



Grote Bickersstraat 76
1013 KS Amsterdam

Postbus 1903
1000 BX Amsterdam

tel 020 522 59 99
fax 020 622 15 44
e-mail info@veldkamp.net
www.veldkamp.net

Beleving van de Gemeentelijke Basisadministratie

Dieter Verhue, Sandra van Laar en Rogier van Kalmthout

april 2009

projectnummer: 5126

Inhoud

	Samenvatting en conclusies	1
	Inleiding	6
1	Kennis over de GBA	8
1.1	Bekendheid van de GBA	8
1.2	Doelen van de GBA	11
1.3	Rechten en plichten	13
2	Houding en gedrag	17
2.1	Vertrouwen	17
2.2	De juiste gegevens	18
2.3	Mogelijke gevolgen	20
2.4	Gedrag	22
2.5	Wat bepaalt het gewenste gedrag?	23
3	Communicatie	26
3.1	De wetswijziging GBA	26
3.2	Informatiebehoefte en gewenste kanalen	27
4	Drie segmenten van burgers	29
4.1	Het bepalen van de segmenten	29
4.2	Wantrouwigen: 34% van de ondervraagden	31
4.3	Ongeïnformeerden: 32% van de ondervraagden	32
4.4	Plichtsetrouwen: 35% van de ondervraagden	33
	Bijlagen	
	Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	
	Bijlage 2 Vragenlijst	
	Bijlage 3 Tabellen	

Samenvatting en conclusies

Inleiding

De persoonsgegevens van in principe alle in Nederland wonende burgers zijn vastgelegd in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Sinds 1 april 2007 is de GBA-wet gewijzigd en sindsdien zijn gebruikers van de GBA verplicht om de GBA als gegevensbron te gebruiken bij de uitvoering van hun taken. Door dit verplichte gebruik zijn de kwaliteitseisen die aan de GBA worden gesteld verder vergroot.

Om aan deze verhoogde kwaliteitseisen te voldoen, wil BZK beleid ontwikkelen waarmee kan worden bevorderd dat burgers zich aan de regelgeving rond de GBA houden. Hiervoor is inzicht vereist in de mate waarin men zich thans aan de regelgeving houdt, en wat de relatie is met de kennis en houding van burgers ten aanzien van de GBA.

Veldkamp heeft een enquête uitgevoerd, waarmee het kennisniveau van burgers in kaart is gebracht, alsmede houdings- en gedragsaspecten. De enquête is uitgevoerd onder een representatieve steekproef van $n=1.352$ burgers van 18 jaar en ouder. Daarnaast zijn extra waarnemingen gedaan onder een aantal groepen die speciale aandacht met betrekking tot de GBA verdienen, namelijk studenten ($n=144$) niet-westerse allochtonen ($n=100$) en personen die in de afgelopen twee jaar zijn verhuisd ($n=314$). Het veldwerk is uitgevoerd met behulp van de steekproefbron TNS NIPObase, waarbij de enquêtes online zijn ingevuld. Het veldwerk vond plaats van 20 tot en met 27 maart 2009.

Kennis

De kennis van de ondervraagden over de GBA is beperkt. Dit blijkt allereerst bij de naamsbekendheid van de GBA: slechts 37% van de ondervraagden heeft hier weleens van gehoord.

Een meerderheid van de ondervraagden tast in het duister over de doelstellingen van de GBA. De doelstellingen worden vooral geassocieerd met de uitvoering van gemeentelijke taken en veel minder met het kunnen opvragen van gegevens door overheidsinstanties en voorkomen dat gegevens meer keren moeten worden doorgegeven. Het kennen van de doelstellingen hangt sterk samen met het inzien van het nut van de GBA: hoe beter men de doelstellingen kent, des te vaker vindt men dat de GBA een nuttige functie heeft.

Ook de kennis over de rechten en plichten met betrekking tot de GBA is beperkt. Het bekendst is de plicht om binnen 5 dagen een verhuizing door te geven. Van de ondervraagden is 68% hiervan op de hoogte. Ook van het recht om foutieve gegevens te corrigeren en de plicht om

desgevraagd informatie aan de gemeente te verstrekken is een meerderheid op de hoogte. Het recht op inzage en het recht om te weten met welke instellingen de gegevens worden gedeeld, kent slechts een minderheid van de ondervraagden. Het is niet zo dat burgers hun rechten en plichten niet relevant vinden. Zo zou een meerderheid weleens van zijn rechten gebruik willen maken.

Men blijkt wel een redelijk goed beeld te hebben van de in de GBA opgenomen kenmerken. De gegevens naam, geboortedatum, nationaliteit, geboorteland, burgerservicenummer, adres, burgerlijke staat en datum inschrijving bij de gemeente worden door minimaal 94% van de ondervraagden genoemd. Ook schat men goed in waar deze gegevens vandaan komen: men noemt hierbij vooral aangiften van burgers en akten van de burgerlijke stand.

De kennis over de GBA is vooral langs informele weg bij de ondervraagden terechtgekomen: door eigen ervaring of door er met anderen over te praten. De kennis is slechts in beperkte mate afkomstig van overheidsinstanties (folders of websites van gemeenten, ministerie en dergelijke).

Vertrouwen

Ongeveer de helft van de ondervraagden heeft vertrouwen in de manier waarop de GBA met de persoonsgegevens omgaat. Een klein deel van de ondervraagden heeft dit vertrouwen niet. De rest neemt een middenpositie in, wat het beste te interpreteren is als 'weet niet'.

Er is dus vertrouwen in de omgang met gegevens, maar de omvang van dit vertrouwen is niet overweldigend. Vrijwel alle ondervraagden vinden het belangrijk om te weten aan welke partijen de GBA gegevens verstrekt. Het feit dat dit door burgers zelf opvraagbaar is, is bij minder dan de helft bekend. Ongeveer de helft vindt het geen prettig idee dat "allerlei instanties" hun gegevens bij de GBA kunnen opvragen.

De juiste gegevens

Zijn de gegevens zoals die in de GBA zijn opgenomen correct? Ondanks de relatief beperkte bekendheid van de GBA zegt een op de vijf ondervraagden zeker te weten dat hun gegevens in de GBA kloppen. Circa de helft *denkt* dat de gegevens in het GBA correct zijn en een derde geeft aan dit niet te weten. Vrijwel niemand geeft aan dat zijn gegevens incorrect zijn opgenomen.

Een grote meerderheid ziet het belang in van een correcte registratie. Opvallend is echter dat men de verantwoordelijkheid voor een juiste registratie niet vanzelfsprekend bij zichzelf legt. De groep die dit een verantwoordelijkheid van de overheid vindt, is even groot als de groep die dit als een eigen verantwoordelijkheid ziet.

Men is slechts beperkt op de hoogte van de mogelijke consequenties van een onjuiste registratie. Men is het bekendst met het feit dat dit problemen op kan leveren met parkeervergunningen

(70% van de mensen met een parkeervergunning is hiervan op de hoogte), maar minder dan de helft van de ondervraagden is ervan op de hoogte dat dit ook problemen kan opleveren met huurtoeslag, het ontvangen van gemeentelijke informatie, ontvangen van studiefinanciering, kinderbijslag of de aanslag van gemeentelijke belastingen. Met name de consequenties met directe financiële worden als (potentieel) zeer problematisch ervaren door de ondervraagden die hier recht op hebben.

Het gewenste gedrag

Bij een verandering in situatie (bijvoorbeeld een verhuizing), moet dit binnen 5 dagen worden doorgegeven, zodat de GBA-registratie aangepast kan worden. Weten burgers dit? En in welke mate gebeurt dit nu?

Wat bepaalt nu of mensen zich wel of niet aan de regelgeving houden? Om hierachter te komen, is een analyse uitgevoerd op de groep die in de afgelopen twee jaar is verhuisd. Van deze groep is onderzocht welke factoren het tijdig doorgeven van een verhuizing het meest bepalen.

De groep mensen die hun verhuizing tijdig hebben doorgegeven, hebben meer kennis en hebben een positievere houding ten opzichte van de GBA. Vrijwel alle voorgelegde kennis- en houdingsvragen blijken namelijk significant positief samen te hangen met het doorgeven van een verhuizing. Omgekeerd betekent deze samenhang ook dat zowel bekendheid van de GBA, kennis bij burgers over de doelstellingen en bijbehorende rechten en plichten belangrijk zijn voor het naleven van de regels. Vertrouwen in de omgang met gegevens, verantwoordelijkheidsbesef en belang hechten aan een goede registratie zijn echter niet minder belangrijk voor een positieve houding ten opzichte van de GBA. De sterkste relatie vinden we bij een kenmerk dat niet of nauwelijks door de overheid te beïnvloeden is: of men een verhuizing tijdig doorgeeft, wordt het meest bepaald doordat men nu eenmaal stipt is in het doorgeven van veranderingen.

Drie segmenten van burgers

Met ministerie van BZK wil op basis van dit onderzoek graag inzicht in de aard en omvang van groepen die op een verschillende manier met de GBA omgaan. Om dit in beeld te brengen, is op basis van de resultaten een segmentatie uitgevoerd. Hierbij kunnen drie groepen worden onderscheiden, die elk op een andere wijze met de GBA omgaan.

- **Wantrouwigen (34%).** Dit zijn vaker mannen, van middelbare leeftijd en met een lagere of middelbare opleiding. Wantrouwigen hebben weinig kennis en zijn met name slecht op de hoogte van de doelstellingen van de GBA. Het gevolg is dat men het nut van de GBA niet inziet. Wantrouwigen hebben weinig vertrouwen in hoe met de GBA wordt omgegaan en hebben ook een negatief beeld van de overheid. Men is niet van mening dat de overheid alles over ze mag weten en men is minder bereid is zich aan de regels te houden. Een correcte registratie vindt men vooral een verantwoordelijkheid van de overheid. Het gevolg is dat de wantrouwigen die zijn verhuisd, hun verhuizing minder vaak tijdig aan de gemeente hebben doorgegeven.

- **Ongeïnformeerden (32%).** Ongeïnformeerden zijn vaker vrouwen en lager of middelbaar opgeleid. Deze groep heeft het minst vaak van de GBA gehoord en is zeer onwetend over de doelstellingen van de GBA. Ook is men slecht op de hoogte van de rechten en plichten die men ten aanzien van de GBA heeft. In tegenstelling tot de wantrouwigen, hebben de ongeïnformeerden meer vertrouwen in de manier waarop de GBA met hun gegevens omgaat. De ongeïnformeerden vinden het belangrijk om correct in de GBA geregistreerd te staan, maar zien dit niet als hun eigen verantwoordelijkheid. Men is sterk gemotiveerd om zich aan de regels te houden, is redelijk stipt in het doorgeven van veranderingen en heeft weinig reserves als het gaat om het verstrekken van informatie aan de overheid. Maar door de gebrekkige kennis geeft een relatief groot deel van de verhuisden in deze groep deze niet op tijd door aan de gemeente.
- **Plichtsgetrouwen (35%).** De plichtsgetrouwen zijn ouder dan gemiddeld en hebben vaker een hogere opleiding. Deze groep heeft veel meer kennis over de GBA dan de andere segmenten: men heeft er vaker van gehoord, kent de doelstellingen beter en is goed op de hoogte van de verschillende rechten en plichten. De plichtsgetrouwen hebben vertrouwen in de manier waarop de GBA met hun gegevens omgaat. Men hecht meer belang aan een goede registratie en ziet hierin een eigen verantwoordelijkheid. Daarnaast is men beter op de hoogte van de mogelijke gevolgen van een onjuiste registratie. Men is stipt in het doorgeven van veranderingen in de persoonlijke situatie en houdt zich het liefst aan de regels. De verhuisden in dit segment hebben deze dan ook het vaakst tijdig doorgegeven aan de gemeente.

Conclusies

Dit onderzoek maakt duidelijk dat voor het bevorderen van het naleven van de regels met betrekking tot de GBA zowel aan de kennis als aan de houding van burgers gewerkt moet worden. Kennis en houding staan daarbij niet los van elkaar. Burgers staan niet negatief tegenover de GBA, maar zij kennen de doelstellingen slecht. Dit leidt er bij sommigen toe dat ze de GBA als een overbodige administratie zien. Zij zijn dan ook niet gemotiveerd om de regels van de GBA na te leven. Kennis over de doelstellingen kan een positieve houding bevorderen. Een van de doelstellingen daarbij is dat andere overheidsinstanties gebruik maken van de gegevens in de GBA en dat hun administraties hieraan gekoppeld zijn. Kennis hiervan, en (gekoppeld hieraan) van de consequenties die een onjuiste registratie kan hebben, kan motiverend werken. We zien immers dat alle groepen de (veelal financiële) consequenties van een onjuiste registratie als zeer problematisch zouden ervaren.

Een noodzakelijke voorwaarde om te zorgen dat burgers zelf toezien op de juistheid van hun registratie, is dat zij op de hoogte worden gebracht van hun eigen verantwoordelijkheid. Dit is nu vaak onduidelijk en ook de plichten die burgers hierbij hebben, zijn vaak niet bekend.

Een andere voorwaarde is vertrouwen in de manier waarop met de gegevens in de GBA wordt omgegaan. Dit vertrouwen is beperkt en het idee dat allerlei instanties van de GBA gebruik maken, draagt hier niet aan bij. Transparante informatie over wie van de gegevens gebruik maken en wie niet, wat het doel van de registratie is, welke condities gelden en wat de voordelen voor burgers zijn, kunnen helpen dit vertrouwen te bevorderen.

Beleidsinspanningen om het naleven van de regels te vergroten, moeten men name worden gericht op de segmenten wantrouwigen en ongeïnformeerden. Beide groepen zijn lager tot middelbaar opgeleid. Onder de wantrouwigen bevinden zich daarbij meer mannen, terwijl de ongeïnformeerden vaker vrouw zijn. Beide groepen dienen vooral geïnformeerd te worden over de doelstellingen, rechten en plichten, de eigen verantwoordelijkheid en de gevolgen van een onjuiste registratie. De ongeïnformeerden zijn daarbij het gemakkelijkst tot het gewenste gedrag te bewegen. Zij zijn immers gemotiveerd om aan de regels te voldoen, maar zijn alleen niet op de hoogte van hun plichten. Bij de wantrouwigen zal ook gewerkt moeten worden aan vertrouwen in de GBA. Transparantie over de aard van de gegevens die beschikbaar worden gesteld en over de partijen die over deze gegevens kunnen beschikken, kan dit wantrouwen verminderen. Gezien het negatieve beeld dat men van de overheid heeft, zal het moeilijk zijn om deze groep te overtuigen van het nut van de GBA. Het lijkt effectiever om deze groep tot het gewenste gedrag te bewegen door ze te wijzen op de mogelijke financiële consequenties van een onjuiste registratie.

De ondervraagden hebben een positieve houding ten aanzien van de wetwijziging waardoor de GBA de basis van alle administraties binnen de (semi-)overheid wordt. Er zijn dus geen problemen te verwachten bij de communicatie van deze wijziging. Burgers geven aan het liefst door middel van een persoonlijke brief te worden geïnformeerd over hun rechten en plichten. Ook noemt men relatief vaak een folder of brochure en het internet. Aangezien het doorgeven van de juiste gegevens met name speelt bij burgers die verhuizen, verdient het aanbeveling om deze groep extra aandacht te geven aan hun rechten en plichten ten aanzien van de GBA. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door personen die gebruik maken van verhuisdiensten van bedrijven (bijvoorbeeld de verhuisservice van TNT Post) automatisch een persoonlijke brief en een folder te sturen.

Inleiding

Achtergronden en doelstelling

De persoonsgegevens van in principe alle in Nederland wonende burgers zijn vastgelegd in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Het gaat hierbij om gegevens als naam, adres, huwelijk, kinderen, nationaliteit en adres. Deze gegevens zijn nodig om overheidstaken adequaat te kunnen uitvoeren.

Sinds 1 april 2007 is de GBA-wet gewijzigd en sindsdien zijn gebruikers van de GBA verplicht om de GBA als gegevensbron te gebruiken bij de uitvoering van hun taken. Door dit verplichte gebruik zijn de kwaliteitseisen die aan de GBA worden gesteld verder vergroot. Sommige gegevens in de GBA zijn ontleend aan andere administraties: zo zijn gegevens over de burgerlijke staat afkomstig van akten van de burgerlijke stand. Andere gegevens, zoals adresgegevens, worden ontleend aan de aangiften van burgers. Burgers hebben een aantal verplichtingen om tot een juiste registratie te komen. Daarnaast hebben burgers rechten die met hun registratie te maken hebben.

Soms komen burgers hun verplichtingen ten aanzien van de GBA niet na, wat gevolgen kan hebben voor de betrouwbaarheid van de administratie. Het ministerie van BZK wil graag inzicht in de mate waarin dit gebeurt, en in de relatie met de kennis en houding van burgers ten aanzien van de GBA. Op basis hiervan wil het ministerie beleid ontwikkelen waarmee de groep die zich houdt aan de regelgeving rond de GBA kan worden vergroot.

Uitvoering van het onderzoek

Om de gevraagde inzichten te verwerven heeft Veldkamp een enquête uitgevoerd, waarmee het kennisniveau van burgers in kaart is gebracht, alsmede houdings- en gedragsaspecten. Daarnaast is een typologie van burgers gemaakt, die inzicht geeft in verschillen in kennis en houding bij verschillende groepen in de bevolking en de consequenties voor gedrag.

De enquête is uitgevoerd onder een representatieve steekproef van $n=1.352$ burgers van 18 jaar en ouder. Daarnaast zijn extra waarnemingen gedaan onder een aantal groepen die speciale aandacht rond de GBA verdienen, namelijk studenten ($n=144$) niet-westerse allochtonen ($n=100$) en personen die in de afgelopen twee jaar zijn verhuisd ($n=314$). Het veldwerk is uitgevoerd met behulp van de steekproefbron TNS NIPObase, waarbij de enquêtes online zijn ingevuld. Het veldwerk vond plaats van 20 tot en met 27 maart 2009.

Opbouw van dit rapport

Allereerst gaan we in hoofdstuk 1 in op de kennis van burgers over de Gemeentelijke Basisadministratie. Hierbij gaan we in op de bekendheid van de GBA en haar doelstellingen, kennis over de kenmerken die in de GBA opgenomen zijn en over de rechten en plichten van burgers.

Hoofdstuk 2 gaat over de houding en het gedrag van burgers. In dit hoofdstuk gaan we in op het vertrouwen van burgers in de GBA. Vervolgens beschrijven we de mate waarin men juist geregistreerd staat, zich hiervoor verantwoordelijk voelt en of men de consequenties hiervan kent. Tot slot gaan we in op de mate waarin men na relevante gebeurtenissen wijzigingen binnen de daardoor gestelde termijn doorgeeft, en kijken we door welke kennis- en houdingsaspecten dit het meest wordt bepaald.

In hoofdstuk 3 beschrijven we hoe men aankijkt tegen de wetswijziging rond de GBA, in welke mate men behoefte heeft aan informatie en hoe men dan geïnformeerd zou willen worden.

Tot slot beschrijven we in hoofdstuk 4 drie segmenten van burgers, die verschillen in kennis, houding en gedrag en die dientengevolge op een verschillende wijze tot het gewenste gedrag kunnen worden gebracht.

Als bijlagen zijn de onderzoeksverantwoording (1), de vragenlijst (2), de antwoorden op de open vragen (3) en de tabellen opgenomen (4).

Ten geleide

Alle gepresenteerde resultaten zijn enquêteresultaten waarbij de steekproefkenmerken herwogen zijn naar populatiekenmerken. De resultaten zijn weergegeven in afgeronde percentages. Wanneer er door afronding totalen ontstaan van meer of minder dan 100, zijn deze *niet* gecorrigeerd. De titels van figuren en tabellen betreffen (behoudens bij enkele uitsplitsingen) de exacte vraagteksten die aan de respondenten zijn voorgelegd.

Tenzij anders vermeld, worden er in de tabellen en figuren uitspraken gedaan over de representatieve steekproef van personen van 18 jaar en ouder (18+). Waar relevant, zijn ook de resultaten van de diverse subgroepen en extra steekproeven weergegeven.

Wanneer in de tekst wordt gesproken over verschillen tussen groepen betreft het getoetste significante verschillen.

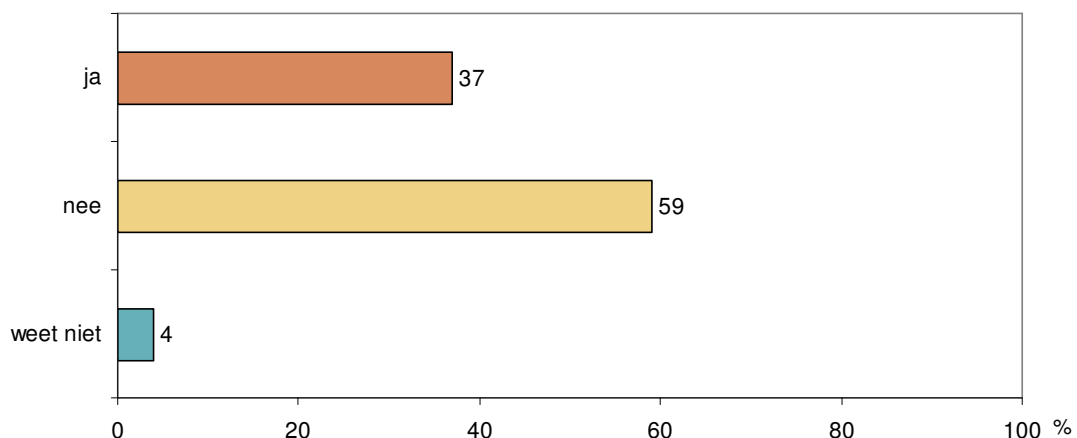
1 Kennis over de GBA

In dit hoofdstuk gaan we in op de algemene kennis van de burger van de GBA. In paragraaf 1.1 beschrijven we hoe bekend de Nederlandse burger is met de GBA, welke gegevens volgens de ondervraagden in de GBA worden opgenomen en welke bronnen gebruikt worden voor de gegevensverzameling. In paragraaf 1.2 beschrijven we hoeveel men weet van de doelen van de GBA. In paragraaf 1.3 gaan we in op de vraag hoe goed men op de hoogte is van zijn rechten en plichten ten aanzien van de GBA.

1.1 Bekendheid van de GBA

Allereerst is gevraagd of men weleens van de afkorting GBA heeft gehoord. De bekendheid van deze term is beperkt. Ruim een derde (37%) geeft aan hier weleens van gehoord te hebben, 59% heeft nog nooit van de GBA gehoord en 4% weet het niet.

1 | Heeft u weleens gehoord van de GBA? (n=1.352)

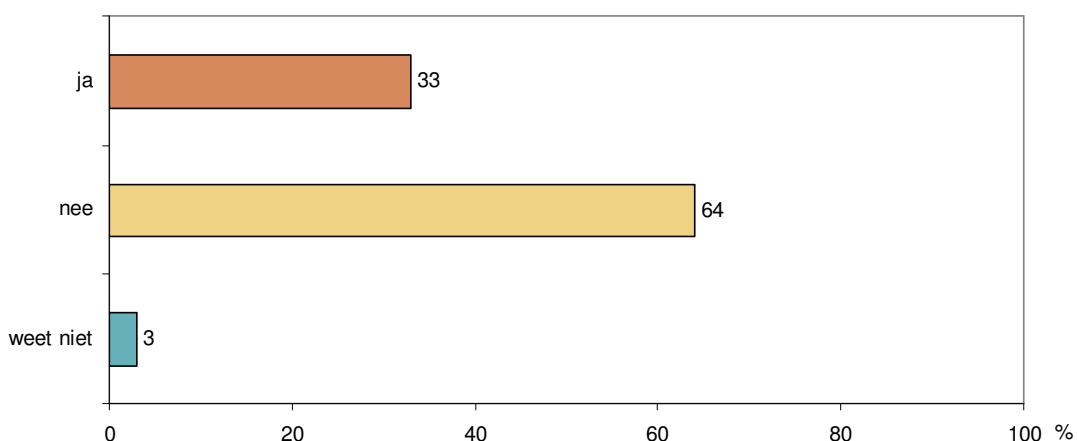


Studenten hebben vaker van de GBA gehoord dan gemiddeld (59%). Dit geldt ook voor hoger opgeleiden (53%) en pas verhuisden (49%).

Aan degenen die weleens gehoord hebben van de GBA (n=504) is gevraagd waar deze afkorting volgens hen voor staat. Van deze groep heeft het merendeel het bij het rechte eind en noemt de Gemeentelijke Basisadministratie (87%).

Aan degenen die niet bekend zijn met de afkorting GBA (n=857) is gevraagd of men weleens heeft gehoord van de Gemeentelijke Basisadministratie. Ook als men op deze manier geholpen wordt, is de bekendheid beperkt: een derde (33%) geeft aan hier wel eens van gehoord te hebben, 64% geeft aan van niet en 3% weet het niet.

 2 | Heeft u wel eens gehoord van de Gemeentelijke Basisadministratie? (n=857)



Niet-westerse allochtonen (58%) en studenten (54%) geven vaker aan weleens van de Gemeentelijke Basisadministratie gehoord te hebben dan de andere groepen.

Welke gegevens zijn wel en niet opgenomen in de GBA? Aan de ondervraagden zijn 17 kenmerken voorgelegd, waarbij is gevraagd of deze volgens de ondervraagden in de GBA zijn opgenomen.

Men blijkt een redelijk goed beeld te hebben van de in de GBA opgenomen kenmerken. De gegevens naam, geboortedatum, nationaliteit, geboorteland, burgerservicenummer (sofinummer), adres, burgerlijke staat en datum inschrijving bij de gemeente worden door minimaal 94% van de ondervraagden genoemd.

Alleen over de vraag of huishoudensamenstelling in de GBA is opgenomen, twijfelt men. Van de ondervraagden denkt 62% terecht dat dit in de GBA is geregistreerd. Dit is ook het enige kenmerk waarbij we verschillen tussen groepen zien: studenten, jongeren en hoger opgeleiden denken minder vaak dat dit kenmerk is opgenomen in de GBA en 55-plussers en lager opgeleiden denken vaker dat dit kenmerk wel is opgenomen.

 3 | Welke gegevens zijn volgens u in de GBA opgenomen?

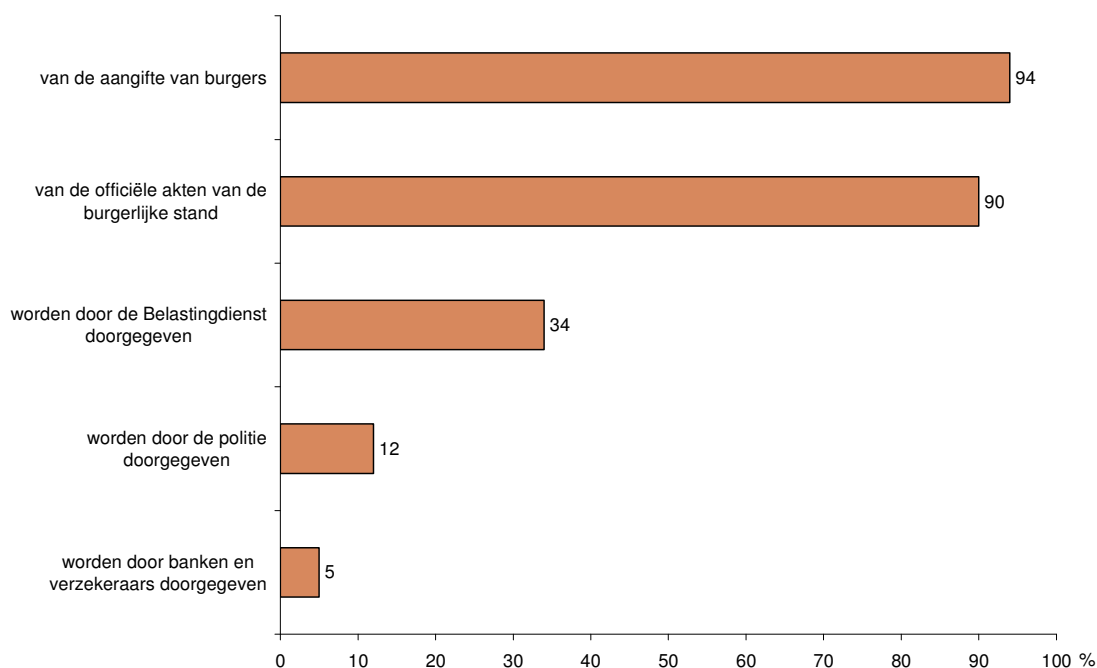
	18+ representatief		18+ representatief
<i>opgenomen in de GBA</i>	%	<i>niet opgenomen in de GBA</i>	%
• voor- en achternaam	99	• titel	43
• geboortedatum	98	• strafbladgegevens	43
• nationaliteit	97	• aantal honden in bezit	39
• geboorteland	97	• geloof	27
• burgerservicenummer	96	• bezit hypotheek of lening	10
• adres	95	• aantal auto's in bezit	6
• burgerlijke staat	94	• bloedgroep	5
• datum inschrijving	94	• seksuele voorkeur	2
• samenstelling huishouden	62		

Er is ook een aantal kenmerken voorgelegd die feitelijk niet in de GBA zijn opgenomen. Van deze kenmerken twijfelt men het meest over titel (43%), strafbladgegevens (43%), aantal honden in bezit (39%) en geloof (27%). Niet-westerse allochtonen en studenten denken relatief vaak dat het aantal auto's in het huishouden is opgenomen in de GBA.

Over het verkrijgen van de gegevens voor de GBA zegt de wet van de Gemeentelijke Basisadministratie van persoonsgegevens het volgende: *De inschrijving in een basisadministratie geschiedt op grond van de geboorteakte, de aangifte van de betrokkene of ambtshalve.*

In hoeverre is dit bij de Nederlandse burger bekend? Als bron van het verkrijgen van gegevens noemt men het vaakst de aangifte van burgers (94%) en de officiële akten van de burgerlijke stand (90%). Minder vaak noemt men de Belastingdienst (34%) en de politie (12%) als bron, terwijl deze feitelijk wel gegevens kunnen verstrekken.

4 | Op welke manier komen uw gegevens volgens u in de GBA terecht? (n=1.352)



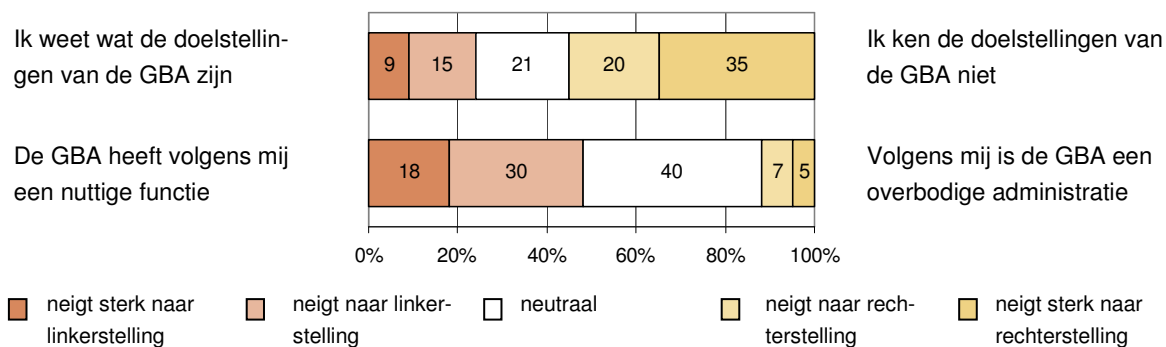
Een klein deel van de ondervraagden denkt dat de GBA ook gegevens ontvangt van banken en verzekeraars (5%), terwijl dit niet het geval is. Niet-westerse allochtonen noemen deze bron vaker dan gemiddeld (11%).

Concluderend kunnen we stellen dat de ondervraagden een matige tot redelijke algemene kennis van de GBA hebben. De naamsbekendheid van de GBA is beperkt, maar men weet wel redelijk goed welke gegevens in de administratie zijn opgenomen. Daarnaast heeft men een goed beeld van waar de informatie uit de GBA vandaan komt.

1.2 Doelen van de GBA

Kennen burgers de doelstellingen van de GBA? Allereerst is aan burgers gevraagd om een eigen inschatting te maken van de kennis hierover.

5 | Welke van de volgende uitspraken is het meest op u van toepassing (doelstellingen en nut)? (n=1.352)



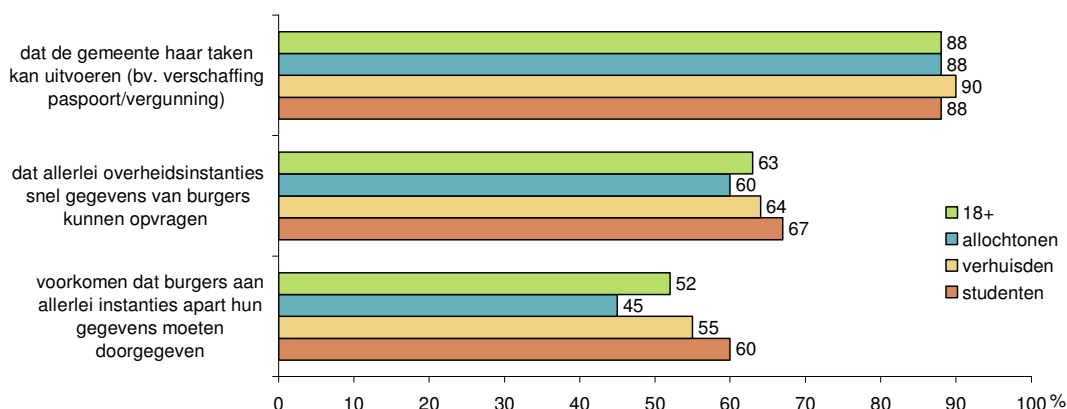
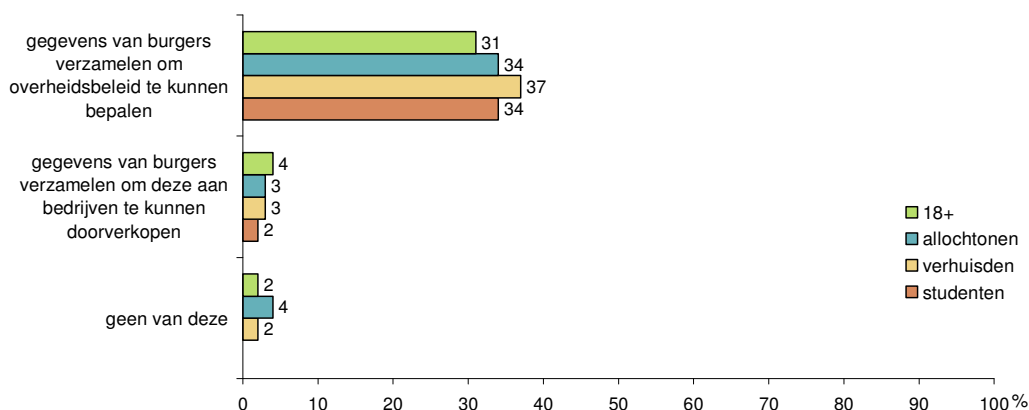
Slechts een kwart van de ondervraagden geeft aan de doelstellingen van de GBA te kennen, terwijl meer dan de helft neigt naar de uitspraak dat men deze doelstellingen niet kent. Ouderen (ouder dan 40 jaar) en hoger opgeleiden zeggen de doelstellingen daarbij beter te kennen dan jongeren en lager opgeleiden. Iets minder dan de helft van de ondervraagden neigt naar de uitspraak dat de GBA een nuttige functie vervult. Het kennen van de doelstellingen hangt sterk samen met het zien van nut. Van de groep die aangeeft de doelstellingen te kennen, vindt 92% de GBA een nuttige functie hebben. Bij degenen die de doelstellingen niet kennen, is dit slechts 28%.

Vervolgens is in een open vraag gevraagd wat volgens de ondervraagden het belangrijkste doel is van de GBA. Men noemt het vaakst als antwoord het bijhouden van de administratie en het registreren van personen (31%), gevolgd door het vaststellen van de woonplaats, eventueel om de gemeentesamenstelling bij te houden (17%) en het koppelen van administraties, zodat alles op een plek zit (9%). Een grote groep is echter onwetend over het belangrijkste doel van de GBA (30%).

Studenten (15%), pas verhuisden (22%) en hoger opgeleiden (20%) zijn minder vaak onwetend over het doel van de GBA. Lager opgeleiden zijn dit vaker (44%).

Vervolgens is een aantal feitelijke en fictieve doelstellingen voorgelegd, waarbij is gevraagd welke van toepassing zijn op de GBA. Ondanks de beperkte zelf ingeschatte kennis, blijkt dat de 'echte' doelstellingen het vaakst worden genoemd. De uitvoering van gemeentelijke taken (88%) is daarbij het breedst bekend. Het kunnen opvragen van gegevens door overheidsinstanties (63%) en het voorkomen dat burgers gegevens aan allerlei instanties apart moeten doorgeven (52%) is aanzienlijk minder bekend.

6 | Welke zijn volgens u doelstellingen van de GBA? (meer antwoorden mogelijk, n=1.352)

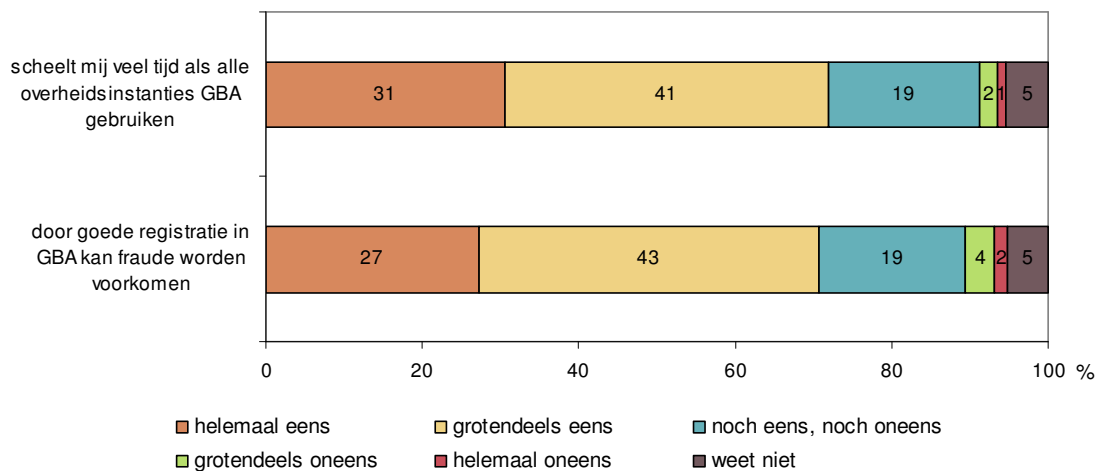
feitelijke doelen GBA**geen feitelijke doelen GBA**

De fictieve doelstellingen worden slechts door een minderheid aan de GBA toegekend. Circa een derde noemt het verzamelen van gegevens van burgers om overheidsbeleid te kunnen bepalen (31%) als doel. Slechts 4% van de ondervraagden denkt dat de gegevens uit de GBA gebruikt worden voor commerciële doeleinden.

We zagen dat 63% van de ondervraagden weet dat overheidsinstanties gegevens uit de GBA kunnen opvragen. Toch geeft minder dan de helft van de ondervraagden (46%) aan te weten dat de gegevens uit de GBA niet alleen worden gebruikt door gemeenten, maar ook door allerlei overheidsinstanties. Dit is beter bekend onder pas verhuisden (60%) en studenten (58%). Mannen geven vaker aan hiervan op de hoogte te zijn dan vrouwen (51% resp. 42%). Ook hoger opgeleiden weten dit vaker dan lager opgeleiden (59% resp. 32%).

In stellingen zijn twee specifieke doelstellingen ten aanzien van de GBA voorgelegd, namelijk het voorkomen van fraude en het bevorderen van efficiency. In welke mate worden die onderschreven?

7 | In hoeverre bent u het met de volgende stellingen eens of oneens? (n=1.352)



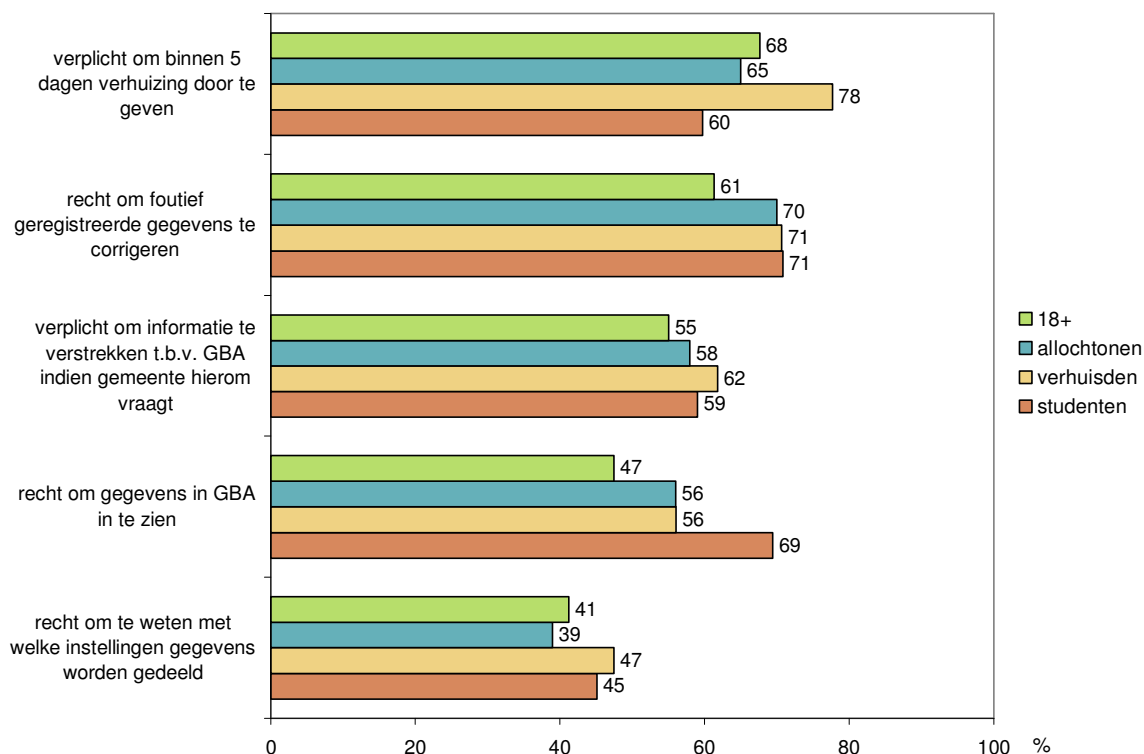
Een ruime meerderheid van de ondervraagden is van mening dat het tijd kan schelen als overheidsinstanties de GBA-gegevens kunnen gebruiken en dat door goede registratie fraude kan voorkomen.

We kunnen concluderen dat men wel een algemene indruk heeft van de doelstellingen van de GBA, maar dat deze vooral worden geassocieerd met de uitvoering van gemeentelijke taken. Waar de GBA verder voor wordt gebruikt, is slechts matig bekend. Het kennen van de doelstellingen hangt sterk samen met het inzien van het nut van de GBA: hoe beter men de doelstellingen kent, des te vaker vindt men dat de GBA een nuttige functie heeft.

1.3 Rechten en plichten

Als we de positie innemen dat alle volwassen burgers hun rechten en plichten ten aanzien van de GBA zouden moeten kennen, moeten we constateren dat het met deze kennis matig gesteld is. We zien dat de voorgelegde rechten en plichten door 40% tot 70% van de ondervraagden worden herkend. Hierbij merken we op dat kennisvragen zijn voorgelegd als herkenningsvragen ("Wist u dat..."), wat normaal gesproken leidt tot een licht positieve vertekening van de resultaten.

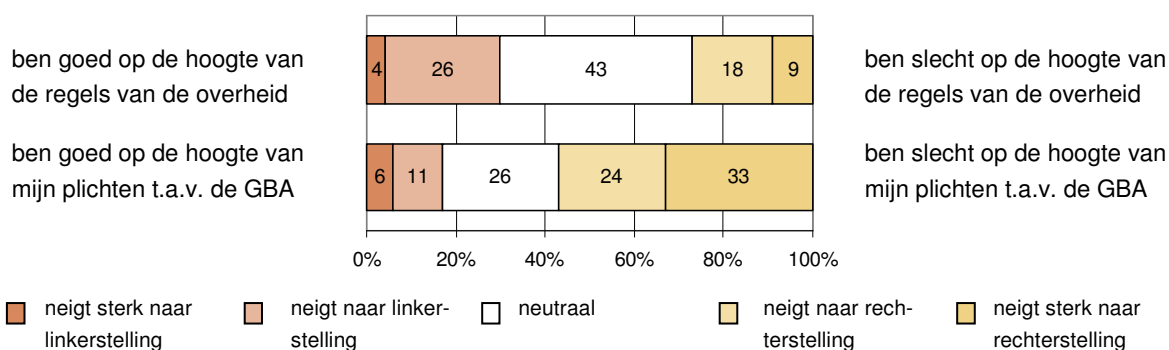
8 | Kunt u aangeven of u van die rechten en plichten op de hoogte was? (n=1.910)



Het bekendst is de plicht om binnen 5 dagen een verhuizing door te geven. Van de ondervraagden is 68% hiervan op de hoogte. Ook van het recht om foutieve gegevens te corrigeren en de plicht om desgevraagd informatie aan de gemeente te verstrekken, is een meerderheid op de hoogte. Het recht op inzage en het recht om te weten met welke instellingen de gegevens worden gedeeld, kent slechts een minderheid van de ondervraagden. Hoe hoger men opgeleid is, des te beter is men op de hoogte van zijn rechten en plichten. Ook ouderen (40 jaar en ouder) zijn beter op de hoogte, vooral als het gaat om de voorgelegde plichten.

Zoals uit onderstaande figuur blijkt, is ook de zelfingeschatte kennis over de plichten met betrekking tot de GBA beperkt. Meer dan de helft van de ondervraagden neigt naar de uitspraak slecht op de hoogte te zijn van de plichten ten aanzien van de GBA.

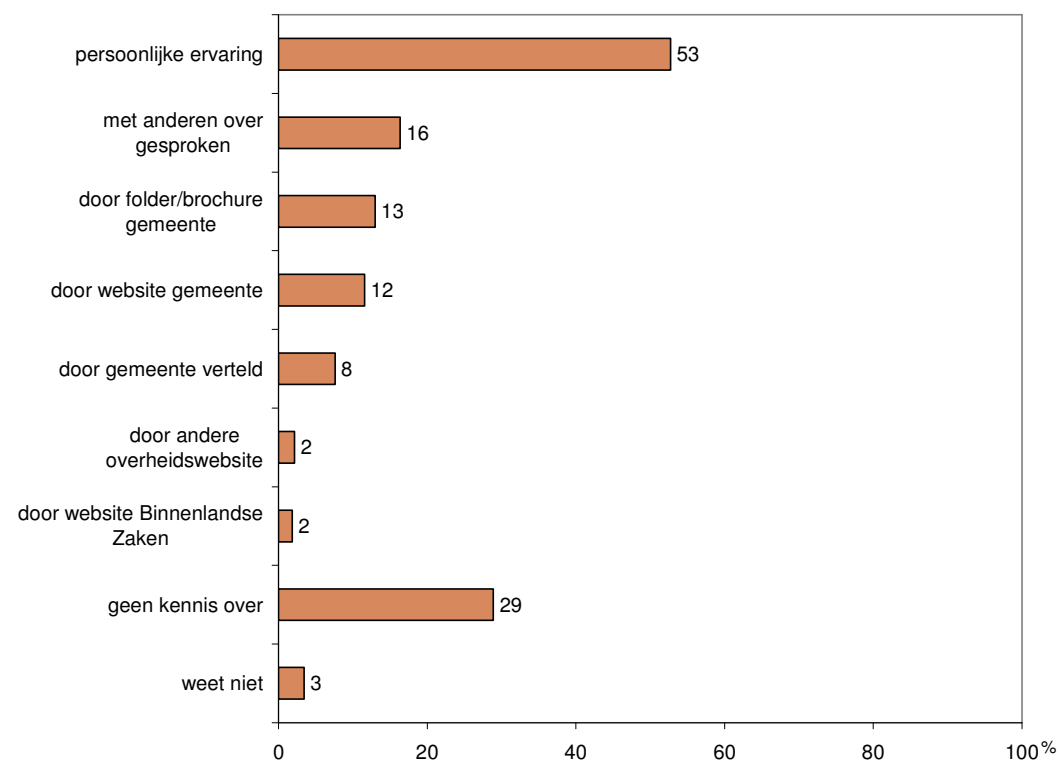
9 | Welke van de volgende uitspraken is het meest op u van toepassing (rechten en plichten)? (n=1.352)



Ter vergelijking is in deze figuur ook een andere uitspraak met betrekking tot kennis over overheidsregels opgenomen. We zien dat de kennis over de plichten ten aanzien van de GBA achterblijft bij algemene kennis van regels van de overheid en burgerrechten.

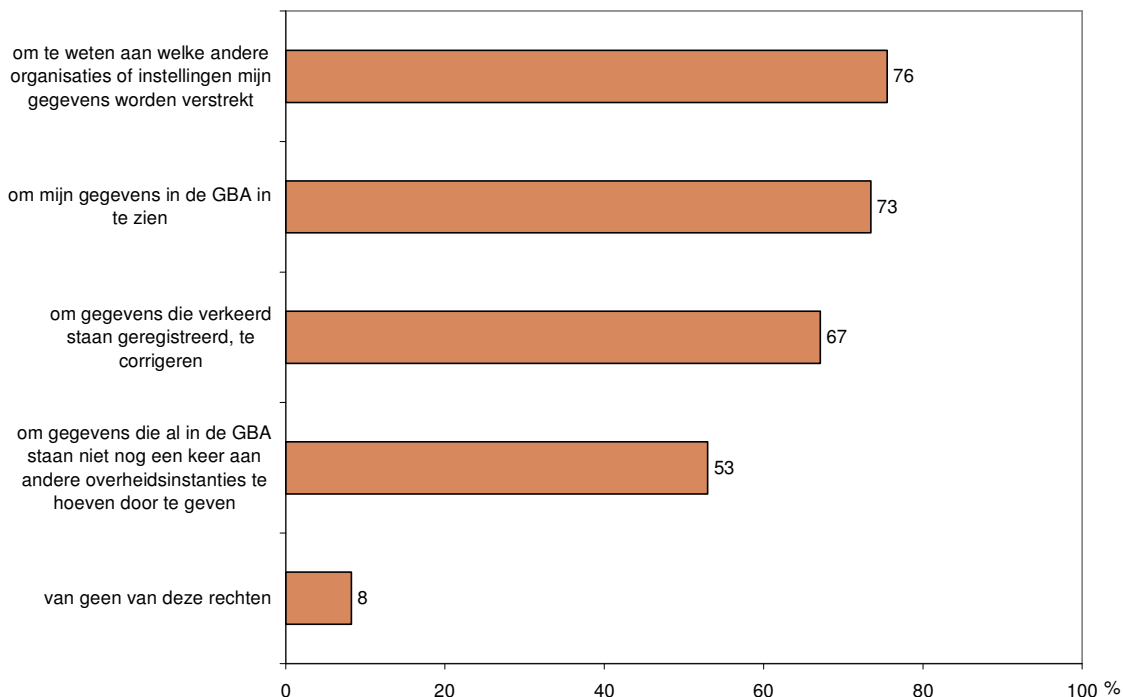
Hoe komt men aan de kennis over rechten en plichten? De belangrijkste bron van kennis is persoonlijke ervaring. Vooral (uitwonende) studenten en recent verhuisden geven aan hun kennis door eigen ervaring te hebben opgedaan. In tweede instantie wordt kennis overgebracht door andere personen. Folders en brochures komen op de derde plaats. Met name bij niet-westerse allochtonen (21%), lager opgeleiden (17%) en 65+ers (25%) vervullen folders en brochures een belangrijke functie. Op de vierde plek staan gemeentelijke websites. Andere websites spelen slechts een beperkte rol.

10 | Hoe komt u aan uw kennis over de rechten en plichten die bij de GBA horen? (n=1.352)



Vinden burgers de rechten en plichten rond de GBA relevant? Zouden ze bijvoorbeeld gebruik willen maken van hun rechten? Zoals uit onderstaande figuur blijkt, is dat zeker het geval.

11 | Van welke rechten zou u weleens gebruik willen maken? (n=1.352)



Opvallend is dat de rechten die het minst bekend zijn, het relevantst wordt gevonden: circa driekwart van de ondervraagden kan zich voorstellen dat ze gebruik zouden willen maken van het recht om te weten aan welke instanties de gegevens worden doorgegeven en het recht om de eigen gegevens in te zien.

Samenvattend kunnen we stellen dat de kennis van burgers over rechten en plichten beperkt is, en vooral informeel is verkregen. Het is echter niet zo dat men deze informatie niet relevant vindt. Een groot deel van de ondervraagden zou weleens van zijn rechten gebruik willen maken.

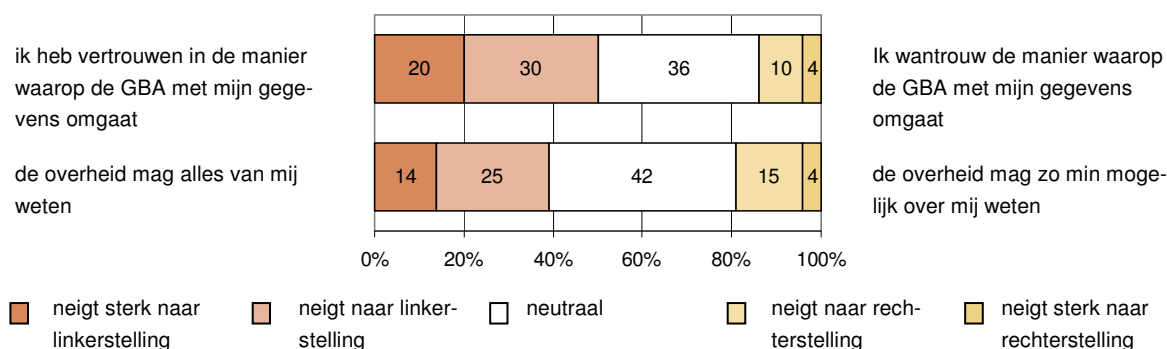
2 Houding en gedrag

In dit hoofdstuk gaan we in op de houding en het gedrag ten aanzien van de GBA. Allereerst gaan we in paragraaf 2.1 in op het vertrouwen dat men in de GBA heeft. Daarna beschrijven we in paragraaf 2.2 in welke mate de ondervraagden naar eigen inschatting correct geregistreerd staan in de GBA en hoe belangrijk men dit vindt. In paragraaf 2.3 beschrijven we of men op de hoogte is van de gevolgen van een onjuiste registratie en in paragraaf 2.4 gaan we in op het gedrag van burgers. In welke mate geeft men wijzigingen door? Hiertoe is een extra steekproef getrokken onder mensen die in de afgelopen 2 jaar verhuisd zijn. Tot slot beschrijven we in paragraaf 2.5 hoe het gedrag van burgers samenhangt met kennis en houding.

2.1 Vertrouwen

Is er vertrouwen in de GBA en de manier waarop er met gegevens wordt omgegaan? Zoals uit onderstaande figuur blijkt, is de groep met vertrouwen groter dan de groep zonder vertrouwen.

12 | Welke van de volgende uitspraken is het meest op u van toepassing (vertrouwen)? (n=1.352)

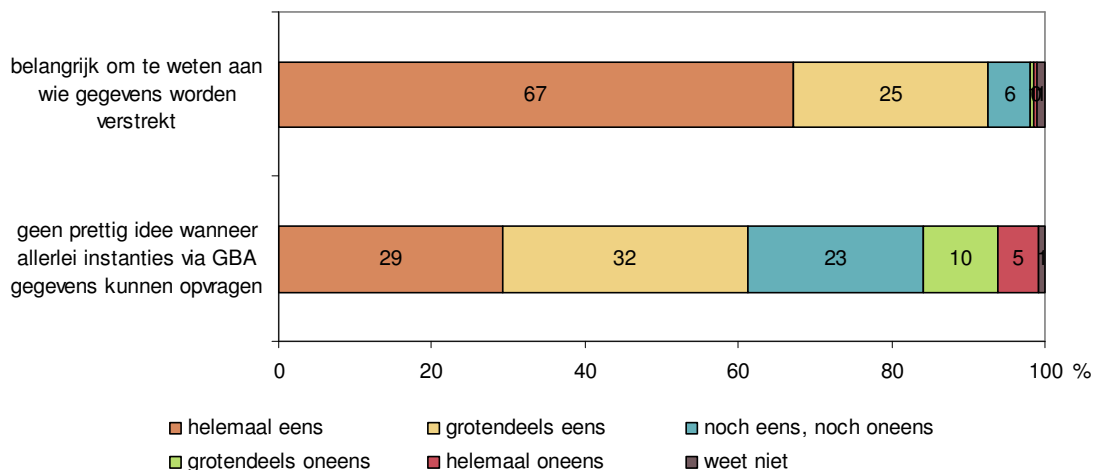


Ongeveer de helft van de ondervraagden heeft vertrouwen in de manier waarop de GBA met de persoonsgegevens omgaat. Een klein deel van de ondervraagden heeft dit vertrouwen niet. De rest neemt een middenpositie in, wat het beste te interpreteren is als 'weet niet'. Hoger opgeleiden hebben vaker vertrouwen dan lager opgeleiden.

Bij de stelling 'de overheid mag alles van mij weten' is het beeld overeenkomstig. De groep die het eens is met deze stelling, is groter dan de groep die vindt dat de overheid zo min mogelijk mag weten. Van lager opgeleiden en 65-plussers mag de overheid vaker alles weten dan hoger opgeleiden en 65-minners.

Er is dus vertrouwen in de omgang met gegevens, maar de omvang van dit vertrouwen is niet overweldigend. Dat zien we ook als we kijken naar de volgende stellingen.

13 | In hoeverre bent u het met de volgende stellingen eens of oneens? (n=1.352)



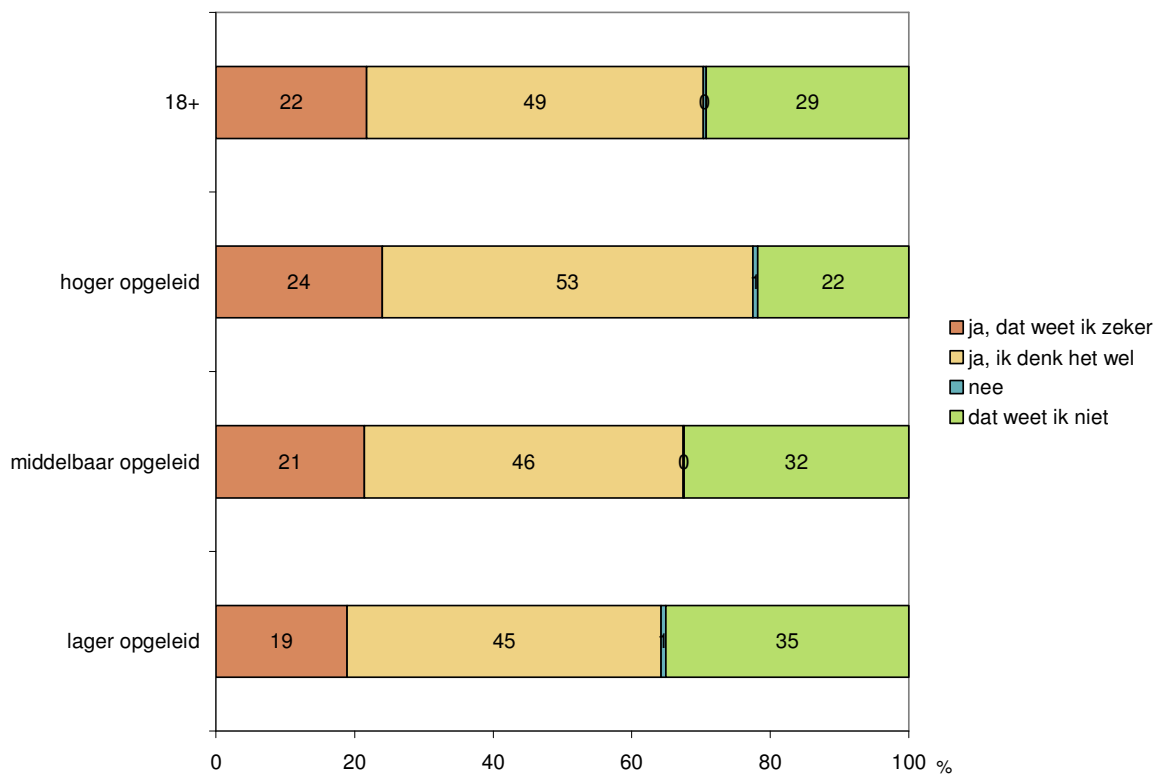
Vrijwel alle ondervraagden vinden het belangrijk om te weten aan welke partijen de GBA gegevens verstrekt. Zoals we in het vorige hoofdstuk zagen, is het feit dat dit door burgers zelf opvraagbaar is, bij minder dan de helft bekend. Met name vrouwen, lager opgeleiden en mensen van 55 jaar en ouder geven aan te willen weten wie inzicht krijgen in de gegevens en het op dit moment geen prettig idee te vinden dat “allerlei instanties” hun gegevens bij de GBA kunnen aanvragen.

2.2 De juiste gegevens

Zijn de gegevens zoals die in de GBA zijn opgenomen correct? Ondanks de relatief beperkte bekendheid van de GBA zegt een op de vijf ondervraagden zeker te weten dat hun gegevens in de GBA kloppen. Circa de helft *denkt* dat de gegevens in de GBA correct zijn en een derde geeft aan dit niet te weten. Vrijwel niemand geeft aan dat zijn gegevens incorrect zijn opgenomen.

Ook hier zijn het met name lager opgeleiden die niet weten of hun gegevens correct genoteerd staan in de GBA (35%). Daarnaast geeft een significant groter gedeelte van de 40+ers aan niet op de hoogte te zijn of hun gegevens wel of niet correct vermeld staan (35%). Allochtonen geven juist aan vaker zeker te weten dat hun gegevens correct zijn opgenomen (31%).

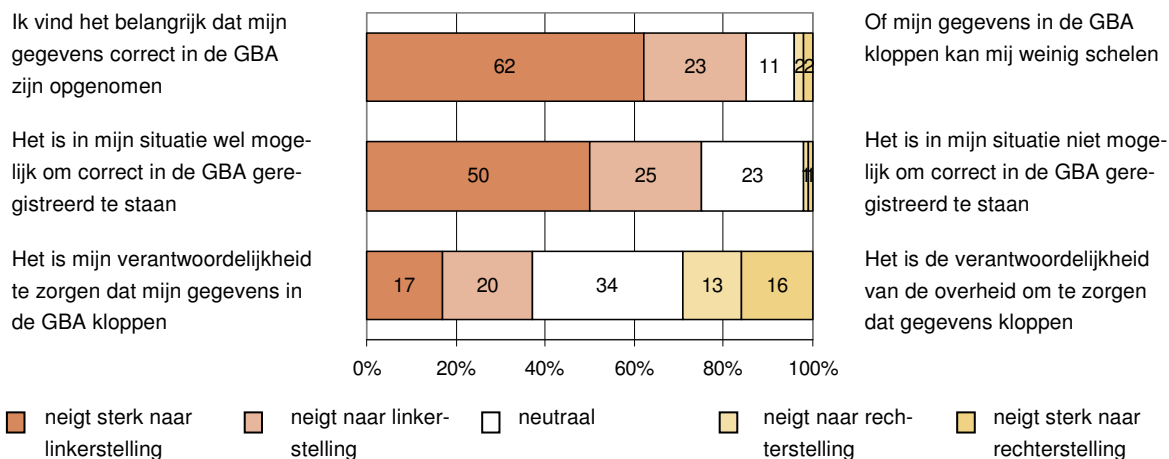
14 | Zijn de gegevens die van u in de GBA zijn opgenomen correct? (naar opleiding; n=1.352)



Slechts negen ondervraagden geven aan dat hun gegevens niet correct in de GBA zijn opgenomen. Een deel hiervan heeft hiervoor contact gezocht met de gemeente. Overigens heeft dit niet in alle gevallen geleid tot een wijziging.

Dat de groep wiens gegevens niet correct geregistreerd staan klein is, duidt erop dat het voor iedereen wel mogelijk is om correct geregistreerd te staan. Uit onderstaande figuur blijkt dat dit ook het geval is.

15 | Welke van de volgende uitspraken is het meest op u van toepassing (correcte registratie)? (n=1.352)



Driekwart van de ondervraagden geeft aan dat het in zijn of haar situatie mogelijk is om correct geregistreerd te staan. Slechts 2% geeft aan dat dit niet mogelijk is. In de Randstad is dit percentage iets hoger (4%). Daarnaast zien we dat een grote meerderheid het belang van een correcte registratie inziet. Opvallend is echter dat men de verantwoordelijkheid voor een juiste registratie niet vanzelfsprekend bij zichzelf legt. De groep die dit een verantwoordelijkheid van de overheid vindt, is even groot als de groep die dit als een eigen verantwoordelijkheid ziet.

2.3 Mogelijke gevolgen

We zagen in de vorige paragraaf dat minder dan een kwart van de ondervraagden er zeker van is dat hun gegevens correct in de GBA zijn opgenomen. In een open vraag is voorgelegd of men beseft welke consequenties het kan hebben indien de gegevens niet volledig kloppend zijn.

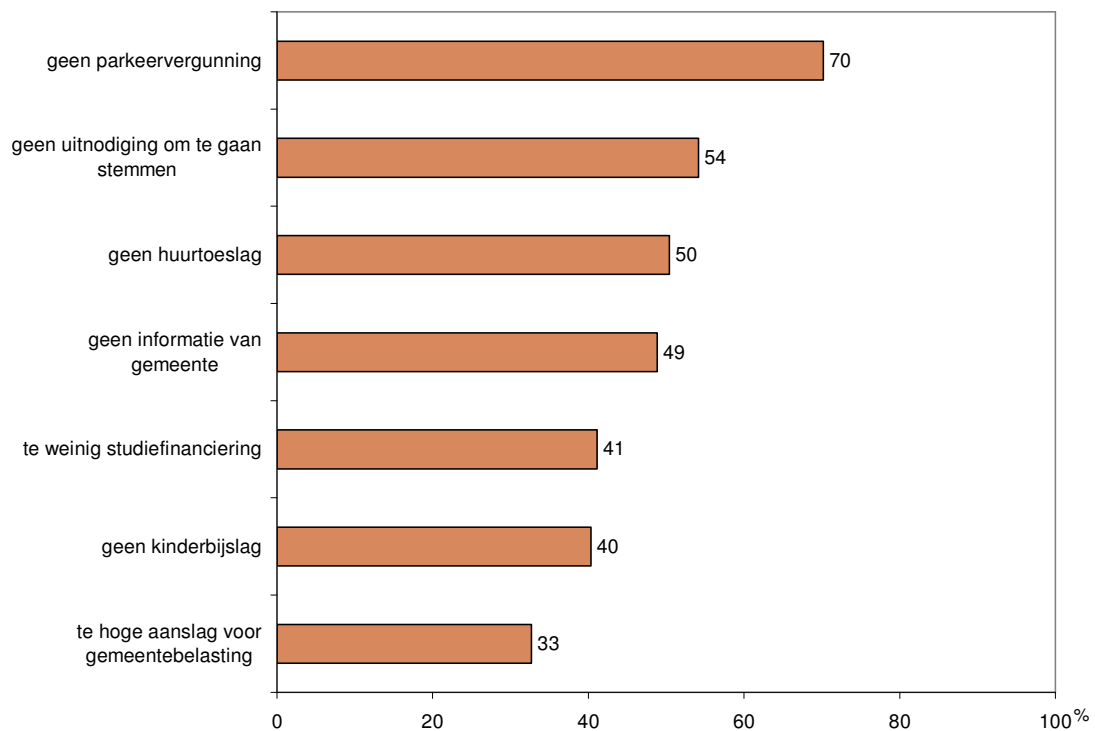
16 | Wat zijn volgens u mogelijke gevolgen van het niet doorgeven van een adreswijziging aan de GBA? (n=1.352)

	18+
	%
• problemen met belastingen (algemeen)	18
• geen informatie ontvangen van overheid	18
• verkeerde naw-gegevens bij verschillende instanties	15
• geregistreerd staan zonder vaste woon- of verblijfplaats/uitgeschreven	11
• problemen met uitkeringen/subsidies	9
• problemen bij aanvraag identiteitsbewijzen	6
• boete of straf	5
• geen uitnodiging ontvangen om te stemmen	3
• overig	10
• weet niet	28

Men verwacht zelf met name problemen met post van de gemeente (18%) en met belastingen (18%). Circa 15% beseft dat op deze manier (naw-)gegevens bij meer instanties foutief geregistreerd kunnen staan. De percentages die problemen verwachten met uitkeringen, de aanvraag van identiteitsbewijzen of met uitnodigingen om te gaan stemmen, zijn beperkt.

Vervolgens is een aantal mogelijke consequenties voorgelegd, en is gevraagd of men van deze gevolgen op de hoogte was.

17 | Kunt u van elk mogelijk gevolg aangeven of u hiervan op de hoogte was? (n=1.352)



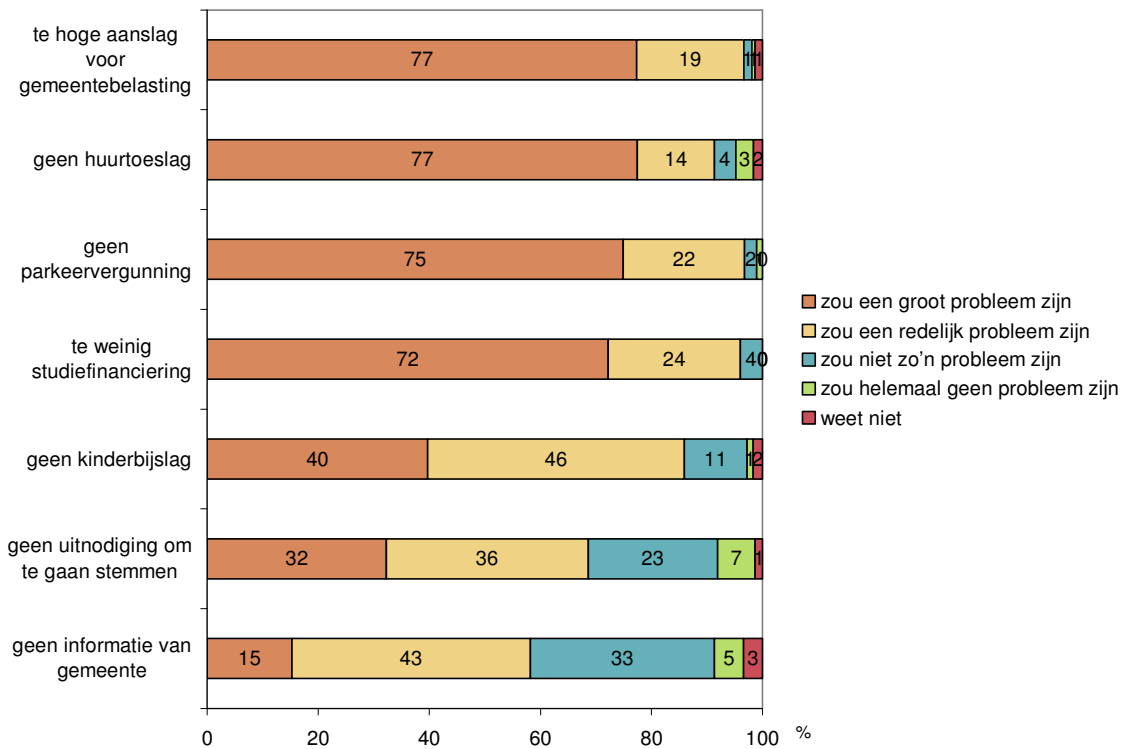
NB de opties huurtoeslag, parkeervergunning, studiefinanciering en kinderbijslag zijn alleen voorgelegd aan personen die aangaven dit te ontvangen

Als we in acht nemen dat gevraagd wordt in welke mate men deze gevolgen *herkent*, is de conclusie dat men slechts beperkt op de hoogte is van de mogelijke consequenties. Men is het bekendst met het feit dat dit problemen op kan leveren met parkeervergunningen (70% van de mensen met parkeervergunning is hiervan op de hoogte), maar minder dan de helft van de ondervraagden is ervan op de hoogte dat dit ook problemen kan opleveren met huurtoeslag, het ontvangen van gemeentelijke informatie, ontvangen van studiefinanciering, kinderbijslag of de aanslag van gemeentelijke belastingen.

Ook hier zijn de hoger opgeleiden het beste op de hoogte van de consequenties van een onjuiste registratie. Ook studenten en mensen die recentelijk verhuisd zijn, hebben een redelijke inschatting van de gevolgen. Vooral lager opgeleiden blijven achter qua kennisniveau.

Er is ook gevraagd in welke mate dergelijke consequenties als problematisch zouden worden ervaren. Met name de items die direct financiële gevolgen hebben voor de burgers worden als (zeer) problematisch ervaren door circa driekwart van de mensen die hier recht op hebben.

18 | Kunt u van elk van deze mogelijke gevolgen aangeven in welke mate u dit een probleem zou vinden als dit bij u zou gebeuren? (n=1.352, op een aantal items is de n kleiner)



Het niet meer ontvangen van informatie van de gemeente wordt als het minst problematisch ervaren. Hierin speelt leeftijd een belangrijke rol; hoe ouder men is, des te problematischer men dit vindt. Daarnaast vinden lager opgeleiden dit belangrijker dan hoger opgeleiden.

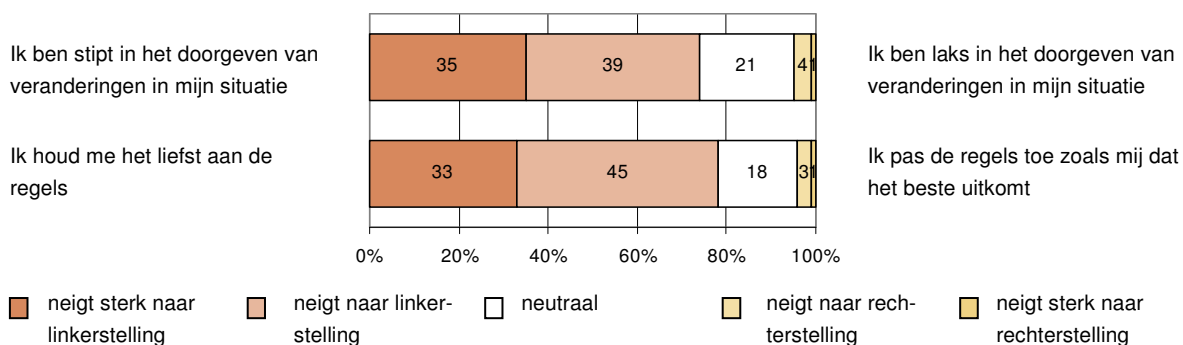
Geen uitnodiging krijgen om te stemmen wordt met name door hoger opgeleiden en autochtonen als problematisch ervaren, lager en middelbaar opgeleiden en niet-westerse allochtonen vinden dit minder belangrijk.

2.4 Gedrag

De mate waarin men zich aan de regels houdt ten aanzien van de GBA, is allereerst gevraagd door enkele tegenstellingen aan de ondervraagden voor te leggen. We zien hierbij dat circa driekwart van de ondervraagden zichzelf stipt vindt in het doorgeven van veranderingen in de eigen situatie. Een iets groter percentage ziet zichzelf daarnaast als plichtsgetrouw, in de zin dat men zich het liefst aan de regels houdt.

Studenten zijn daarbij minder stipt, ouderen (55 jaar en ouder) zijn meer geneigd zich aan de regels te houden.

19 | Welke van de volgende uitspraken is het meest op u van toepassing (gedrag)? (n=1.352)



Een verandering in situatie moet binnen 5 dagen worden doorgegeven, zodat de GBA-registratie aangepast kan worden. Weten burgers dit? En in welke mate gebeurt dit nu?

Van de ondervraagden is 15% de afgelopen 2 jaar verhuisd. Het aantal verhuisden in de steekproef is daarnaast verhoogd door middel van een 'boost', zodat er betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden over hun gedrag. Van de verhuisden heeft 97% de verhuizing doorgegeven, maar van hen is slechts 70% zeker van het feit dat dit binnen 5 dagen is gebeurd. Nog eens 20% is in de veronderstelling dat dit binnen 5 dagen was, maar hier niet absoluut zeker van.

De meestgenoemde reden om een wijziging niet binnen 5 dagen door te geven, is onbekendheid met het feit dat dit moet. Het blijkt dat de uitwonende studenten (ook een groep die specifiek ondervraagd is, omdat zij mogelijk in situaties zitten waarbij verhuizingen door omstandigheden niet doorgegeven mogen worden), hierin niet afwijken van de andere verhuisden.

Verhuizingen worden doorgaans doorgegeven op het gemeentehuis (60%), maar ook internet (23%) en het schriftelijk doorgeven (13%) worden regelmatig genoemd.

2.5 Wat bepaalt het gewenste gedrag?

Tot nu toe zijn we in dit rapport ingegaan op de kennis van burgers ten aanzien van de GBA en de hiermee samenhangende rechten, de houding van burgers en hun gedrag. Maar hoe hangen deze met elkaar samen? Met andere woorden: in welke mate kan de (gewenste) omgang met de GBA worden verklaard vanuit kennis en houding? Inzicht hierin kan helpen om te bepalen waarop het beleid moet worden gericht om te bevorderen dat burgers zich aan de regelgeving houden.

Om dit inzicht te bieden, kijken we in deze paragraaf naar de groep die heeft aangegeven in de afgelopen twee jaar te zijn verhuisd. Het gaat hierbij om in totaal 616 ondervraagden. In de volgende tabel is weergegeven of deze groep de verhuizing binnen vijf dagen heeft doorgegeven aan de gemeente. Dit kenmerk gebruiken we vervolgens als indicator voor het zich houden aan de regelgeving rond de GBA.

20 | Heeft men de verhuizing binnen vijf werkdagen aan de gemeente doorgegeven? (n=616)

	in afgelopen twee jaar verhuisd
	%
• zeker wel	69
• ik denk het wel	20
• ik denk het niet/zeker niet	11

Wat verklaart of burgers hun verhuizing binnen de gestelde termijn doorgeven? In het volgende overzicht is de samenhang met de belangrijkste vragen in dit rapport weergegeven in de vorm van correlaties. Hierbij wordt de samenhang uitgedrukt in een getal tussen 0 en 1. Significante correlaties zijn weergegeven met een * of **.

21 | Heeft men de verhuizing binnen vijf werkdagen aan de gemeente doorgegeven? (samenhang; n=602)

	correlatie	significantie	samenhang
<i>achtergrondkenmerken</i>			
• sekse	,03	n.s.	geen
• leeftijd	,00	n.s.	geen
• opleidingsniveau	,03	n.s.	geen
• grootte huishouden	,02	n.s.	geen
• etniciteit	,04	n.s.	geen
<i>kennis</i>			
• wel eens gehoord van de GBA	,13	**	+
• kent doelstellingen ten aanzien van GBA	,14	**	+
• vindt dat de GBA een nuttige functie heeft	,11	**	+
• vindt zichzelf goed op de hoogte van plichten ten aanzien van de GBA	,12	**	+
• vindt zichzelf goed op de hoogte van de regels van de overheid	,14	**	+
<i>vertrouwen</i>			
• heeft vertrouwen in omgang GBA-gegevens	,13	**	+
• overheid mag alles weten	,08	n.s.	geen
<i>houding</i>			
• vindt het belangrijk dat registratie correct is	,12	**	+
• is mogelijk om correct in de GBA te staan	,16	**	++
• dat gegevens kloppen is eigen verantwoordelijkheid	,12	**	+
<i>gedrag</i>			
• is stipt in doorgeven veranderingen	,37	**	+++
• houdt zich aan de regels	,11	**	+

Uit de figuur is op te maken dat socio-demografische kenmerken niet samenhangen met het wel of niet tijdig doorgeven van een verhuizing. Vrijwel alle voorgelegde kennis- en houdingsvragen hangen wel significant positief hiermee samen. Dit betekent dat zowel bekendheid van de GBA, kennis bij burgers over de doelstellingen en bijbehorende rechten en plichten belangrijk zijn voor het naleven van de regels. Vertrouwen in de omgang met gegevens, verantwoordelijkheidsbesef en belang hechten aan een goede registratie zijn echter niet minder belangrijk. De sterkste relatie vinden we bij een kenmerk dat helaas niet of nauwelijks door de overheid te

beïnvloeden is: of men een verhuizing tijdig doorgeeft, wordt het meest bepaald doordat men nu eenmaal stipt is in het doorgeven van veranderingen.

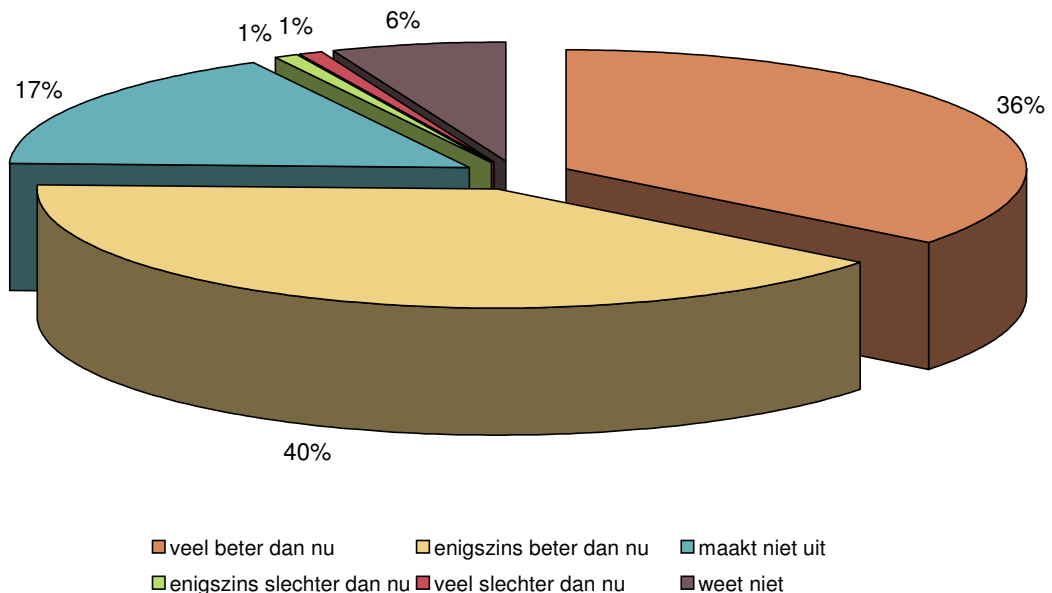
3 Communicatie

Uit de voorgaande hoofdstukken blijkt dat er nog lacunes zijn in de kennis van burgers ten aanzien van de GBA en dat er ook nog het nodige te verbeteren is aan de houding van burgers. In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 3.2 besproken in welke mate men geïnteresseerd is om informatie over de GBA te ontvangen en op welke manier men het liefste geïnformeerd wordt over de GBA. Eerst gaan we in paragraaf 3.1 in op de reacties van burgers rondom de wetswijziging GBA.

3.1 De wetswijziging GBA

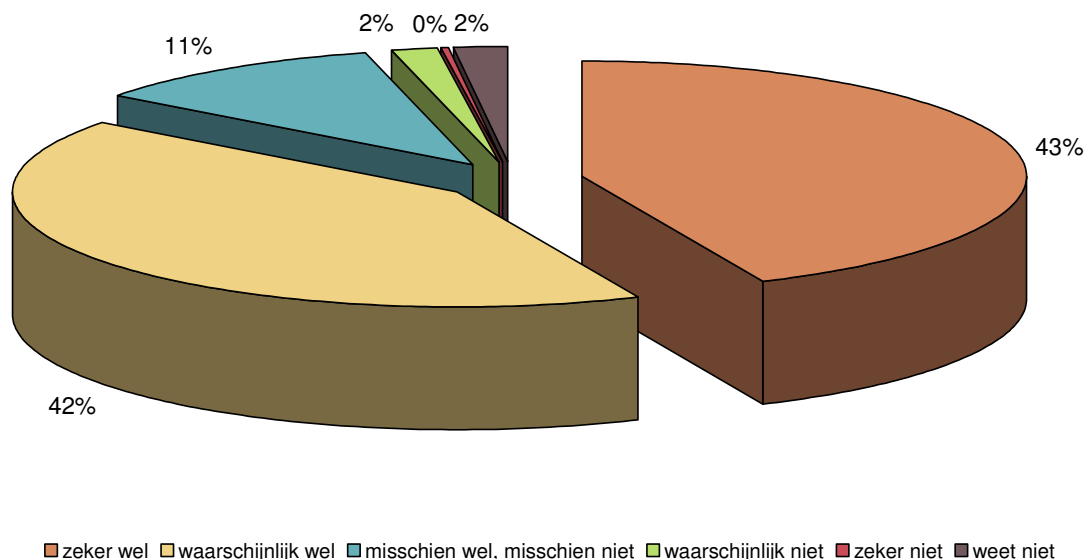
De ondervraagden hebben een positieve houding ten aanzien van de wetswijziging waardoor de GBA de basis van alle administraties binnen de (semi-)overheid wordt. Circa driekwart is uitgesproken positief, slechts 2% vindt dit een slechte ontwikkeling. De rest weet het niet of maakt het niet uit. Er zijn dus geen problemen te verwachten bij de communicatie van de wetswijziging.

22 | In 2010 wordt de GBA dé basisregistratie van persoonsgegevens voor de hele overheid en moeten alle overheidsorganisaties hier verplicht gebruik van gaan maken. Wat vindt u hiervan? (n=1.352)



Gevraagd is of deze wetswijziging een reden is om te zorgen dat de eigen gegevens ook daadwerkelijk correct zijn.

23 | Is dit voor u een reden om beter op te letten of uw gegevens in de GBA correct zijn? (n=1.352)



Een ruime meerderheid geeft aan deze intentie te hebben. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat men door deelname aan de enquête beter geïnformeerd is over de GBA en beter weet welke rechten en plichten hierbij horen. Ook is men op de hoogte van de consequenties van een incorrecte registratie. Het is aannemelijk dat dit alles een positieve invloed heeft op de intentie.

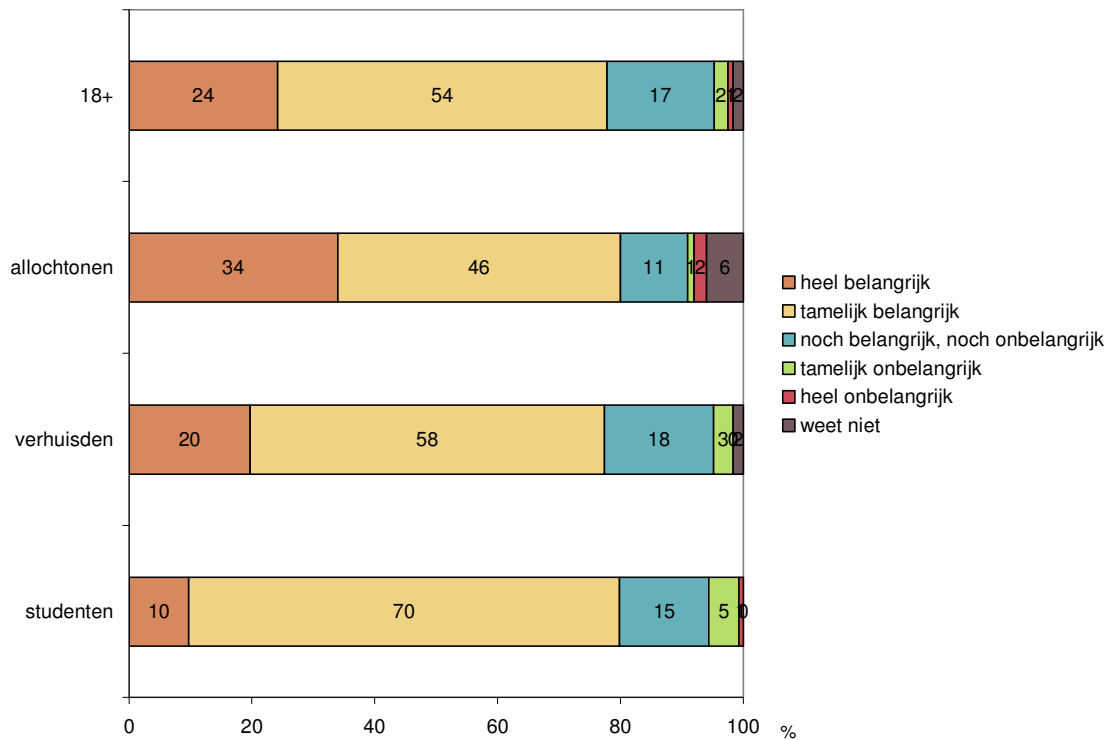
3.2 Informatiebehoefte en gewenste kanalen

We zagen in de vorige hoofdstukken dat de meeste burgers welwillend tegenover de GBA staan, maar nog niet iedereen heeft voldoende kennis. Heeft men behoefte aan meer informatie over de GBA?

Er is duidelijk behoefte aan informatie: men vindt het belangrijk om geïnformeerd te worden over ontwikkelingen in de GBA. Bijna vier van de vijf Nederlanders hecht hier (tamelijk) veel waarde aan. Ook hier merken we op dat alle informatie die tijdens de enquête is gegeven van invloed kan zijn geweest op de informatiebehoefte.

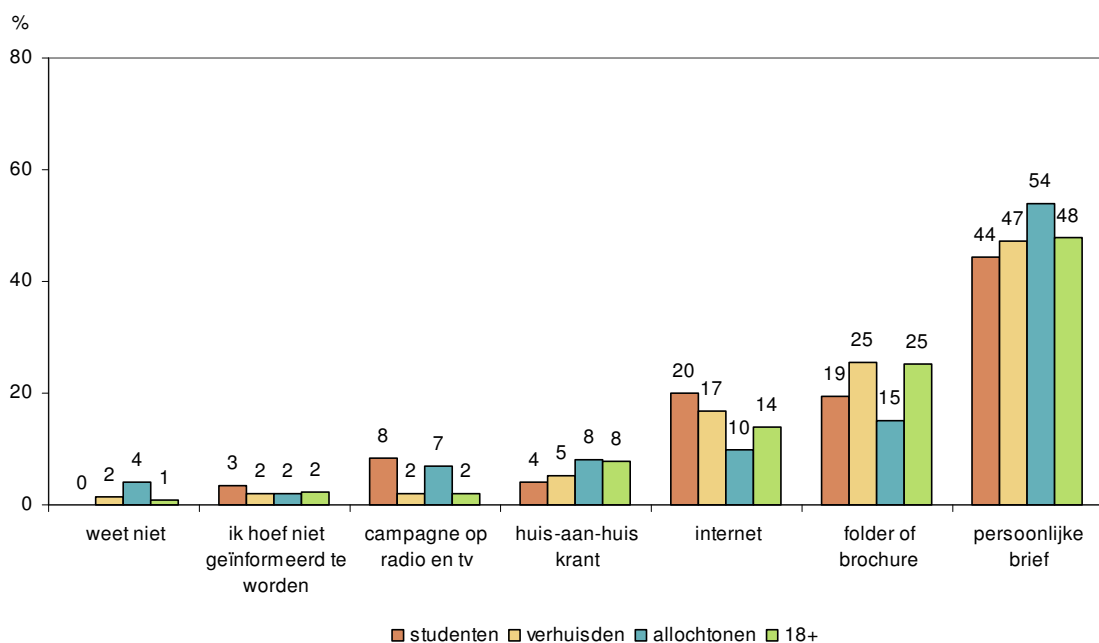
Opmerkelijk is dat een derde van de niet-westerse allochtonen hier een zeer groot belang aan hechten, terwijl dit onder de representatieve steekproef een vierde was en onder studenten zelfs maar een op de tien.

24 | In hoeverre vindt u het belangrijk om geïnformeerd te worden over ontwikkelingen in de GBA? (n=1.352)



Er is dus duidelijk behoefte aan informatie. Maar hoe ontvangen zij deze het liefste? Bij voorkeur gebeurt dit via een persoonlijke brief of een folder of brochure. Allochtonen stellen minder prijs op informatie via brochures en internet en willen nog liever persoonlijk geïnformeerd worden via een brief. Verder zien we geen opvallende verschillen tussen de diverse groepen.

25 | Op welke manier wilt u bij voorkeur geïnformeerd worden over uw rechten en plichten met betrekking tot de GBA? (n=1.352)



4 Drie segmenten van burgers

Het ministerie van BZK wil op basis van dit onderzoek graag inzicht in de aard en omvang van groepen die op een verschillende manier met de GBA omgaan. Om dit in beeld te brengen, is op basis van de resultaten een segmentatie uitgevoerd. In dit hoofdstuk beschrijven we eerst de manier waarop de segmentatie is gemaakt. Vervolgens geven we een beschrijving van de drie gevonden segmenten van burgers.

4.1 Het bepalen van de segmenten

De segmentatie is gebaseerd op de dertien tegenstellingen ten aanzien van de GBA die eerder in dit rapport zijn beschreven. De ondervraagden kozen telkens op een schaal van 1 tot 5 met welk van twee uitspraken ze het het meeste eens waren. Op de antwoorden op deze tegenstellingen is een factoranalyse uitgevoerd, waarmee ze zijn teruggebracht tot een beperkt aantal dimensies. Deze analyse is op dertien tegenstellingen gebaseerd.

26 | Vier dimensies die een rol spelen bij de omgang met de GBA

samenhang statements met dimensies	Factorloadingen omgang met GBA			
	dimensie 1: kennis	dimensie 2: gezagstrouw	dimensie 3: motivatie	dimensie 4: beeld overheid
• goed op de hoogte van regels overheid – slecht op de hoogte	,829	,226		
• goed op de hoogte rechten als burger – slecht op de hoogte	,802	,285		
• goed op de hoogte van plichten...hebben geen idee wat mijn plichten zijn	,730		,253	
• weet wat de GBA doelstellingen zijn – kent doelstellingen niet	,692	-,111	,407	
• houdt zich aan de regels – past regels toe zoals het mij uitkomt		,822	,244	
• is stipt in doorgeven veranderingen – is laks	,152	,758	,228	-,169
• overheid mag alles weten – overheid mag zo min mogelijk weten		,626	,128	,365
• belangrijk dat gegevens correct zijn – kan niet schelen		,238	,710	
• is mogelijk om correct in GBA te staan – niet mogelijk		,251	,684	
• GBA heeft nuttige functie – overbodige administratie	,476		,610	,241
• vertrouwen in omgang gegevens – vertrouwt het niet	,376	,146	,590	,366
• te veel plichten – te weinig plichten		,206		-,707
• overheid werkt efficiënt – overheid omslachtig	,232	,368		,685

We zien dat er vier dimensies een rol spelen bij de wijze waarop men omgaat met de GBA:

- *kennis* (doelstellingen, rechten en plichten kennen)
- *gezagstrouw* (stipt zijn, zich aan de regels houden en zich open stellen)
- *motivatie* (het nut zien, goed geregistreerd willen staan, vertrouwen hebben in GBA)
- *beeld overheid* (de overheid als efficiënt beschouwen, hoeveelheid plichten als reëel zien).

Op basis van hun antwoorden is aan de ondervraagden op iedere dimensie een score toegekend. Deze score is berekend op basis van het gemiddelde van de samenstellende items: de score op de dimensie 'kennis' is bijvoorbeeld de gemiddelde score van een ondervraagde op de eerste vier items uit de bovenstaande tabel.

Vervolgens is een clusteranalyse uitgevoerd met de scores op de vier dimensies als basis. Hierbij blijkt een oplossing met drie segmenten optimaal. Hierdoor ontstaan drie groepen, die ongeveer even groot zijn en elk een eigen profiel hebben op de genoemde dimensies.

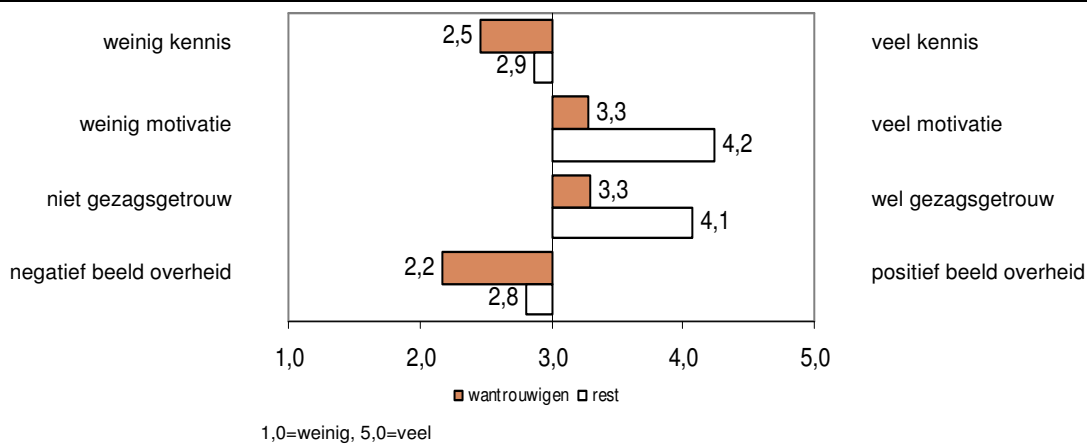
- **Wantrouwigen (34%):** hebben weinig kennis, zijn niet zo gemotiveerd, ook niet zo gezagsgetrouw en hebben een negatief beeld van de overheid. Houden zich het minst aan de regelgeving rond de GBA.

- **Ongeïnformeerden (32%):** hebben heel weinig kennis, maar zijn wel gemotiveerd en ook gezagsgetrouw. Houden zich wat beter aan de regelgeving, maar er is veel ruimte voor verbetering.
- **Plichtsgetrouwen (35%):** zijn 'willing & able': hebben de vereiste kennis, zijn plichtsgetrouw, gemotiveerd en hebben een relatief positief beeld van de overheid. Houden zich goed aan de regelgeving rond de GBA.

In de volgende paragrafen geven we per segment een uitgebreide profielbeschrijving.

4.2 Wantrouwigen: 34% van de ondervraagden

27 | Belangrijkste kenmerken wantrouwigen (n=452)



Achtergrondkenmerken

De wantrouwigen zijn wat vaker mannen van tussen de 40 en 64 jaar met een lagere of middelbare opleiding.

Kennis

De wantrouwigen hebben weinig kennis over de GBA. Van deze groep heeft 29% wel eens van de GBA gehoord (tegen 36% gemiddeld). Van alle segmenten zijn de wantrouwigen het minst op de hoogte van de doelstellingen van de GBA. Het gevolg is dat men dit relatief vaak als een overbodige administratie ziet. Men kent de rechten en plichten rond de GBA even slecht als de ongeïnformeerden. Zo weet men minder vaak dat men binnen 5 dagen een verhuizing moet doorgeven (63%) en dat men informatie moet verstrekken indien een gemeente hier om vraagt (37%). Ook is men minder goed op de hoogte van de rechten met betrekking tot de GBA. Wantrouwigen weten minder vaak dat ze de eigen gegevens in kunnen zien (36%), ze foute gegevens mogen corrigeren (48%) en mogen weten aan wie de gegevens verstrekt worden (30%).

Houding en gedrag

De wantrouwige burger heeft weinig vertrouwen in hoe de GBA met hun gegevens omgaat. In dit segment wordt vaker gedacht dat het doel is om gegevens van burgers te gebruiken voor commerciële doeleinden (8%). Ook denkt men relatief vaak dat de persoonlijke gegevens door banken en verzekeraars worden doorgegeven aan de GBA (8%). Men voelt zich niet prettig bij

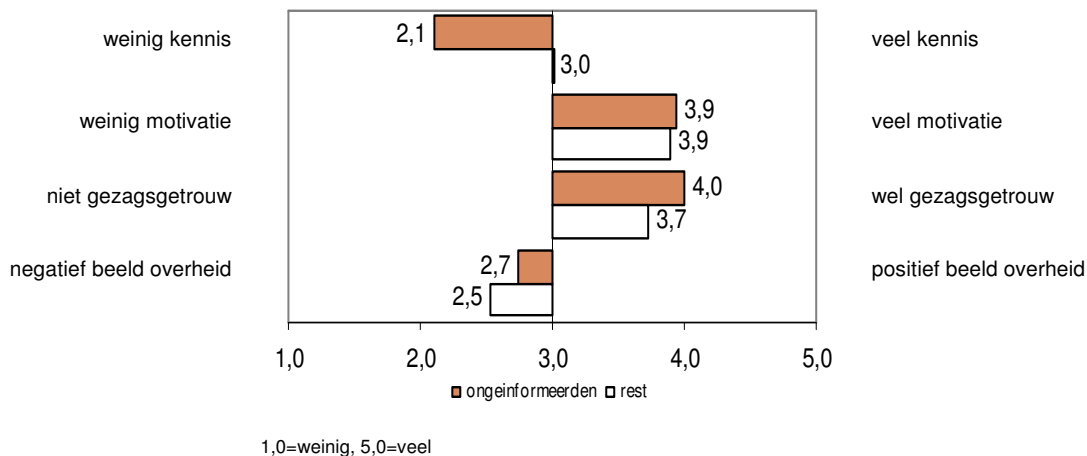
het idee dat allerlei instanties persoonlijke gegevens kunnen opvragen bij de GBA (71%). Ook in meer brede zin staat men negatief tegenover de overheid. In vergelijking met de andere segmenten vindt men vaker dat de overheid omslachtig werkt (73%) en dat men te veel plichten heeft (47%). De wantrouwigen vinden niet dat de overheid alles over hen mag weten.

Men weet vaker niet of de eigen gegevens die in de GBA zijn opgenomen correct zijn (48%) en ziet dit ook niet als een eigen verantwoordelijkheid. Ook laat men vaker in het midden of het wel mogelijk is om juist geregistreerd te staan. Van de gevolgen van een onjuiste registratie is men vaker niet op de hoogte (38%) en men vindt het ook minder erg als men als gevolg hiervan geen informatie van de gemeente of uitnodiging tot stemmen ontvangt (38%: geen probleem resp. 29%: geen probleem). De financiële consequenties van een onjuiste registratie vindt men echter even ernstig als in de andere segmenten.

Men is minder stipt in het doorgeven van veranderingen (52%), en het percentage dat aangeeft zich het liefste aan de regels te houden is relatief laag (51%). Het gevolg is dat de wantrouwigen die zijn verhuisd, minder vaak zeker weten dat ze deze tijdig aan de gemeente hebben doorgegeven (62%).

4.3 Ongeïnformeerden: 32% van de ondervraagden

28 | Belangrijkste kenmerken ongeïnformeerden (n=425)



Achtergrondkenmerken

De ongeïnformeerden zijn vaker vrouw dan man, zijn jonger dan gemiddeld en veelal middelbaar of lager opgeleid.

Kennis

De ongeïnformeerden hebben het minst vaak van de GBA gehoord (20%). Ook is men zeer onwetend over de doelstellingen van de GBA. De ongeïnformeerden laten daardoor vaker in het midden of de GBA een nuttige functie heeft. Net als de wantrouwigen, zijn de ongeïnformeerden ook niet op de hoogte van de rechten en plichten die men ten aanzien van de GBA heeft. Meer in het algemeen zijn ongeïnformeerden het minst op de hoogte van de regels van de

overheid (10% op de hoogte), weten het minst vaak welke rechten je als burger hebt (21% op de hoogte), maar vinden niet dat men te veel plichten heeft (19% te veel).

Houding en gedrag

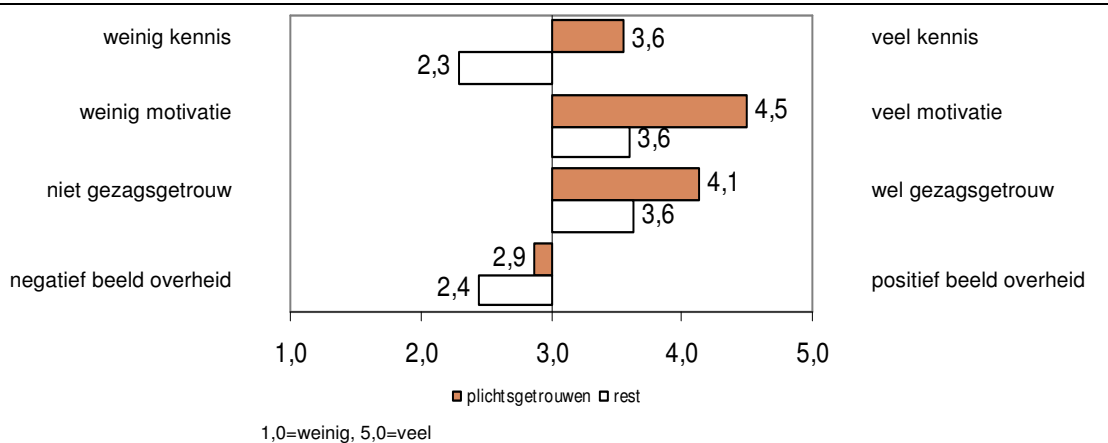
In tegenstelling tot de wantrouwigen, hebben de ongeïnformeerden meer vertrouwen in de manier waarop de GBA met hun gegevens omgaat. Men denkt minder vaak dat gegevens worden doorverkocht aan commerciële partijen. Toch vindt meer dan de helft het geen prettig idee wanneer allerlei instanties via de GBA gegevens kunnen opvragen.

De ongeïnformeerden vinden het belangrijk om correct in de GBA geregistreerd te staan, maar zien dit niet als hun eigen verantwoordelijkheid. Men weet vaker niet of de eigen door de GBA opgenomen gegevens correct zijn en men is vaker niet goed op de hoogte van de gevolgen van het niet goed doorgeven van gegevens. De mogelijke gevolgen schat men als even ernstig in als in de andere segmenten.

De ongeïnformeerden zijn sterk gemotiveerd om zich aan de regels te houden (88%), zijn redelijk stipt in het doorgeven van veranderingen (78%) en hebben weinig reserves als het gaat om het verstrekken van informatie aan de overheid. Door de gebrekkige kennis, weet toch maar 65% van de verhuisden in deze groep zeker dat ze hun verhuizing tijdig aan de GBA hebben doorgegeven.

4.4 Plichtsgetrouwen: 35% van de ondervraagden

29 | Belangrijkste kenmerken plichtsgetrouwen (n=475)



Achtergrondkenmerken

De plichtsgetrouwen hebben een gelijke man-vrouwverdeling en zijn ouder dan gemiddeld. Ook is men vaker hoger opgeleid.

Kennis

De plichtsgetrouwen hebben veel meer kennis van de GBA dan de andere segmenten. Zij hebben veel vaker van de GBA gehoord (61%). Men is veel minder onwetend over het belangrijkste doel van de GBA (9%: onwetend) en men noemt vaker de juiste doelstellingen van de GBA.

Veel vaker dan de wantrouwigen en ongeïnformeerden vindt men dat de GBA een nuttige functie heeft (88%). Van de plichtsgetrouwe burger is minimaal 70% op de hoogte van de verschillende rechten en plichten die men heeft ten aanzien van de GBA. Dit percentage is veel hoger dan bij de wantrouwige en ongeïnformeerde burgers. De kennis van deze rechten en plichten heeft men veelal gekregen door persoonlijke ervaring (72%), of doordat men er met anderen over heeft gesproken (23%). Ook in meer brede zin zijn de plichtsgetrouwen vaker op de hoogte van de regels van de overheid (61%) en de rechten van burgers (73%).

Houding en gedrag

De plichtsgetrouwen hebben vertrouwen in de manier waarop de GBA met hun gegevens omgaat (87%). Van de drie segmenten hebben de plichtsgetrouwen het minst vaak problemen met het feit dat allerlei overheidsinstanties hun gegevens kunnen opvragen (40% vindt dit geen prettig idee). Ook vindt men vaker dat de overheid alles van hen mag weten (52%).

Men vindt het vaker belangrijk dat de eigen gegevens correct in de GBA zijn opgenomen (89%) en men ziet het vaker als eigen verantwoordelijkheid om dit te controleren (57%). Slechts 8% is onwetend over de correctheid van de eigen gegevens in de GBA, terwijl dit bij de andere twee segmenten meer dan 40% is. Daarnaast is men vaker goed op de hoogte van alle mogelijke gevolgen van het niet doorgeven van wijzigingen in de GBA. Men vindt het vaker een probleem dat men hierdoor geen informatie meer van de gemeente ontvangt (67%) en dat men geen uitnodiging meer ontvangt om te stemmen (81%).

Men is stipt in het doorgeven van veranderingen in de persoonlijke situatie (92%) en houdt zich het liefst aan de regels (95%). Van de verhuisden in dit segment weet 79% zeker dat ze hun verhuizing binnen vijf dagen aan de gemeente hebben doorgegeven.

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksmethode

De dataverzameling is verlopen via een computergestuurde zelfinvulvragenlijst (Computer Assisted Web Interviewing, vanaf hier te noemen: CAWI). De CAWI-respondenten ontvingen een uitnodiging per e-mail waarin tevens de achtergronden van het onderzoek werden uitgelegd.

Voor de gegevensverzameling is gebruik gemaakt van de steekproefbron TNS NIPObase. Dit is een database van huishoudens die zich bereid hebben verklaard met enige regelmaat aan enquêtes van Veldkamp en TNS NIPO deel te nemen. Het panel bestaat in totaal uit 200.000 personen. De werving voor het panel geschiedt grotendeels via traditionele onderzoeksinstrumenten. Bij de diverse mondelinge en telefonische omnibussen van Veldkamp en TNS NIPO wordt de bereidheid voor deelname aan het panel getoetst. Bij al deze onderzoeken is sprake van random sampling: iedere groep uit de samenleving heeft in principe een even grote kans om in de steekproef te komen. Het is niet mogelijk voor respondenten om zichzelf bij TNS NIPObase aan te melden.

Vragenlijst

Veldkamp heeft een conceptvragenlijst opgesteld die, na beoordeling door RVD/DPC en het ministerie van BZK, definitief is gemaakt en geprogrammeerd is door Veldkamp. De invulduur van de vragenlijst bedroeg gemiddeld 12 minuten. De gehanteerde vragenlijst is als bijlage 2 bij dit rapport opgenomen.

Steekproef

Bij het trekken van de steekproef is gestreefd naar representativiteit van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder voor de achtergrondkenmerken sekse, leeftijd, opleiding, grootte huishouden en regio. Hierbij is gebruik gemaakt van normcijfers die zijn ontleend aan de Gouden Standaard.

De totale bruto steekproef bestond uit $n=2.400$ personen. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 20 tot en met 27 maart 2009. In deze periode hebben $n=1.944$ personen deelgenomen aan het onderzoek, waarmee de respons uitkomt op 81%. Deze hoge respons is gebruikelijk bij dit type onderzoek, beoogd was een respons van 75%.

Een van de doelen van het onderzoek was om zicht te krijgen in de beleving van de GBA door verschillende groepen. Het gaat hierbij om de groepen TMSA (Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen), pas verhuisden en studenten. Deze groepen zijn extra

vertegenwoordigd in de totale bruto steekproef. Onderstaande tabel geeft een totaalbeeld van de opbouw van de steekproef, zowel bruto als netto.

30 | Steekproefopbouw + respons

	bruto n	netto n	respons
	abs.	abs.	%
<i>Totale steekproef van wie ...</i>	2.400	1.910	80
• 18+ representatief	1.666	1.352	81
• niet-westerse allochtonen	167	100	60
• pas verhuisden	400	314	79
• studenten	167	144	86

Weging

Wanneer de respons bij bepaalde groepen groter of kleiner is dan bij andere groepen, kan de samenstelling van de respons afwijken van de samenstelling van de populatie. Voor zover dit het geval is bij de achtergrondkenmerken van de ondervraagden, is hiervoor door middel van herweging gecorrigeerd. Deze herweging heeft alleen plaatsgevonden bij de steekproef van burgers van 18 jaar en ouder. Bij deze groep is herwogen op de kenmerken sekse, leeftijd, opleiding, grootte huishouden en regio. De extra groepen zijn bij de weging buiten beschouwing gelaten.

Voor de herweging waren kleine weegfactoren nodig: de grootste weegfactor was 4,3, terwijl 86% van de steekproef een weegfactor kreeg van kleiner dan 1,5. Door deze kleine weegfactoren is de kans klein dat als gevolg van de weging vertekeningen in de resultaten optreden.

Bijlage 2 Vragenlijst

Bijlage 3 Tabellen