

Centrale registratie van contactgegevens

Een onderzoek naar de houding van burgers en ondernemers ten aanzien van het centraal registreren van contactgegevens



Inhoud

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Inleiding en onderzoeksspecificaties | 3 |
| 2 | Huidig contact met overheidsorganisaties | 8 |
| 3 | Gewenst contact met overheidsorganisaties | 13 |
| 4 | Centrale registratie van contactgegevens | 16 |
| 5 | Gebruiksintentie | 24 |

Bijlagen:

Resultaten van kwalitatief onderzoek

Gebruikte vragenlijsten

1

Inleiding en onderzoeksspecificaties

Inleiding

In het Regeerakkoord is afgesproken dat de regering wil overgaan tot het centraal registreren van e-mailadressen. Naar aanleiding van deze afspraak voert DIO een verkenning uit naar de behoefte tot het centraal registreren van contactgegevens van burgers en ondernemers. Als onderdeel van deze verkenning heeft Kantar Public onderzoek uitgevoerd onder burgers en ondernemers met betrekking tot dit thema.

Met dit onderzoek dienen de volgende vragen te worden beantwoord:

1. Hoe staan burgers en ondernemers tegenover centrale registratie van contactgegevens?
2. Zouden ze willen dat de mogelijkheid is tot centraal registreren (eenmalig registreren, meermalig gebruik door overheidsorganisaties)?
3. Wat zijn de verwachtingen van het gebruik van deze gegevens voor overheidscommunicatie?
4. Hoeveel keuzevrijheid en controle willen burgers/ondernemers?

Kantar Public heeft een onderzoek uitgevoerd met zowel een kwalitatief als een kwantitatief component, onder zowel burgers als ondernemers. In het kwalitatieve onderzoek zijn spontane reacties op dit onderwerp in kaart gebracht. Vervolgens zijn de verkregen inzichten kwantitatief getoetst. In dit rapport beschrijven we de resultaten van het kwantitatieve onderzoek. De resultaten van het kwalitatieve onderzoek zijn separaat opgeleverd.

We gaan in dit rapport achtereenvolgens in op de volgende onderwerpen:

1. Huidig contact met overheidsorganisaties
2. Gewenst contact met overheidsorganisaties
3. Centrale registratie contactgegevens
4. Gebruiksintentie

Onderzoeksverantwoording



Doelgroepen

Het onderzoek is uitgevoerd onder:

1. Nederlandse burgers van 14 jaar en ouder
2. Directeuren/eigenaren van bedrijven tot 50 werknemers



Steekproefbronnen

Uit het NIPObase Consumenten panel zijn 1.700 burgers van 14 jaar en ouder uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek

Uit het NIPObase Business panel zijn 1.100 ZZP-ers, directeuren en eigenaren van ondernemingen tot 50 werknemers uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek



Online vragenlijst

Op basis van de onderzoeksvragen en de uitkomsten van de kwalitatieve fase, zijn de vragenlijsten opgesteld. Na goedkeuring door BZK is de vragenlijst definitief gemaakt. De gegevens zijn online verzameld.

Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd van woensdag 5 september t/m woensdag 12 september 2018. Het invullen van de vragenlijsten duurde gemiddeld 8,5 minuten onder ondernemers en 10 minuten onder burgers.



Respons

In totaal hebben 1.133 burgers (respons van 66%) en 420 ondernemers (respons van 38% - onder de ondernemers bevonden zich 251 ZZP-ers) de vragenlijst volledig ingevuld.



Incentive

Als dank voor hun deelname ontvangen onze panelleden een incentive in de vorm van NIPOpunten.



Representativiteit van de resultaten

Na afronding van het veldwerk is de steekproefsamenstelling vergeleken met normcijfers. Voor afwijkingen is gecorrigeerd door middel van herweging. De steekproef van burgers is herwogen op de kenmerken sekse, leeftijd, opleidingsniveau, sociale klasse en regio. De steekproef van de directeuren/eigenaren is herwogen op de kenmerken branche en grootteklasse. Na weging kunnen de steekproeven als representatief op deze kenmerken worden beschouwd.



Grafiekeenheden

De getallen in de grafieken en tabellen in dit rapport zijn de percentages van de categorieën, tenzij anders is aangegeven.



Afrondingsverschillen

In sommige gevallen tellen percentages niet op tot het totaal. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.



Variërende N per vraag

De basis N kan variëren per vraag, omdat niet elke vraag is gesteld aan alle respondenten. Denk bijvoorbeeld aan een vraag over op welke manieren een respondent contact heeft gehad met een overheidsinstantie. Deze is logischerwijs alleen gevraagd aan respondenten die contact hebben gehad.

Samenvatting (1/2)

Huidig en gewenst contact met overheidsorganisaties

Zes op de tien burgers en driekwart van de ondernemers hebben in de afgelopen zes maanden contact gehad met een overheidsorganisatie. Dit *feitelijke* contact verloopt veelal telefonisch, schriftelijk, via persoonlijke gesprekken en via e-mail. Driekwart van de respondenten maakt gebruik van MijnOverheid (bij de ondernemers gaat het hierbij om gebruik voor privé doeleinden).

In het *gewenste* contact met overheidsorganisaties speelt e-mail een belangrijke rol. Wanneer verscheidende situaties worden voorgelegd waarin met de overheid wordt gecommuniceerd, is e-mail voor zowel burgers als ondernemers vrijwel altijd het geprefereerde kanaal. Bij burgers vormt de belastingaanslag hierop een uitzondering. Die ontvangt men bij voorkeur via MijnOverheid. Als het gaat om eenvoudige attenderingen, zoals het gereed zijn van een paspoort, vindt een deel van de respondenten het prettig dit per SMS of WhatsApp bericht te ontvangen.

Centrale registratie van contactgegevens

Een meerderheid van zowel burgers (55%) als ondernemers (61%) staat in beginsel positief tegenover de centrale registratie. Van de burgers vindt 14% dit een slecht idee, van de ondernemers 8%. De rest twijfelt.

Twijfel over centrale registratie wordt vooral gevoed door zorgen over de veiligheid. De belangrijkste voorwaarde die men stelt is dan ook dat deze gegevens goed beveiligd worden en niet bij andere partijen (zowel binnen als buiten de overheid) terecht kunnen komen. Dit geldt voor zowel burgers als ondernemers.

De belangrijkste voordelen die men ziet aan centrale registratie zijn:

- zelfbepaling: men krijgt de informatie hoe men zelf wil
- gemak: slechts op één plek gegevens bijhouden
- overzicht: de gegevens staan op één plek en niet verspreid over allerlei overheidsorganisaties

Samenvatting (2/2)

De belangrijkste zorgen zijn:

- risico van hacks (85% heel belangrijk/van doorslaggevend belang)
- gebruik door de overheid voor andere doelen dan bedoeld (81%)
- doorgeven van de gegevens aan andere diensten (80%)

Wat wil men kunnen instellen?

Zowel burgers als ondernemers zouden vooral willen kunnen instellen op welke wijze overheidsorganisaties contact kunnen opnemen. Daarnaast wil een meerderheid van beide groepen de mogelijkheid hebben om in te stellen welke overheidsorganisaties van welke contactgegevens gebruik mogen maken en welke communicatie men wel en niet wil ontvangen. Ook wil een meerderheid werk en privé apart kunnen instellen en/of meerdere telefoonnummers of e-mailadressen kunnen instellen.

Gebruiksintentie

Van de burgers geeft 61% aan de gegevens zeker of waarschijnlijk wel te gaan registreren, terwijl 13% dit waarschijnlijk of zeker niet gaat doen. De rest weet het nog niet. Bij de ondernemers liggen deze percentages op respectievelijk 65% en 11%.

Men zou met name het e-mailadres delen (93%) en in mindere mate het telefoonnummer (50%). Circa de helft zou zeker wel of waarschijnlijk wel een overheidsapp installeren waarmee overheidsdiensten berichten kunnen sturen.

2.

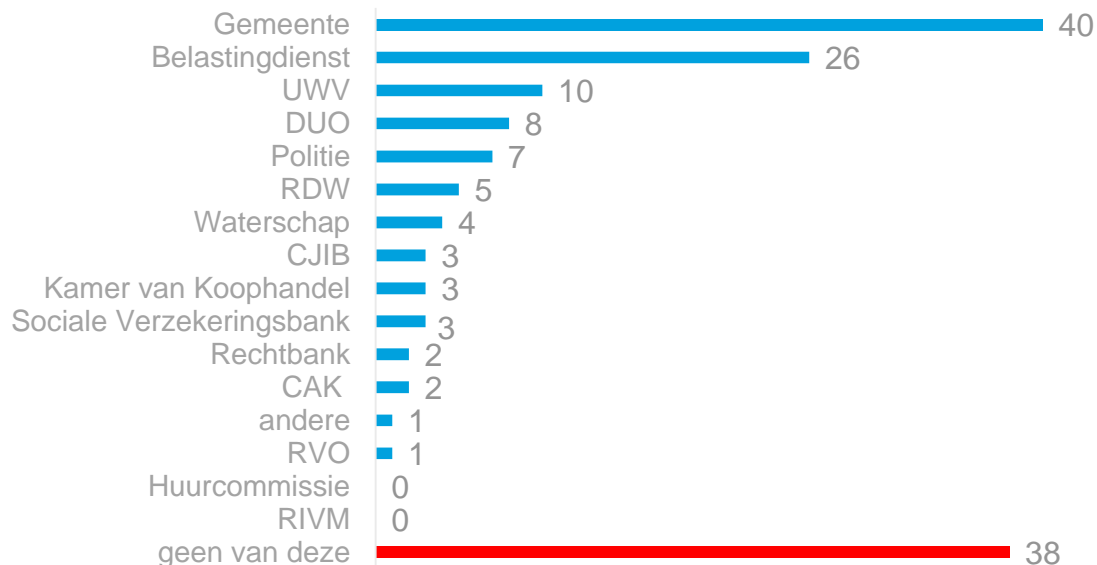
**Huidig contact met
overheidsorganisaties**

Burgers en ondernemers interacteren het vaakst met de gemeente en met de Belastingdienst

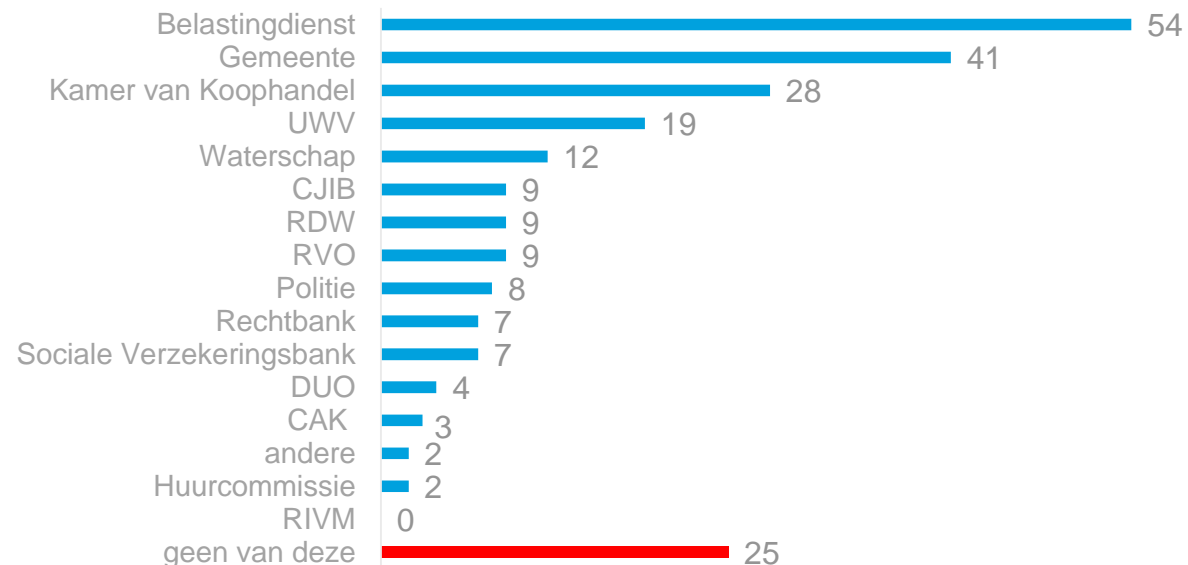
Van de burgers geeft 62% aan in de afgelopen zes maanden contact te hebben gehad met een overheidsorganisatie. Van de ondernemers is dit 75%. Zowel burgers als ondernemers hebben vaakst contact gehad met de gemeente en de Belastingdienst. De ondernemers hebben significant vaker contact met de Belastingdienst dan burgers. Ook hebben zij vaker contact met het UWV, de Kamer van Koophandel en het CJIB. Daarentegen hebben burgers significant vaker contact met DUO.

Meerdere antwoorden mogelijk

Met welke overheidsorganisaties heeft u in de afgelopen zes maanden contact gehad? (%)



Met welke overheidsorganisaties heeft u als ondernemer in de afgelopen zes maanden contact gehad? (%)



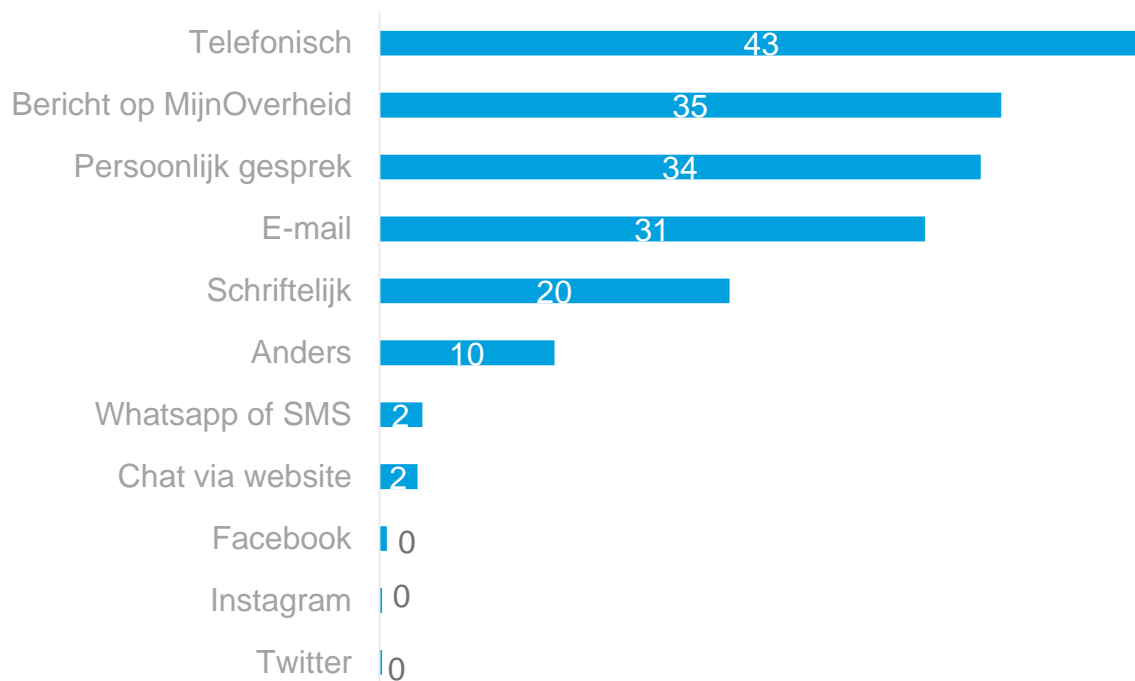
Q001. Met welke overheidsorganisaties heeft men in de afgelopen zes maanden contact gehad? Basis burgers n=1133, basis Ondernemers = 420

Men heeft het vaakst telefonisch contact met overheidsorganisaties

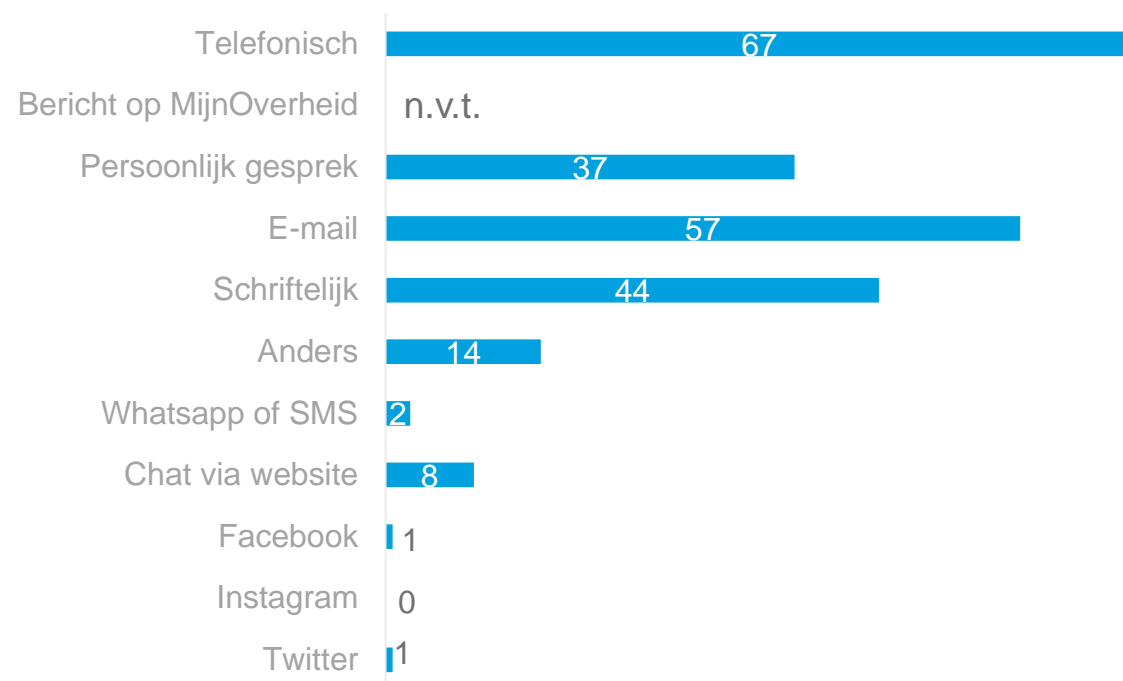
Wanneer men interacteert met de overheid, gaat dit het vaakst telefonisch. Andere veel gebruikte kanalen zijn persoonlijke gesprekken, e-mail en schriftelijk contact. Burgers hebben daarnaast vaak contact via MijnOverheid. Sociale media worden nog weinig gebruikt als communicatiekanaal.

Meerdere antwoorden mogelijk

Burgers (%):



Ondernemers (%):



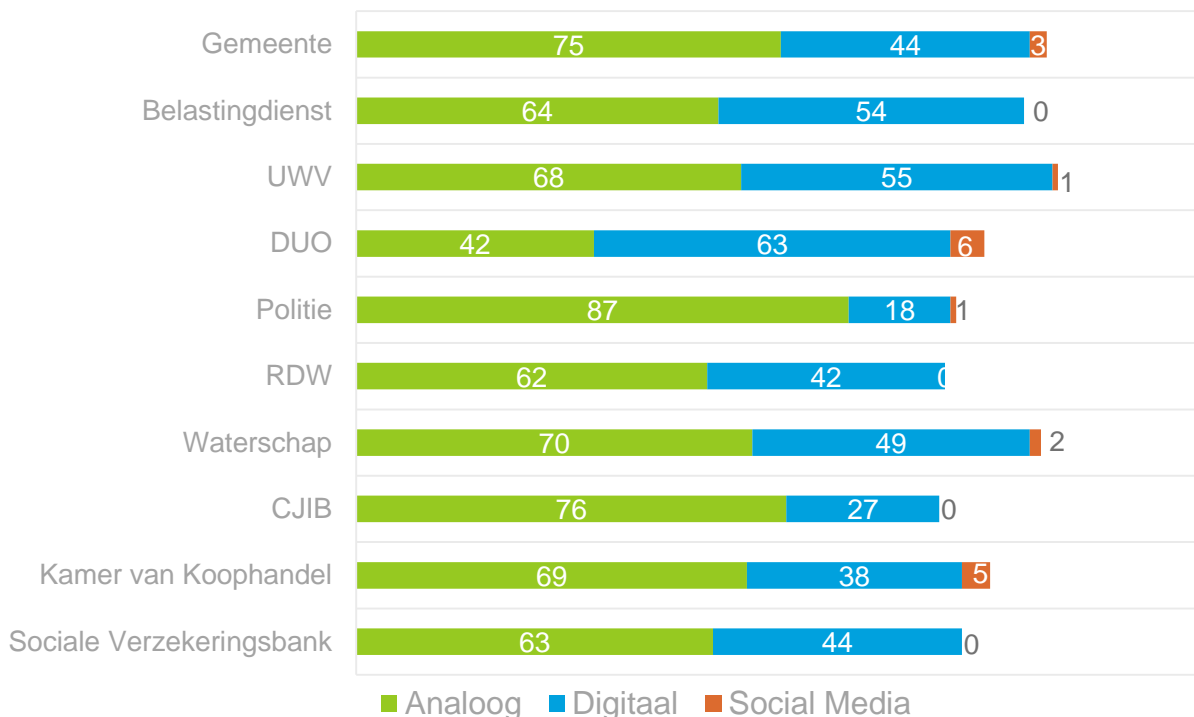
Q002. Op welke manier heeft men contact gehad? Basis burgers n=700 die met minstens één overheidsorganisatie contact hebben gehad, basis Ondernemers = 315

Men heeft vaker ‘analoog’ dan ‘digitaal’ contact

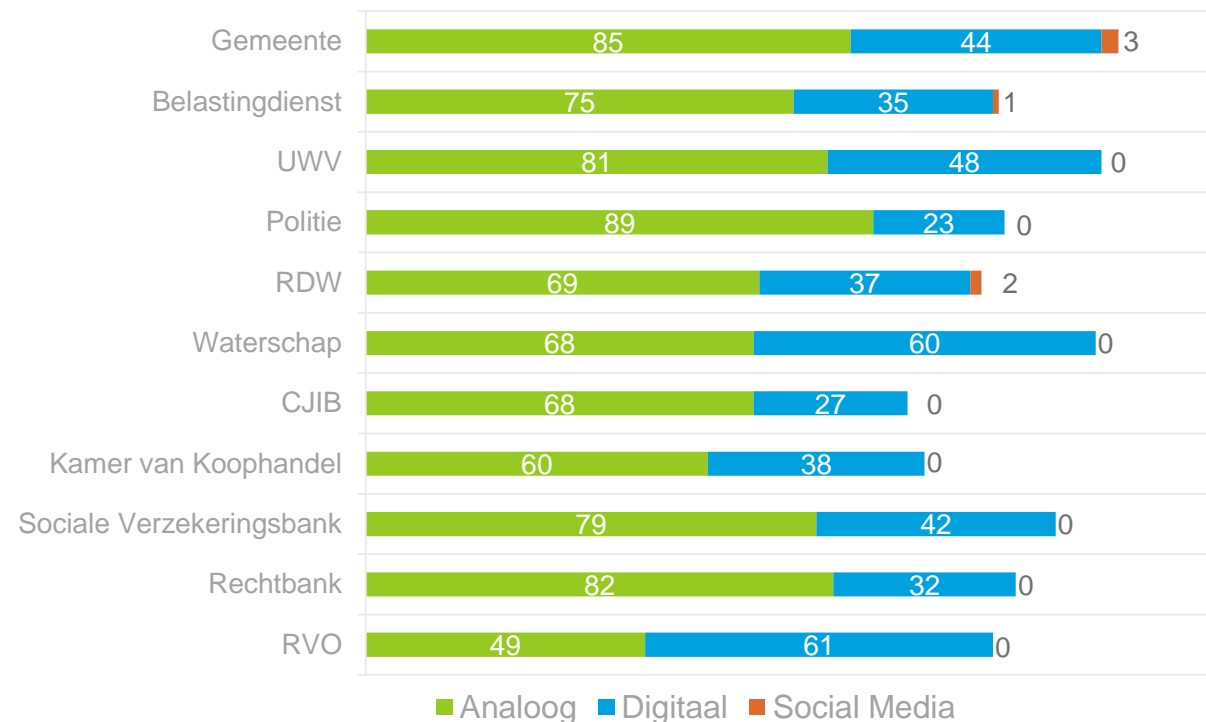
De mate waarin overheidsorganisaties digitaal (e-mail, MijnOverheid, chat via website) communiceren verschilt. Organisaties als DUO, het UWV en de Belastingdienst doen dit relatief veel, organisaties als de Politie en het CJIB communiceren relatief vaak “analoog” (schriftelijk, telefonisch of door persoonlijk contact). In het contact met burgers maken DUO en de Kamer van Koophandel het vaakst gebruik van sociale mediakanalen, maar over het algemeen worden sociale media weinig gebruikt.

Per organisatie konden meerdere antwoorden worden gekozen

Burgers (%):



Ondernemers (%):



Q002. Op welke manier heeft men contact gehad? Basis burgers n=700 die met minimaal één organisatie contact hebben gehad, basis Ondernemers = 315

Alleen categorieën met een N>25 worden getoond

Circa driekwart van de burgers en ondernemers gebruiken MijnOverheid. Van de ondernemers zou 45% een soortgelijk platform voor ondernemers willen

Maakt u gebruik van MijnOverheid?

72%

Van de burgers maakt gebruik van
MijnOverheid



Jongeren tussen de 14-24 gebruiken MijnOverheid het minst (43%). 25 tot 34 gebruiken MijnOverheid het meest (85%).

Daarnaast zien we dat middelbaar (73%) en hoger (78%) opgeleide burgers vaker gebruik maken van MijnOverheid dan laag opgeleide burgers* (62%).



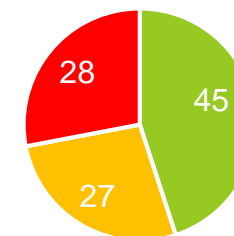
Maakt u privé gebruik van MijnOverheid?

73%

Van de ondernemers maakt privé gebruik
van MijnOverheid



Zou u gebruik willen maken van een soortgelijk platform voor ondernemers? (%)



- zou hier gebruik van willen maken
- liever in MijnOverheid ontvangen
- geen van beide

Q003. Maakt u (privé) gebruik van MijnOverheid? Basis burgers n=1133, basis Ondernemers = 420, Q004. Zou u gebruik willen maken van een soortgelijk platform voor ondernemers? Basis Ondernemers = 420

3.

**Gewenst contact met
overheidsorganisaties**

In de voorgelegde voorbeelden van communicatie is e-mail voor burgers het meest geprefereerde communicatiekanaal

| | Voorkeurskanaal (%) | | | | | | | |
|--|---------------------|-------|---------------|----------|----------|-----|------------------------|--------|
| | E-mail | Brief | Mijn-Overheid | Telefoon | Whatsapp | SMS | Twitter /FB/ Instagram | Anders |
| ▪ De gemeente wil u laten weten dat nieuwe paspoort kan worden afgehaald | 33 | 14 | 22 | 2 | 16 | 12 | 0 | 1 |
| ▪ De Belastingdienst vermoedt dat u een typefoutje in uw belastingaangifte heeft gemaakt en wil dit checken | 32 | 16 | 24 | 16 | 9 | 3 | 0 | 1 |
| ▪ De Huurcommissie wil u de uitspraak mededelen over een bezwaar dat u heeft ingediend tegen een huurverhoging | 34 | 27 | 20 | 8 | 4 | 1 | 0 | 6 |
| ▪ De RDW wil u eraan herinneren dat uw auto binnenkort APK gekeurd moet worden | 37 | 23 | 22 | 0 | 9 | 8 | 0 | 1 |
| ▪ De gemeente wil bekend maken dat iemand in uw buurt een vergunning heeft aangevraagd | 37 | 21 | 21 | 1 | 7 | 2 | 4 | 7 |
| ▪ Er is over een week een festival in uw buurt en de gemeente wil u informeren over mogelijke geluidsoverlast | 39 | 25 | 9 | 1 | 12 | 6 | 3 | 4 |
| ▪ De dagen waarop het afval wordt opgehaald veranderen | 33 | 30 | 9 | 0 | 15 | 5 | 2 | 5 |
| ▪ Uw belastingaanslag inkomstenbelasting over 2017 is beschikbaar | 30 | 18 | 42 | 0 | 5 | 4 | 0 | 1 |

- In veel situaties hebben burgers de grootste voorkeur voor communicatie via **e-mail**. Een uitzondering vormt de belastingaanslag. Hier heeft **MijnOverheid** de voorkeur (met een notificatie via e-mail)
- Een **brief per post** wordt relatief vaak gekozen voor het ontvangen van een formele mededeling, maar ook voor mededelingen zoals een festival in de buurt of veranderde huisvuilophaaltijden.
- **Opgebeld worden** is maar in enkele situaties relevant volgens de burgers, bijvoorbeeld wanneer de Belastingdienst een typefoutje vermoedt in de aangifte.
- **Whatsapp en SMS** worden met name gekozen bij eenvoudige attenderingen.
- Overheidsdiensten volgen op **Social Media** is een nauwelijks geprefereerd communicatiekanaal.

Q005. Kunt u aangeven op welke manier u dit contact het liefst zou willen in de volgende situatie? Basis n=1133

Ondernemers kiezen in meerderheid voor e-mail bij de voorgelegde

| | Voorkeurskanaal (%) | | | | | | | |
|--|---------------------|-------|---------------|----------|----------|-----|------------------------|--------|
| | E-mail | Brief | Mijn-Overheid | Telefoon | Whatsapp | SMS | Twitter /FB/ Instagram | Anders |
| ▪ De gemeente wil u laten weten dat uw vergunningsaanvraag in behandeling is genomen | 52 | 11 | 25 | 4 | 5 | 2 | 0 | ? |
| ▪ De Kamer van Koophandel vermoedt dat uw registratie in het Handelsregister aangepast moet worden | 48 | 14 | 23 | 7 | 5 | 3 | 0 | ? |
| ▪ De RVO wil u de uitspraak mededelen over uw subsidieaanvraag | 45 | 19 | 24 | 6 | 4 | 2 | 0 | ? |
| ▪ De RDW wil u eraan herinneren dat uw bedrijfsauto binnenkort APK gekeurd moet worden | 47 | 20 | 24 | 0 | 6 | 3 | 0 | ? |
| ▪ De gemeente wil bekend maken dat iemand in uw buurt een vergunning heeft aangevraagd | 50 | 15 | 22 | 0 | 5 | 2 | 1 | ? |
| ▪ Er is over een week een festival in uw buurt en de gemeente wil u informeren over mogelijke geluidsoverlast | 48 | 15 | 16 | 0 | 13 | 3 | 1 | ? |
| ▪ Er is nieuwe wetgeving voor vergoedingen aan personeel en de Belastingdienst wil ondernemers met personeel informeren over de gevolgen | 47 | 20 | 26 | 0 | 3 | 2 | 0 | ? |
| ▪ De dagen waarop het afval wordt opgehaald veranderen | 46 | 23 | 11 | 0 | 14 | 5 | 1 | ? |
| ▪ Uw belastingaanslag over 2017 is beschikbaar | 42 | 18 | 34 | 0 | 3 | 3 | 0 | ? |

Q005. Kunt u aangeven op welke manier u dit contact het liefst zou willen in de volgende situatie? Basis n=420

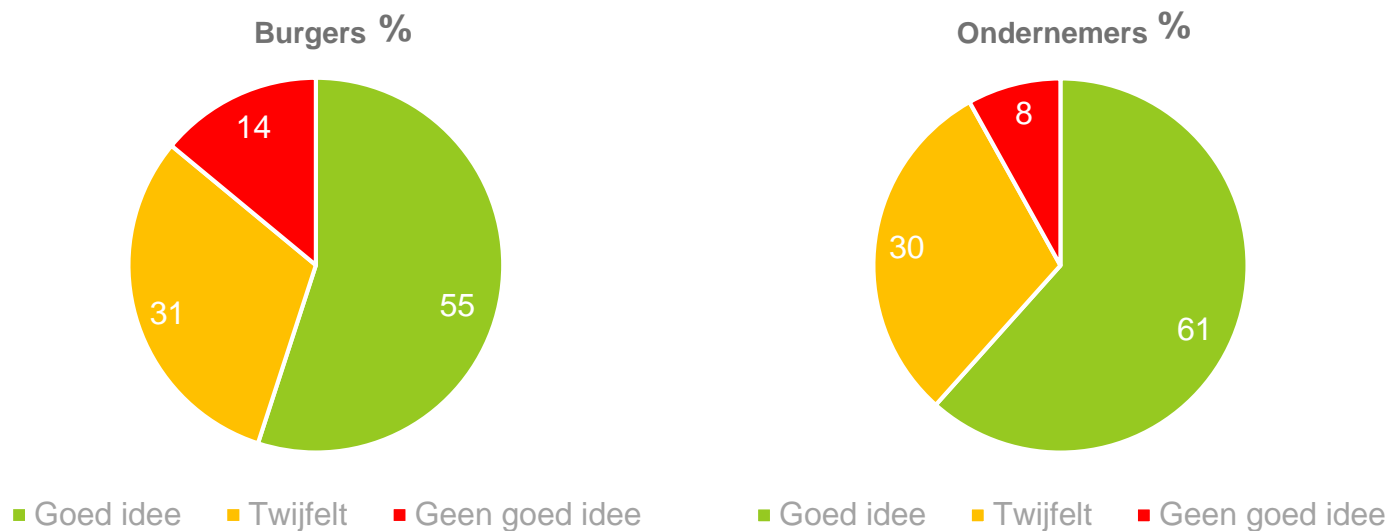
- In alle voorgelegde situaties hebben ondernemers de grootste voorkeur voor communicatie via **e-mail**.
- **MijnOverheid** wordt het meest genoemd voor de belastingaanslag.
- Een **brief per post** wordt relatief vaak gekozen voor mededelingen zoals een festival in de buurt of communicatie over nieuwe wetgeving.
- **Whatsapp en SMS** worden met name gekozen bij eenvoudige attenderingen.
- **Opgebeld worden** wordt bijna niet genoemd als geprefereerd communicatiekanaal net zo min als het volgen van overheidsdiensten op **Social Media**.

4.

**Centrale registratie van
contactgegevens**

Een meerderheid van de burgers en ondernemers staat positief tegenover het centraal registreren van contactgegevens

Vraagstelling: De overheid kan op dit moment alle [Nederlanders]/[Bedrijven] via de post bereiken en een deel via MijnOverheid. Formele berichten (bijv. uw belastingaanslag, een vergunning, een boete) zullen altijd op deze manieren verzonden blijven worden. Voor andere soorten communicatie (bijv. mededelingen, een vraag, informatie) onderzoekt de overheid hoe dit gemakkelijker kan, bijvoorbeeld via e-mail, SMS, WhatsApp of andere apps. Maar dat kan alleen wanneer e-mailadressen en/of telefoonnummers van [burgers]/[ondernemers] beschikbaar zijn. Wat zou u ervan vinden als u op vrijwillige basis op één plek uw telefoonnummer en/of e-mailadres kunt opgeven, zodat overheidsdiensten van deze gegevens gebruik kunnen maken?



- Ondernemers zijn positiever dan burgers (61% versus 55%). Het percentage dat het geen goed idee vindt, is in beide doelgroepen klein.
- Ouderen (55 jaar en ouder) staan minder positief tegenover het centraal registreren van contactgegevens: 19% vindt het geen goed idee versus 8% onder jongeren t/m 24 jaar.
- Hoger opgeleide burgers vinden het vaker een goed idee (66%) dan lager opgeleide burgers (45%).

Q005. Basis n=1133 burgers en n=420 ondernemers

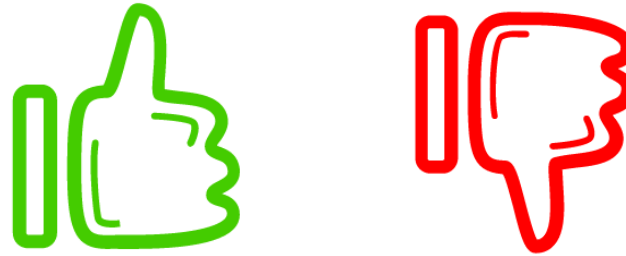
Waarom vindt men centrale registratie (g)een goed idee?

Goed idee

Wie het een goed idee vindt, noemt spontaan als voordelen van centrale registratie dat het **efficiënt** en **gemakkelijk** is. Men hoeft bijvoorbeeld geen rekening meer te houden of de contactgegevens kloppen bij verschillende instanties. Daarnaast geeft men aan dat men door communicatie via e-mail en mobiel **directer** en/of **sneller** kan communiceren. Tot slot vindt men het positief als er minder papier wordt gebruikt en minder **portokosten** worden gemaakt.

Men noemt spontaan dat men eerder het e-mailadres dan het telefoonnummer zal delen, omdat het telefoonnummer meer als privé wordt beschouwd.

In een open vraag is gevraagd het gegeven antwoord toe te lichten.



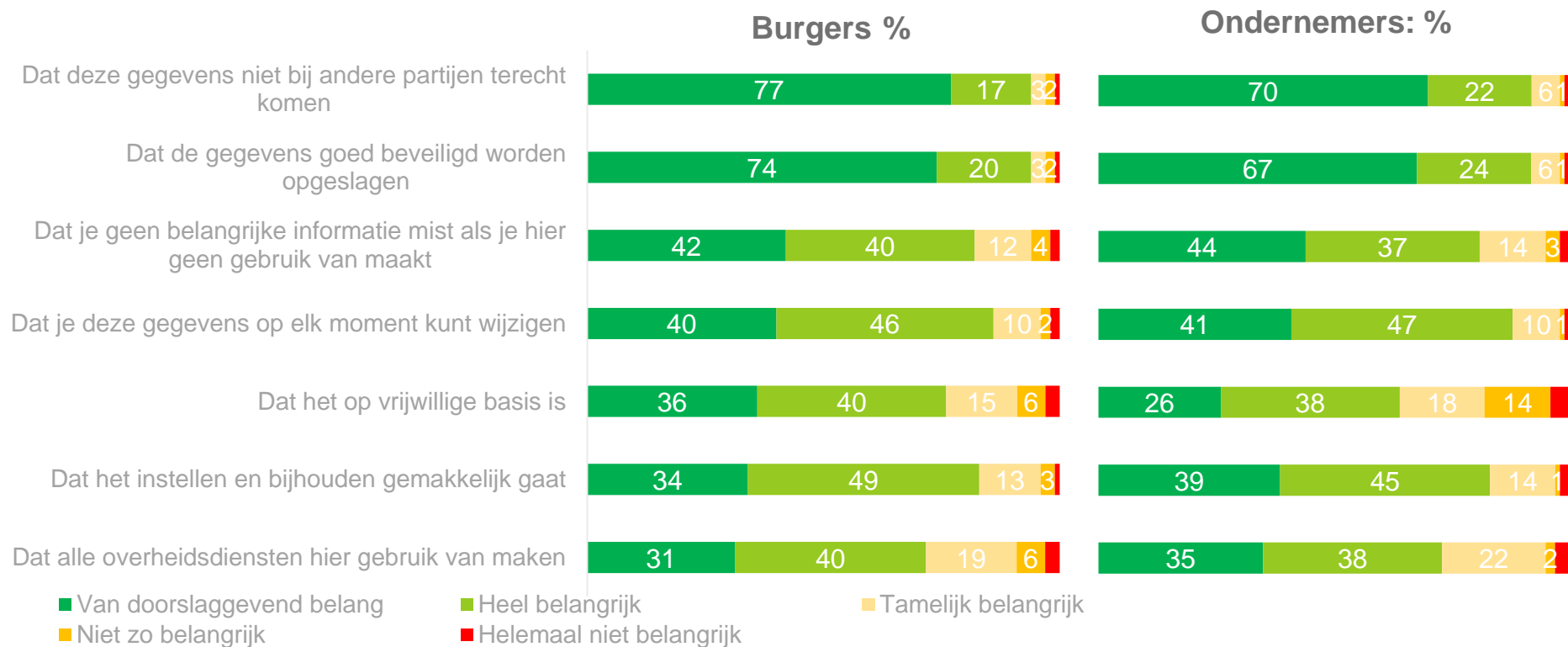
Burgers en ondernemers geven overeenkomstige antwoorden.

Geen goed idee

Degenen die twifelen of dit geen goed idee vinden, noemen hiervoor verschillende redenen.

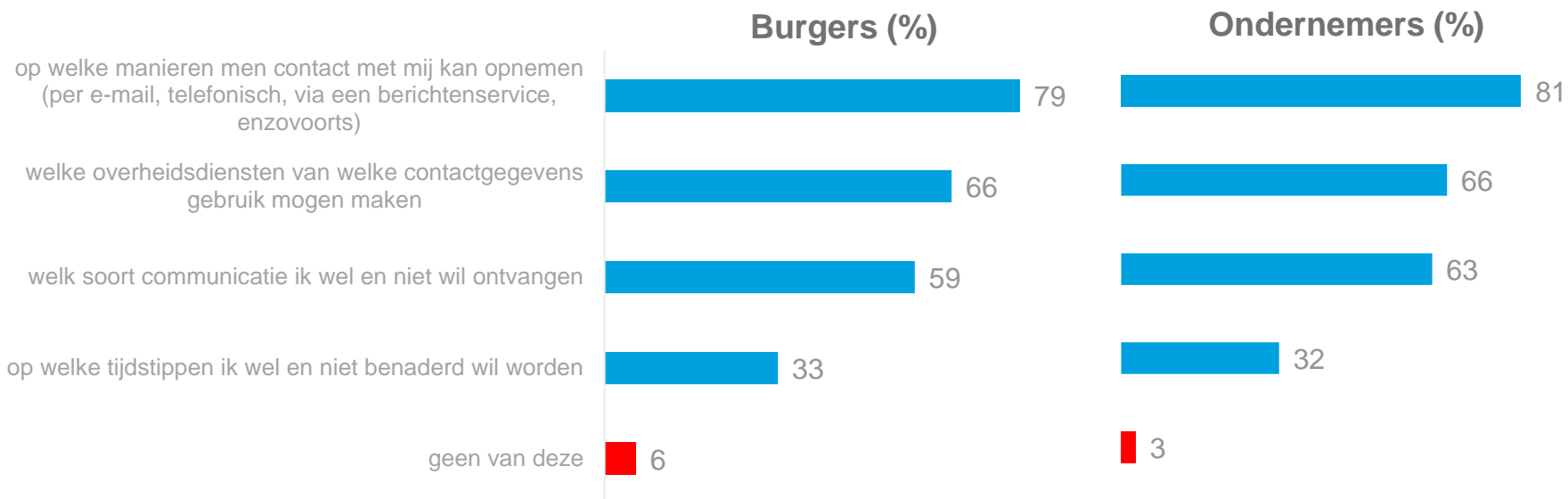
De meest genoemde reden is dat men bang is dat de gegevens niet **veilig** zijn. Het waarborgen van **privacy** en het voorkomen van **fraude** of een **hack** vindt men noodzakelijk. Daarnaast vreest men dat de gegevens ook voor **andere doeleinden** gebruikt gaan worden. Sommigen geven aan dat e-mailberichten **minder goed gelezen** worden of minder opvallen tussen andere mail.

De gegevensbeveiliging en de garantie dat de contactgegevens niet bij derde partijen terecht komen zijn veruit de belangrijkste voorwaarden voor centrale registratie van contactgegevens



Q007/Q008. Hoe belangrijk zijn de volgende voorwaarden voor u? Basis burgers n=1133, basis Ondernemers = 420, Q008/Q009. Zijn er nog andere voorwaarden die niet zijn genoemd bij de vorige vraag? Basis burgers n=124, basis Ondernemers n=55

Men wil vooral kunnen instellen op welke wijze organisaties contact kunnen opnemen



- Daarnaast wil een meerderheid van zowel de burgers als ondernemers de mogelijkheid hebben om in te stellen **welke overheidsorganisaties** van welke contactgegevens gebruik mogen maken en **welke communicatie** men wel en niet wil ontvangen.
- Ook wil een meerderheid **werk en privé apart** kunnen instellen en/of **meerdere** telefoonnummers of e-mailadressen kunnen instellen.

57%

Van de Nederlandse burgers zou graag de werk en privésituatie apart instellen.

60%

Van de Nederlandse burgers zou meerdere telefoonnummers of e-mailadressen willen kunnen instellen.

83%

Van de Nederlandse ondernemers zou graag de werk en privésituatie apart instellen.

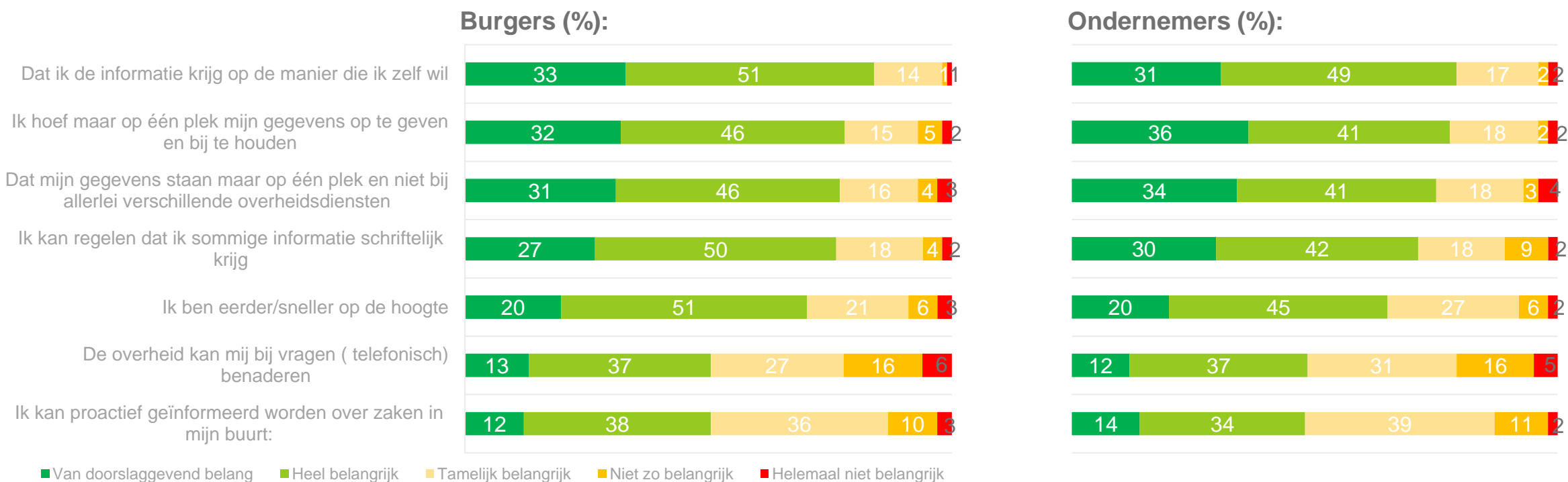
68%

Van de Nederlandse ondernemers zou meerdere telefoonnummers of e-mailadressen willen instellen.

Q009/Q010. Wat zou u op deze centrale plek willen kunnen instellen? Basis burgers n=1133, basis Ondernemers = 420,

Burgers en ondernemers vinden de belangrijkste voordelen dat men zelf bepaalt hoe men informatie krijgt, contactgegevens op slechts één plek bijgehouden worden en niet bij verschillende overheidsdiensten worden opgeslagen

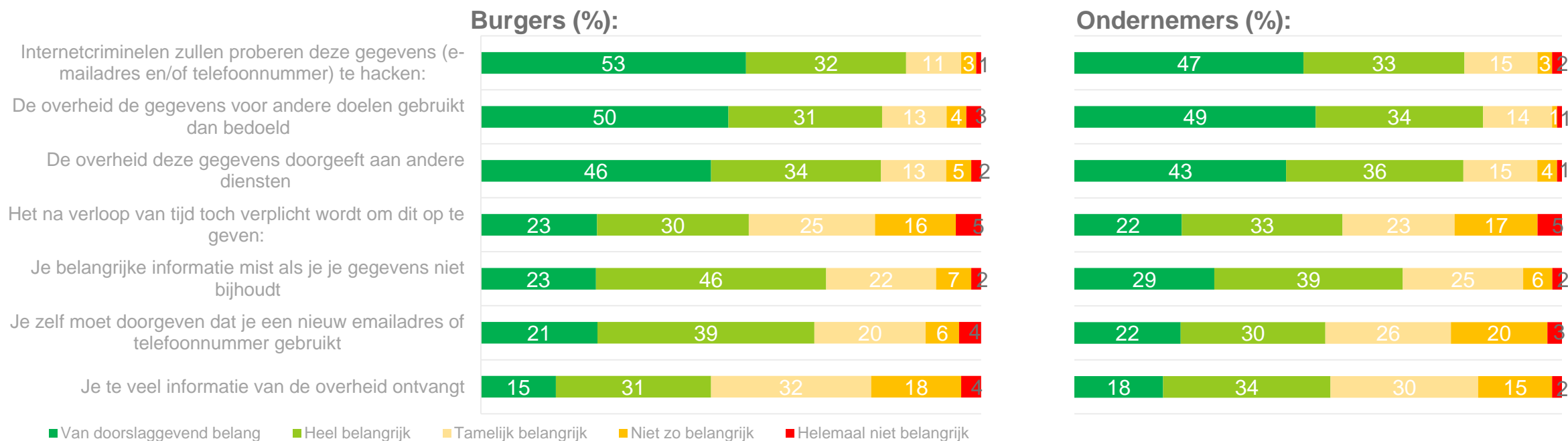
Wie centrale registratie geen goed idee vindt, vindt het vaker belangrijk om te kunnen regelen dat men bepaalde informatie schriftelijk ontvangt.



Q011/Q012. Hieronder ziet u mogelijke voordelen van het centraal registreren van contactgegevens. Hoe belangrijk zijn deze voordelen voor u? (burgers basis n=1133, ondernemers basis n=420)

Burgers en ondernemers hebben als grootste zorgen dat de gegevens worden gehackt, de overheid de gegevens gebruikt voor andere doelen en dat de gegevens worden doorgegeven aan andere diensten

De burgers die centrale registratie geen goed idee vinden, vinden elk punt belangrijker dan de burgers die dit wel een goed idee vinden. Het grootste verschil zien we bij de zorgen over het hacken van gegevens, twee derde van de tegenstanders vindt deze zorg van doorslaggevend belang, tegen 50% van de voorstanders.



Q011/Q012. Hieronder ziet u mogelijke zorgen van het centraal registreren van contactgegevens. Hoe belangrijk zijn deze voordelen voor u? (burgers basis n=1133, ondernemers basis n=420)

De groep die de centrale registratie geen goed idee vindt nader bekeken

Uit de resultaten komt naar voren dat 14% van de burgers de centrale registratie geen goed idee vindt. Wat is de achtergrond hiervan en hoe is deze groep samengesteld?

Samenstelling van deze groep. We zien dat degenen die de centrale registratie van contactgegevens geen goed idee vindt ouder is: 48% is 55 jaar of ouder (tegen 36% in de gehele steekproef). Daarnaast zien we dat de lagere sociale klassen C en D bij deze groep sterker vertegenwoordigd zijn (47% van deze groep tegen 35% op totaalniveau). Ook zijn de lagere opleidingsniveaus sterker vertegenwoordigd (33% tegen 26% op totaalniveau).

Zorgen. Uit de resultaten blijkt verder dat het niet alleen zorgen zijn over de beveiliging van gegevens die een rol spelen bij de afwijzende houding. We zien ook dat deze groep vaker:

- Bezorgd is over de vraag of men belangrijke informatie mist wanneer men de contactgegevens niet registreert (58%)

- Als voorwaarde stelt dat het instellen en bijhouden gemakkelijk gaat (47%)
- Bezorgd is dat men dan ook zelf eventuele wijzigingen in de gegevens moet doorgeven (34%)
- Bezorgd is dat de centrale registratie na verloop van tijd toch verplicht wordt (45%)

Deze resultaten duiden erop dat deze groep bezorgd is achterop te raken in de communicatie met de rijksoverheid en/of niet goed in staat zal zijn de gegevens up-to-date te houden. Bij de eventuele invoering van de centrale registratie is het derhalve van belang om rekening te houden met de zorgen van deze groep.

5.

Gebruiksintentie

Van zowel de burgers als ondernemers is een ruime meerderheid zeker of waarschijnlijk wel bereid om hun contactgegevens te registreren

Aan degenen die niet afwijzend tegenover staan is gevraagd welke gegevens men zou willen doorgeven. Meer dan negen op de tien zou het e-mailadres doorgeven. Ongeveer de helft zou bereid zijn om het telefoonnummer door te geven.

Burgers:

Stelt dat dit op vrijwillige basis wordt ingevoerd, zou u uw contactgegevens dan registreren? (%)



■ Zeker wel ■ Waarschijnlijk wel ■ Misschien wel, misschien niet ■ Waarschijnlijk niet ■ Zeker niet



Welke gegevens wilt men doorgeven?



93%



50%

Ondernemers:

Stelt dat dit op vrijwillige basis wordt ingevoerd, zou u uw contactgegevens dan registreren? (%)



■ Zeker wel ■ Waarschijnlijk wel ■ Misschien wel, misschien niet ■ Waarschijnlijk niet ■ Zeker niet



Welke gegevens wilt men doorgeven?



96%



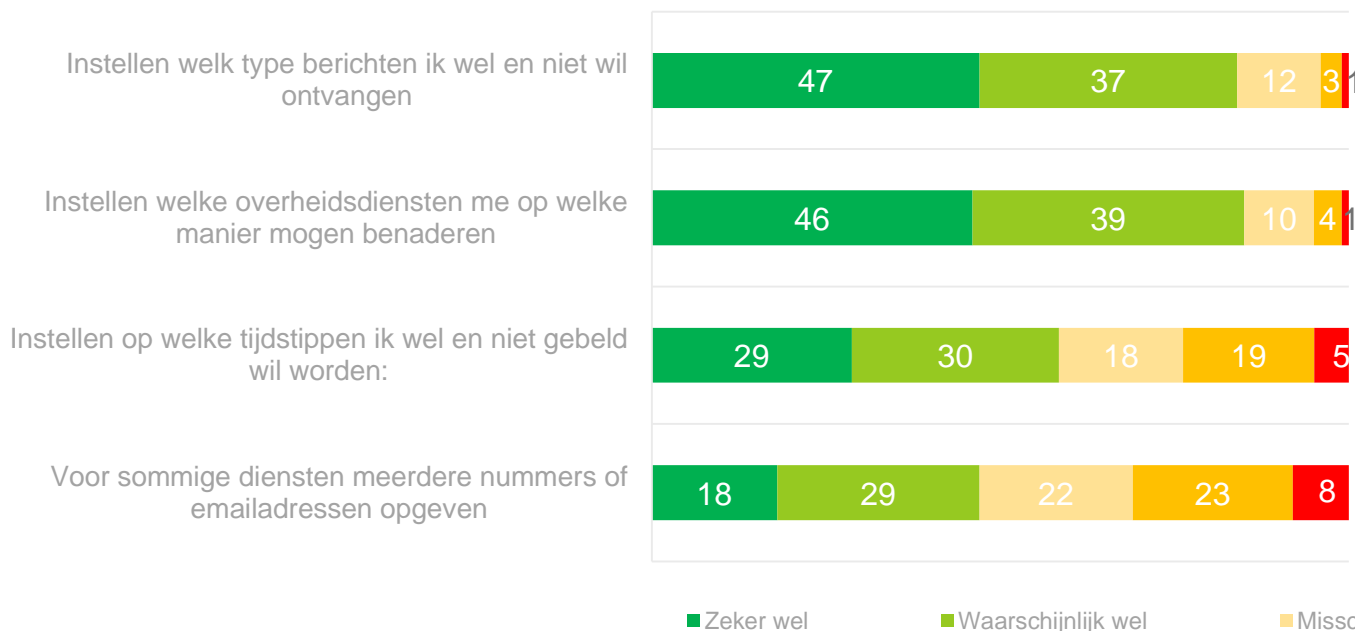
57%

Q013/Q014. Stelt dat dit op vrijwillige basis wordt ingevoerd, zou u uw contactgegevens dan registreren? (burgers basis n=1133, ondernemers basis n=420), Q014/Q015. Stel dat u hier gebruik van maakt, welke contactgegevens zou u dan doorgeven? (burgers basis n=977, ondernemers basis n=375)

Zowel burgers als ondernemers willen vooral kunnen instellen welke berichten men wil ontvangen en op welke wijze men benaderd wil worden door overheidsorganisaties

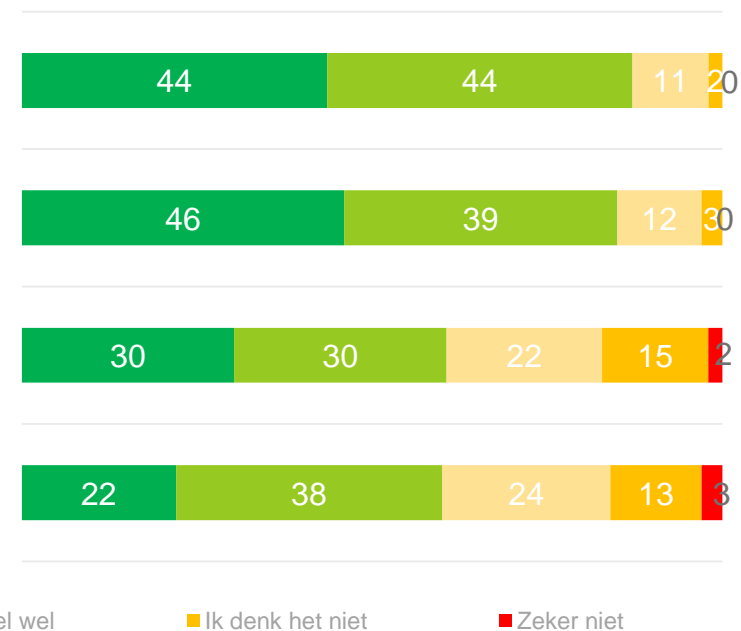
Burgers:

Van welke instellingen zou u gebruik maken? (%)



Ondernemers:

Van welke instellingen zou u gebruik maken? (%)

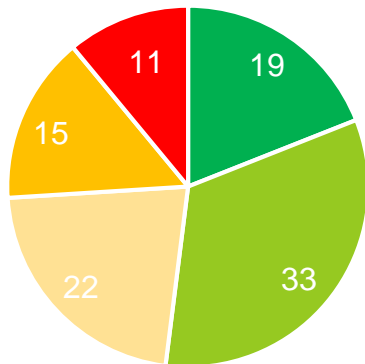


Q015/Q016. Van welke instellingen zou u gebruik maken? (burgers basis n=977, ondernemers basis n=375)

Circa de helft van de ondernemers en burgers zou zeker of waarschijnlijk bereid zijn om een overheidsapp te installeren.

Burgers

Zou u een overheidsapp installeren waarmee overheidsdiensten u berichten kunnen sturen, als dit beschikbaar was? (%)

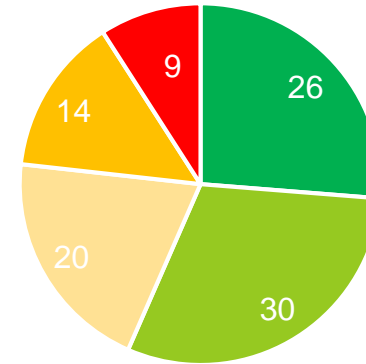


- Zeker wel
- Waarschijnlijk wel
- Misschien wel, misschien niet
- Ik denk het niet
- Zeker niet



Ondernemers:

Zou u een overheidsapp installeren waarmee overheidsdiensten u berichten kunnen sturen, als dit beschikbaar was? (%)



- Zeker wel
- Waarschijnlijk wel
- Misschien wel, misschien niet
- Ik denk het niet
- Zeker niet

Q016/Q017. Zou u een overheidsapp installeren waarmee overheidsdiensten u berichten kunnen sturen, als dit beschikbaar was? (burgers basis n=1133 , ondernemers basis n=240)

7.

Bijlagen