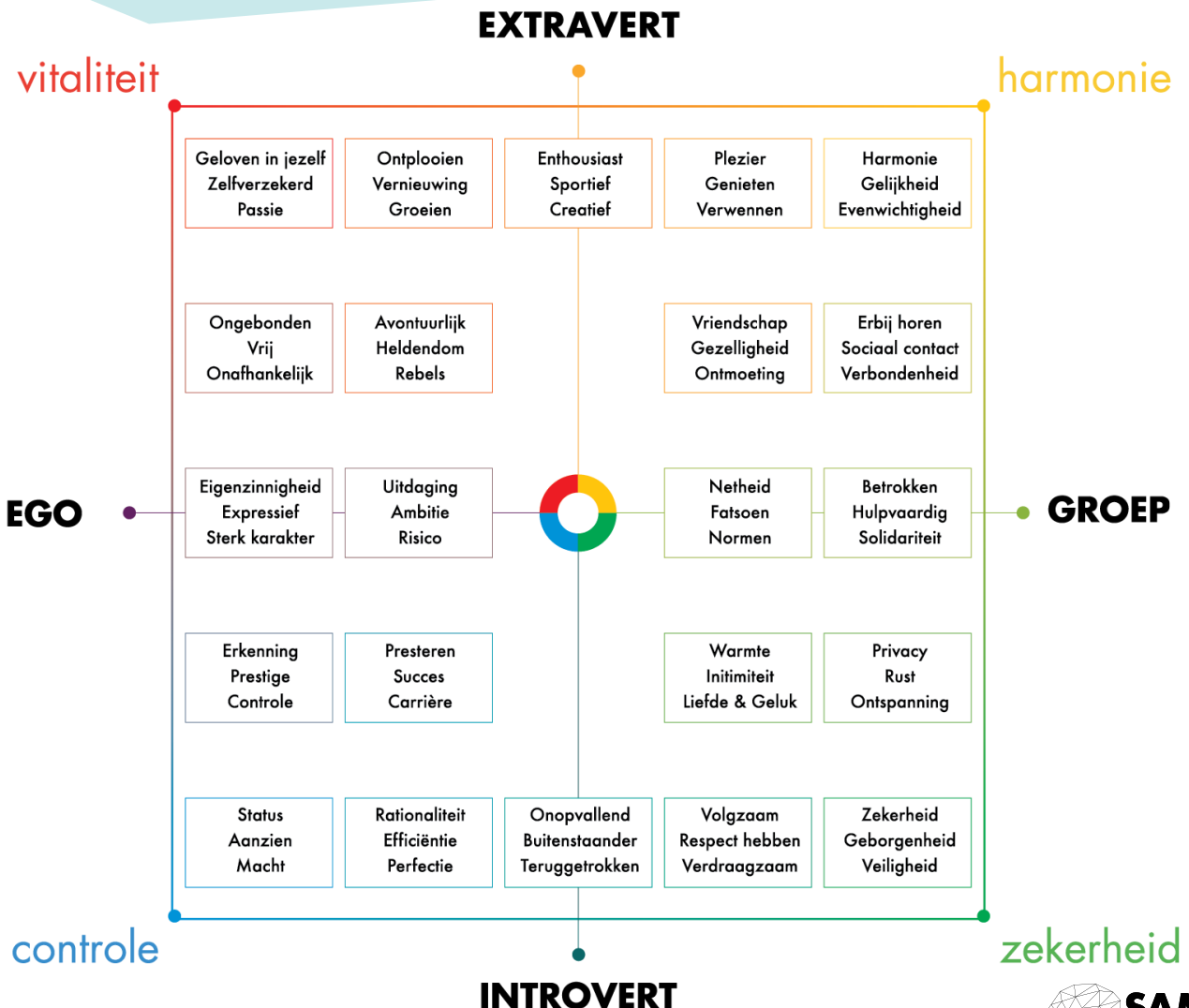
65 jaar en ouder; groot vertrouwen in overheid

- Positiever over gemak van aanvragen en snelheid.
- Hebben minder moeite hoeven doen bij voorbereidingen, maken pasfoto, aanvraag zelf en uitgifte.
- Hebben weinig informatie op de website van de gemeente opgezocht en minder vaak digitaal een afspraak gemaakt.
- Denken vaker dat het thuisbezorgen in de eigen gemeente mogelijk is.
- Hebben een positiever oordeel over de openingstijden van het gemeentekantoor.
- Weten vaker dat vingerafdrukken niet landelijk worden opgeslagen, maar wel tijdelijk bij de gemeente. Weten vaker niet dat het thuisbezorgen door een bedrijf wordt gedaan.
- Vinden vaker dat de overheid het aanvragen gemakkelijk maakt en dat deze zorgt voor snelheid en keuze.
- Verwachten vaker van de overheid dat ze de documenten veilig en correct kunnen leveren.
- Vinden vaker dat de bescherming van persoonsgegevens in Nederland tot de beste ter wereld behoort.
- Vertrouwen vaker kenmerken alleen aan de overheid toe; vingerafdruk, pasfoto, handtekening, gebruik persoonlijke gegevens, maken en afleveren van paspoort/ ID-kaart. Maar ook het opslaan in een database van vingerafdruk, pasfoto, handtekening, persoonlijke gegevens.
- Zijn vaker voor het gebruik van; vingerafdruk, irisscan, gezichtsherkenning, DNA.
- Onder iedereen die voor het gebruik is, heeft deze leeftijdsgroep vaker voorkeur voor de overheid om kenmerken op te slaan: pasfoto, handpalmherkenning, oorafdruk, handschriftherkenning, DNA.
- Zouden vaker gebruik maken van het online aanvragen vanwege het vertrouwelijk omgaan met gegevens.
- Hebben een lagere gebruiksintentie voor het ophalen bij een kiosk of servicebalie en postkantoor.
- Delen vaker bij voorkeur helemaal geen persoonlijke gegevens met bedrijven.
- Regelen bij voorkeur persoonlijk (i.t.t. digitaal) bij de gemeente: aangifte geboorte, aanvragen vergunning, aanvragen paspoort/ ID-kaart, inschrijven bij de gemeente.

Bijlage
Toelichting BSR leefstijlsegmentatie

BSR leefstijlsegmentatie

- Waarom doen mensen de dingen die ze doen? Wij bij SAMR geloven in de kracht van leefstijlen, bij het verklaren en beïnvloeden van gedrag. Wij hebben daar een wetenschappelijk model voor: het BSR model.
- Nederland kent vier belangrijke leefstijlengroepen. De groepen onderscheiden zich van elkaar aan de hand van twee dimensies: De eerste (horizontaal) maakt een onderscheid tussen een gerichtheid op de groep (familie, vrienden, etc.) of op de eigen persoon.
- De tweede (verticaal) maakt onderscheid tussen mensen die gemakkelijk hun emoties tonen en contact maken en mensen die juist hun emoties onderdrukken en minder snel contact maken.
- De vier groepen die door de dimensies worden onderscheiden noemen wij 'belevingswerelden'. Deze groepen worden aangeduid met kleuren, als symbool voor het type beleving van de personen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de rode, gele, groene en blauwe wereld.



'Groene' mensen zijn terughoudend in het delen van gegevens en het gebruik van nieuwe diensten

In dit onderzoek komen ook vier typen burgers voor ingedeeld op hun leefstijl. Dit is gebaseerd op het **BSR-model**.

Persoonstypering Groen

Mensen in het groene segment zijn groepsgericht, maar hier heeft de groep een meer 'gesloten', **introvert** karakter dan in bijvoorbeeld het gele segment. Aan dit besloten karakter – bijvoorbeeld de familie, de buurt, de vereniging etcetera – wordt een gevoel van veiligheid ontleend. Belangrijke waarden in het groene segment zijn **privacy**, **rust** en **geborgenheid**. Het karakter van mensen in het groene segment kan vaak getypeerd worden als **behulpzaam**, **nuchter**, **gewoon** en **serieus**.

Veilig.

Deelt bij voorkeur geen persoonlijke gegevens of als dat echt nodig is met bedrijven. Deelt met overheid alleen gegevens als dat nodig is. Beschikt niet over eigen paspoort. Weinig intentie tot gebruik nieuwe mogelijkheden.

Persoonstypering Geel

Belangrijke waarden in segment geel zijn **vriendschap** en **genieten van het leven**. Mensen uit segment geel zijn veelal **geïnteresseerd in anderen**, **behulpzaam**, **gezellig**, en spontaan. Het gele segment wordt vaak aangesproken door **mensgerichte beroepen**. Het is een sociaal georiënteerde groep met een open houding naar de omgeving.

gezellig

Deelt persoonlijke gegevens met bedrijven als hij daar iets voor terugkrijgt. Deelt zonder zorgen met de overheid. Beschikt niet over eigen paspoort.

Persoonstypering blauw

Over het algemeen heeft men een **rationele instelling**, een belangrijke waarde voor het blauwe segment is onafhankelijkheid. Karakterkenmerken die bij deze groep passen zijn **intelligent**, **zelfbewust** en **zelfverzekerd**. Men heeft vaak een wat **zakelijke instelling**. Vaak wordt het blauwe segment aangesproken door de meer zakelijke beroepen zoals manager en ondernemer.

BAAS

Deelt bij voorkeur geen persoonlijke gegevens met bedrijven. Beschikt over eigen paspoort. Hoge gebruiksintentie nieuwe mogelijkheden.

Persoonstypering Rood

Het is een **naar buitengericht**, **zelfbewust** segment met een kritische opstelling. Belangrijke waarden in het rode segment zijn **zelfontplooiing** en **onafhankelijkheid**. Men is **intelligent** en **eigenwijs**, men heeft een **sterk karakter**. Mensen in het rode segment zijn vaak ruimdenkend en avontuurlijk ingesteld. Vaak wordt het rode segment aangesproken door creatieve beroepen.

GEK

Beschikt over eigen paspoort. Gemiddelde gebruiksintentie nieuwe mogelijkheden.

Bijlage
Onderzoeksverantwoording

Onderzoek in het kort

METHODE

Online onderzoek en telefonisch onderzoek.
Uitnodiging en reminder per e-mail voor het online onderzoek.

DOELGROEP, STEEKPROEF EN RESPONS

Doelgroep: algemeen publiek 18+: Nederland representatie, in het bezit van een paspoort en/of ID-kaart.

Steekproefkader: De Onderzoek Groep, het consumentenpanel van SAMR.

Resultaten zijn gewogen naar de Gouden Standaard op de volgende kenmerken: opleidingsniveau, geslacht, leeftijd, gezinsgrootte en regio. De wegefficiëncy bedroeg 75%. Het onderzoek geeft hiermee een representatief beeld van het Nederlands publiek 18+.

Steekproef: netto 1.028 respondenten

Online: n= 926, respons 21%

Telefonisch: n= 102, respons: 48%

VELDWERK EN VRAGENLIJST

Het veldwerk heeft plaatsgevonden vanaf 1 tot en met 28 augustus 2017.

De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg 15 minuten.

De gemiddelde gesprekstijd van telefonische vragenlijsten bedroeg 25 minuten.





SAMR
SmartAgent MarketResponse

Ruim 45 jaar ervaring op het gebied van onderzoek,
data en segmentatie. Samen bereiken we het beste
resultaat.