



## **Burgers correctiepunt**

De behoefte aan een centraal punt voor het aanpassen van persoonlijke gegevens bij overheidsorganisaties en - instanties

Koen de Groot & Dieter Verhue  
9 januari 2017  
H3110

# Inleiding

Voor de uitvoering van overheidstaken is het essentieel om over betrouwbare basisgegevens van personen te beschikken. Uitgangspunt van het stelsel van basisregistraties is dat gegevens eenmalig worden ingewonnen en daarna meervoudig worden gebruikt. Dit is de kracht van de basisregistraties, maar onderzoek laat zien dat dit tevens een kwetsbaarheid is. Fouten in de basisregistraties verspreiden zich door dit uitgangspunt immers naar vele andere registraties en instanties, met ingrijpende gevolgen voor burgers.

De Nationale ombudsman en de Algemene Rekenkamer willen dat de overheid een correctiepunt (een punt voor mensen die vastlopen met het corrigeren van hun gegevens) realiseert. Het is echter de vraag in welke mate burgers zelf zo'n correctiepunt willen.

Om hier een beeld van te krijgen heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een onderzoek laten uitvoeren door Kantar Public (voorheen bekend als: TNS NIPO). Dit onderzoek moet een antwoord geven op de onderzoeksvraag:

*“Hebben burgers in Nederland behoefte aan een centraal correctiepunt voor het herstellen van fouten in hun gegevens.”*

# Opzet en verantwoording onderzoek

Aan de start van het onderzoek kwam ter sprake dat bij expliciet vragen of men behoefte heeft een centraal correctiepunt een ruime meerderheid 'ja' zal zeggen. Er is gestreefd om dit te vermijden en de behoefte op een meer impliciete wijze te meten.

## ***Selectie van de onderzoeksdoelgroep***

Als eerste hebben we alleen mensen ondervraagd die daadwerkelijk te maken hebben gehad met een fout in hun persoonlijke gegevens. Deze mensen zijn geselecteerd op basis van een screening onder alle respondenten uit het panel van Kantar Public. In totaal zijn 41.460 huishoudens gescreend. Daarvan behoorden 1.335 mensen tot de gewenste doelgroep. Het was de wens om minimaal 650 mensen te ondervragen voor het onderzoek. Daarom is aan 1000 mensen een uitnodiging gestuurd. Daarvan hebben er 701 de vragenlijst ingevuld, een respons van 70%. De veldwerkperiode van het onderzoek liep van 11 t/m 16 november.

## ***Het impliciet meten van de vraag***

Als tweede hebben we de ondervraagden eerst vragen voorgelegd over hun ervaringen met de situatie waarmee ze te maken kregen en de weg die ze hebben doorlopen naar een oplossing. Op deze manier wordt de behoefte op een meer impliciete wijze gemeten.

## ***Leeswijzer rapport***

In dit rapport beschrijven we (1) met welke fouten deze mensen te maken kregen, (2) welke stappen ze ondernomen hebben om iets aan de situatie te doen, (3) hun ervaring en mening over de manier waarop ze geholpen zijn. Vervolgens beschrijven we (4) de behoefte aan een centraal correctiepunt. Tot slot (5) beschrijven we de bekendheid van het Centraal meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI).

# Belangrijkste inzichten

## ***Inzicht in de fouten***

Circa 3% van de Nederlandse huishoudens heeft in de afgelopen twee jaar te maken gehad met een fout in een basisregistratie. Meestal gaat het hierbij om fouten in de naam-, adres- of persoonsgegevens, inkomen of woning.

Van de groep die te maken heeft gehad met een fout geeft iets meer dan de helft (54%) hinder aan te hebben ondervonden. Het kan hierbij om ergernis gaan, maar ook om verkeerd berekende toeslagen of aanslagen, wat tot kosten kan leiden.

## ***De weg naar een oplossing***

Voor de grote meerderheid (87%) van deze mensen die actie hebben ondernomen om iets aan de fout te doen, geldt dat ze goed weten met welke organisatie ze contact moeten opnemen. De meeste van deze mensen (70%) nemen contact via de telefoon. De gemeente (32%) en de Belastingdienst (33%) worden het meest benaderd.

Van de tien fouten zijn er zes na één of twee contacten opgelost. Echter voor twee van de tien fouten zijn vijf of meer contacten nodig.

## ***De ervaren dienstverlening***

Een meerderheid (55%) van degenen die met een fout te maken hebben gehad, is tevreden over de bejegening door de overheidsorganisatie. Drie op de tien (29%) zijn ontevreden, vaak omdat men 'van het kastje naar de muur' is gestuurd. In de regel voelt men zich desondanks serieus genomen, al vindt men ook dat het veel tijd kost om de fout te herstellen.

## ***De behoefte aan een centraal correctiepunt***

De meningen zijn enigszins verdeeld over de komst van een centraal correctiepunt. Ruim de helft (58%) van de ondervraagde mensen (die te maken hadden met een fout in een basisregistratie) denkt dat ze beter geholpen zouden zijn als er een centraal correctiepunt zou bestaan. Deze groep verwacht vooral dat dit het proces van herstel sneller, gemakkelijker en duidelijker maakt. De mensen die geen voorkeur hebben voor een correctiepunt geven overwegend aan dat het proces van herstel nu al vlekkeloos verliep (33%). 7% heeft geen mening over de kwestie.

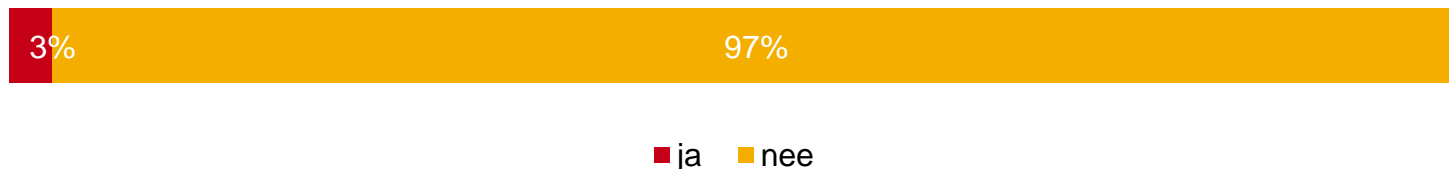
**1**

Een veelvoorkomend probleem?

# Hoe vaak komen dit soort fouten voor?

- Aan 41.460 Nederlanders uit ons online panel is gevraagd of zij, of iemand in hun huishouden, de afgelopen twee jaar te maken hebben gehad met een fout in hun persoonlijke gegevens bij een overheidsorganisatie of -instantie. Bij 3% was dit het geval.
- Ons panel vormt een goede afspiegeling van de Nederlandse samenleving.
- Er is geverifieerd of het om een fout in een basisregistratie ging. Dit bleek slechts in een zeer klein deel van de meldingen *niet* het geval.

Heeft u in de afgelopen twee jaar te maken gehad met een fout in uw persoonlijke gegevens bij een organisatie of instantie van de overheid?



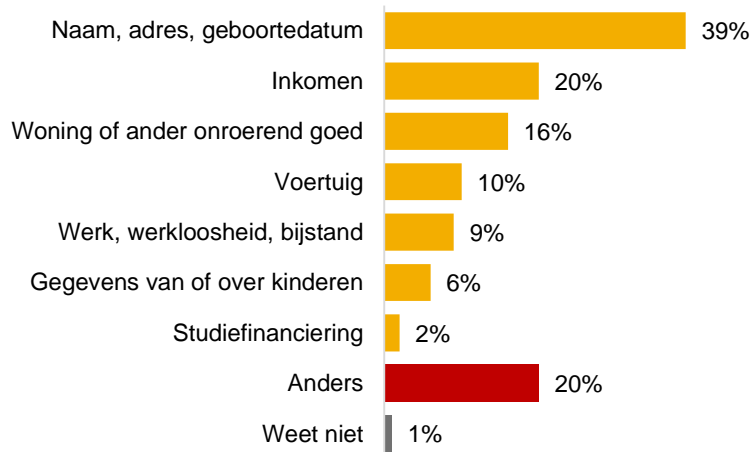
# 2

Wat is er aan de hand?

# Meeste fouten worden gemaakt in naw-gegevens

- Als gevraagd wordt een omschrijving te geven van de situatie lopen de antwoorden zeer uiteen.
- Een onjuist adres (18%) wordt het meest genoemd in de omschrijving, gevolgd door een meer algemene beschrijving dat de organisatie of instantie een fout heeft gemaakt (8%). Ook een fout in inkomen wordt relatief vaak genoemd (8%).
- Wanneer men een categorie moet kiezen waarmee de fout te maken heeft worden naam, adres en geboortedatum (39%) het meest genoemd, gevolgd door inkomen (20%).
- In de meeste gevallen (65%) wordt de fout zelf ontdekt. Een vijfde (21%) is door een organisatie of instantie van de overheid op de hoogte gesteld (21%).

Met welke persoonlijke gegevens is er een fout gemaakt in de hiervoor beschreven situatie? (n=701)



Hoe kwam de situatie aan het licht? (open vraag) (n=701) top 3 meest genoemd





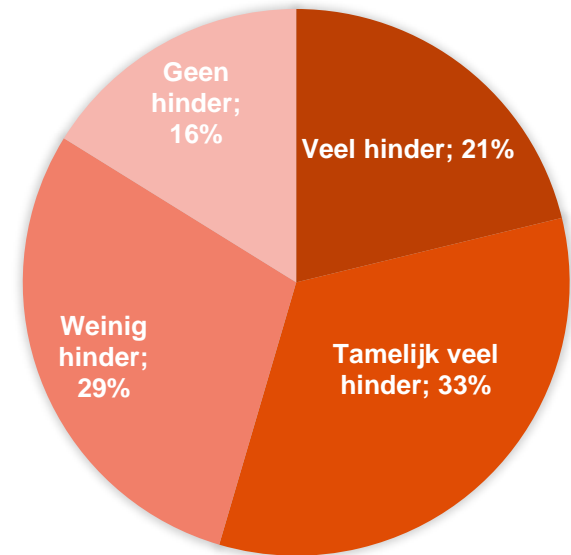
# 3

De gevolgen van de situatie

# De helft zegt hinder te hebben ondervonden door de situatie

- Een fout in persoonlijke gegevens kan verschillende gevolgen hebben. Als men gevraagd wordt een omschrijving te geven van deze gevolgen, worden uiteenlopende antwoorden gegeven, maar met name de mate van rompslomp/gedoe (15%) wordt vaak genoemd. Een onterechte aanslag, toeslag etc. wordt door 13% genoemd.
- Meer in algemene zin geeft 54% aan tamelijk of veel hinder te hebben ondervonden van de situatie, voor 45% was dit minder of niet het geval.

Heeft u hinder ondervonden van de situatie? (n=701)



Kunt u in een paar woorden uitleggen wat gevolgen van de situatie voor u waren? (n=701) Open antwoord, top 5 meest genoemd

Veel bellen/mailen/rompslomp/ergernis/stress	15%
Onterecht moeten betalen / aanslag of toeslag	13%
Onjuiste berekening toeslag/aanslag	6%
Bewaarschrift moeten maken / bewijs aanleveren	6%
Lang wachten op een oplossing	5%

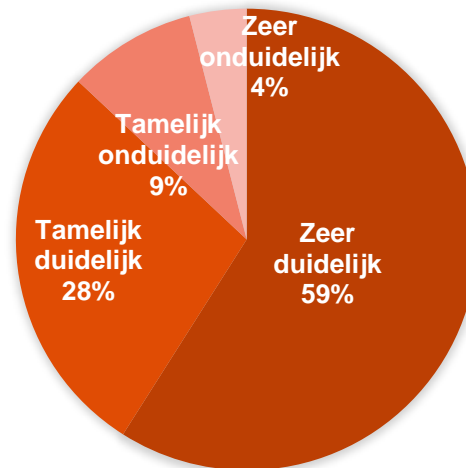
# 4

## De weg naar een oplossing

# Weinig onduidelijkheid over waar mensen moeten zijn om de fout te laten herstellen

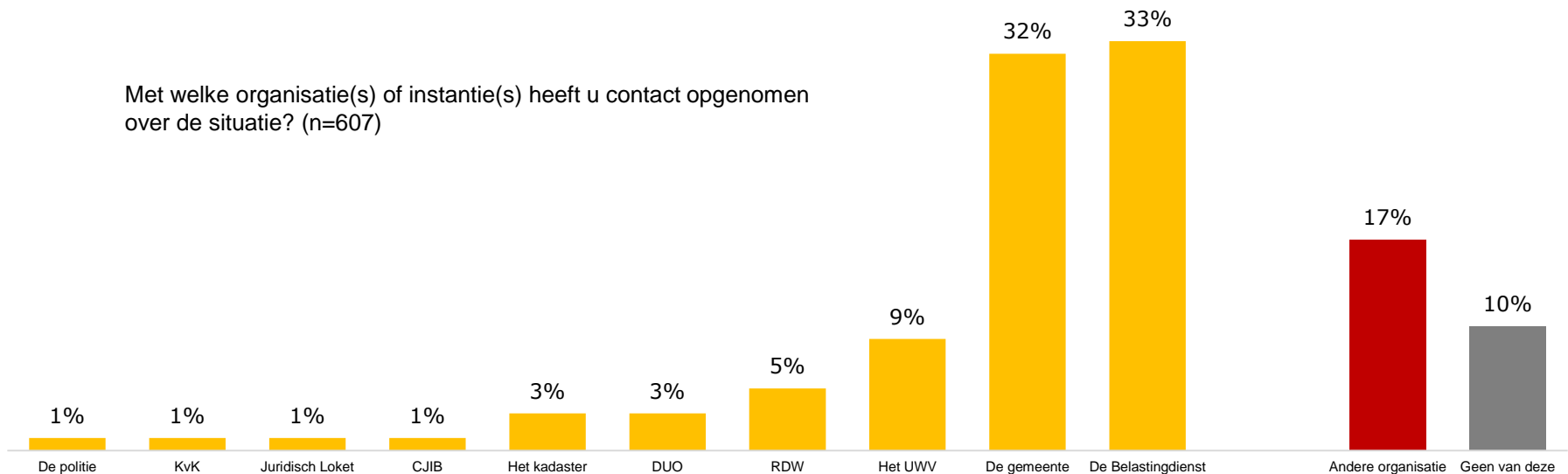
- De meeste ondervraagden (82%) hebben zelf actie ondernomen om iets aan de situatie te laten doen. Een klein deel (4%) heeft iemand uit de omgeving gevraagd te helpen. 3% is nog van plan actie te ondernemen en 6% weet niet 'hoe' actie te ondernemen of vindt dat niet nodig.
- Voor de mensen die zelf contact opnemen, is het meestal duidelijk met welke instantie zij contact op moeten nemen om na te gaan wat er aan de hand is. Van de ondervraagden die zelf contact hebben opgenomen, vond 13% dit niet duidelijk.

In hoeverre was het voor u duidelijk met welke organisatie u contact op moest nemen om te zien wat er aan de hand was?  
(n=607)



# De Belastingdienst en de gemeente worden het meest benaderd

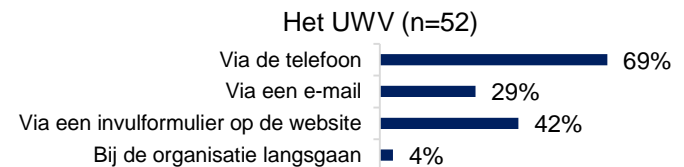
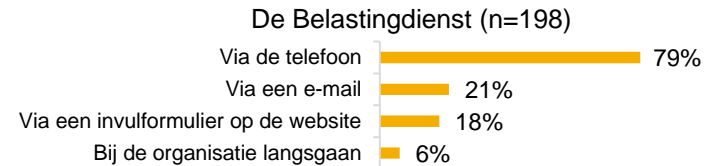
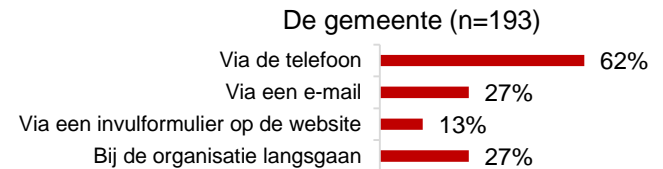
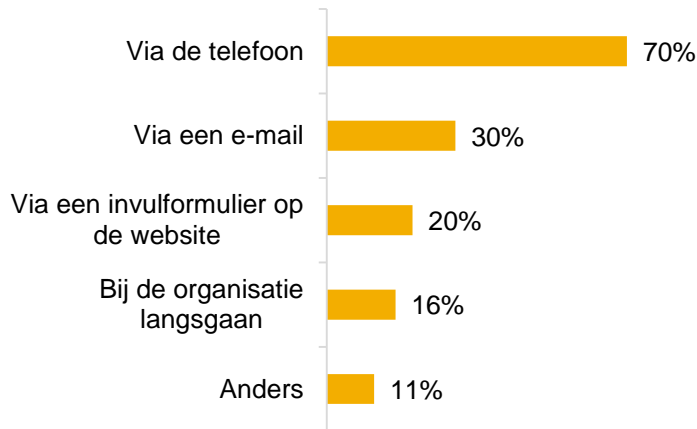
- Voor een oplossing voor de situatie nemen de meeste mensen contact op met de Belastingdienst (44%) of de gemeente (41%). Als derde wordt door 11% het UWV genoemd.
- Dit zijn ook de organisaties die in de meeste gevallen de mensen verder kunnen helpen.
- Als we een nadere blik werpen op de drie meest genoemde organisaties dan kunnen we zeggen dat: de meeste mensen die de gemeente benaderen vanwege een fout in hun naam, adres of geboortedatum. Voor de Belastingdienst worden fouten in het inkomen het meest genoemd, bij het UWV zijn dat fouten die te maken hebben met werk(loosheid) of bijstand.



# De telefoon is het meest gebruikte communicatiemiddel

- In de meeste gevallen neemt men telefonisch contact op met de betreffende organisatie, maar de helft neemt (ook) online contact op via e-mail of een invulformulier. Nog eens 16% gaat bij de betreffende organisatie langs.
- Als we vervolgens de drie meest benaderde organisaties met elkaar vergelijken zien we dat mensen vaker langs gaan bij de gemeente dan bij de Belastingdienst of het UWV. Het UWV wordt juist vaker online benaderd. Bij de Belastingdienst is de telefoon duidelijk het meest gebruikt.

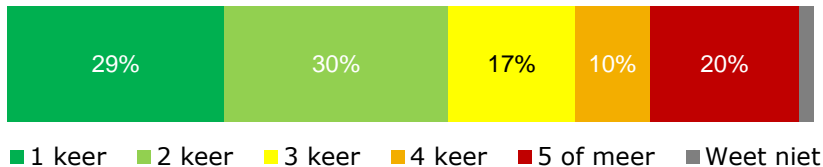
Op welke manier heeft u contact opgenomen met de organisatie?  
(n=545)



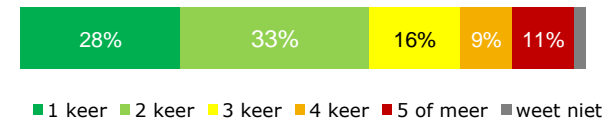
# Mensen moeten vaak meerdere keren contact opnemen met de organisatie of instantie

- Voor drie op de tien ondervraagden was één keer telefonisch contact voldoende om de fout te laten herstellen. De meerderheid (77%) heeft echter meerdere keren contact op moeten nemen. Voor vijfde (20%) was dat meer dan 5 keer.
- De Belastingdienst moest het vaakst teruggebeld worden.
- Uit nadere analyse blijkt dat de mensen die meerdere keren moesten terugbellen ook aangeven in grotere mate hinder te hebben ondervonden van de fout.

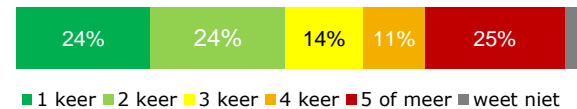
Hoe vaak heeft u contact gehad met de organisatie? (n=545)



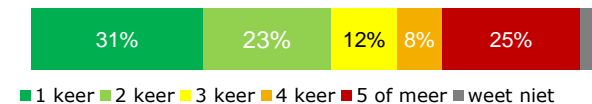
De gemeente (n=193)



De Belastingdienst (n=198)



Het UWV (n=52)



# 4

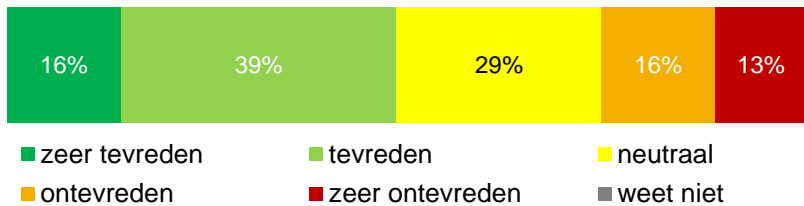
## De ervaren dienstverlening



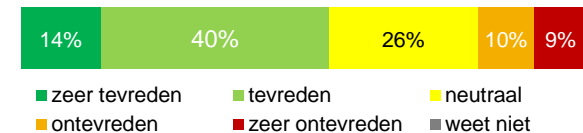
# Iets meer dan de helft is tevreden over de manier waarop men geholpen is

- De helft van de ondervraagden (55%) geeft aan tevreden te zijn over de manier waarop men geholpen is.
- Van de drie meest genoemde organisaties is men het meest tevreden over de gemeente en het minst tevreden over de Belastingdienst.
- De meest genoemde redenen voor ontevredenheid zijn: 'van het kastje naar de muur gestuurd worden' en 'meerdere keren terug moeten naar de balie'.

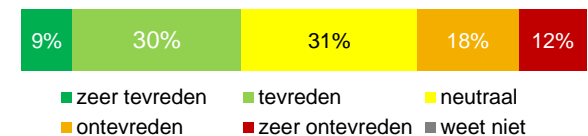
Hoe tevreden of ontevreden bent u over de manier waarop de organisatie u (tot nu toe) geholpen heeft? (n=701)



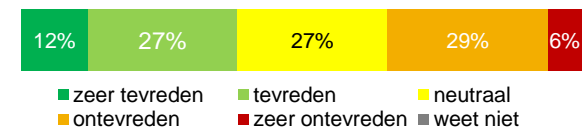
De gemeente (n=193)



De Belastingdienst (n=198)



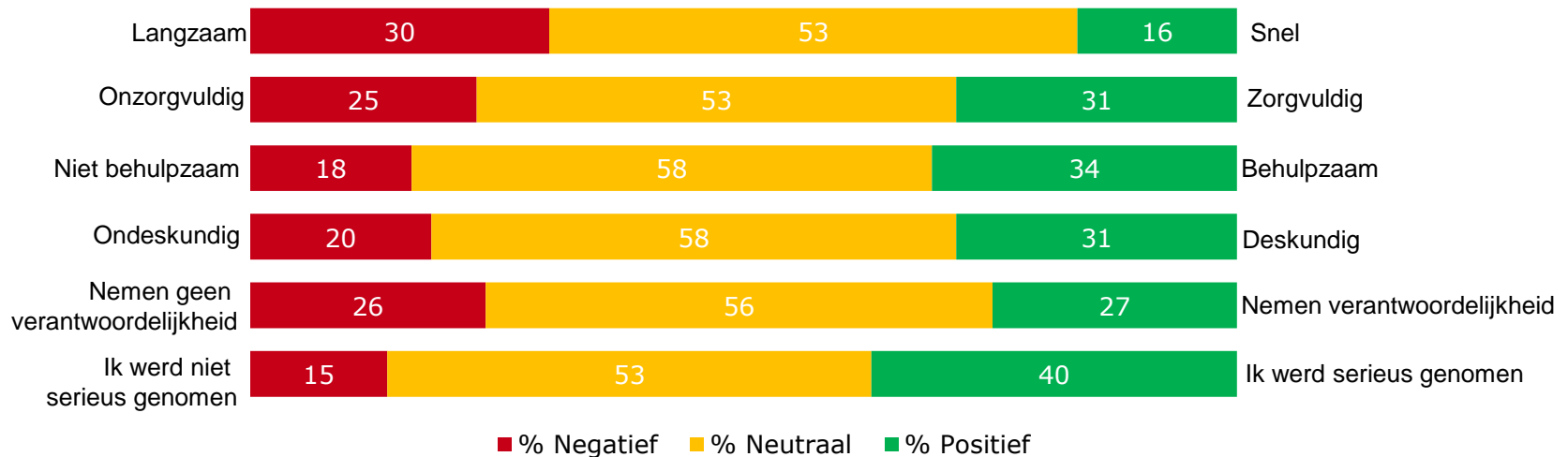
Het UWV (n=52)



# Veel mensen voelen zich serieus genomen, maar men vindt wel dat het lang duurt

- De organisaties die de fout hebben hersteld scoren relatief goed op het aspect 'ik werd serieus genomen'. Ze scoren minder goed op het aspect snelheid.
- Het merendeel van de ondervraagden heeft overigens geen uitgesproken mening over de manier waarop ze geholpen zijn.
- Bij 83% van de ondervraagden is de situatie inmiddels verholpen, bij 17% nog niet.

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de manier waarop de organisatie u (tot nu toe) geholpen heeft? (n=701)

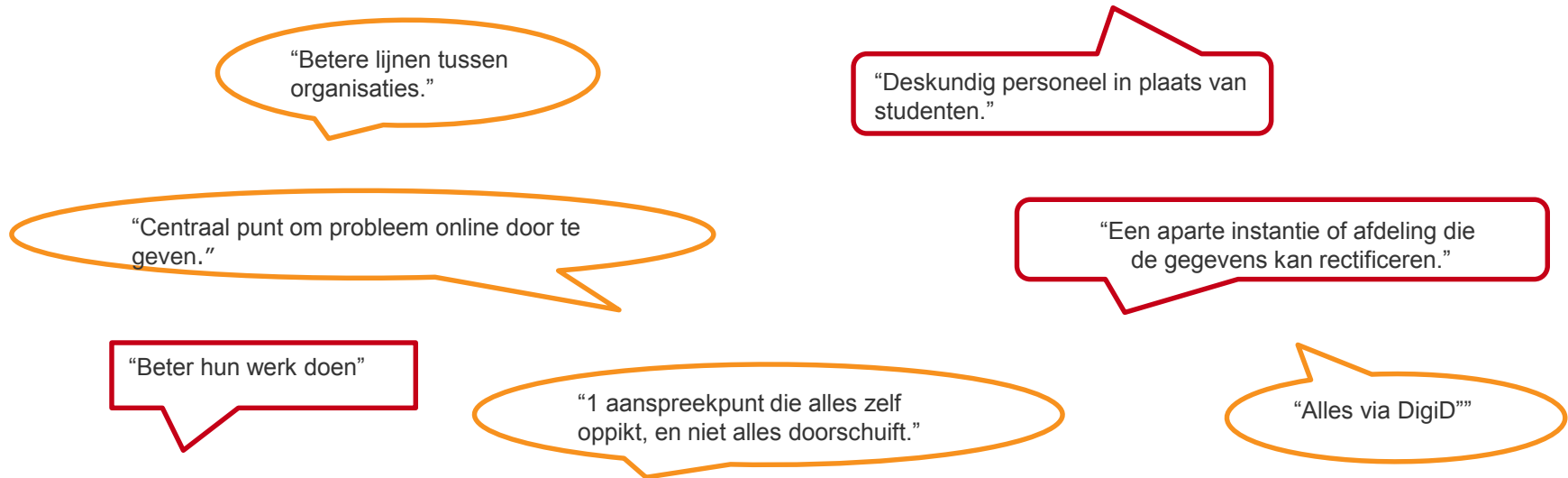


# 5

Behoefte aan een centraal correctiepunt

# Een centraal correctiepunt wordt spontaan meerdere keren genoemd

- Als wordt gevraagd wat een goede oplossing zou zijn om fouten in persoonlijke gegevens te laten herstellen lopen de antwoorden zeer uiteen.
- Sommige mensen willen meer mogelijkheden met DigiD en fouten zelf online kunnen rechtzetten, anderen vinden simpelweg dat de huidige organisaties beter hun best moeten doen.
- Uit de open antwoorden blijkt ook dat er regelmatig gehint wordt naar een centraal correctiepunt.

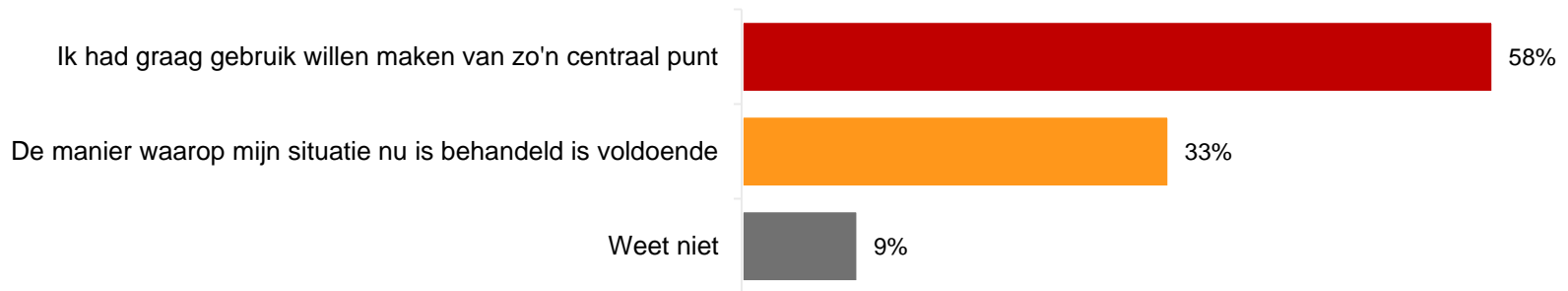


Wat zou volgens u een goede oplossing zijn om fouten in persoonlijke gegevens gemakkelijk en snel te laten aanpassen?  
(n=701) (open vraag, voorbeelden van open antwoorden.)

# Iets meer dan de helft heeft behoefte aan een centraal correctiepunt

- Desgevraagd geeft 58% van de ondervraagden (die te maken hebben gehad met een fout in een basisregistratie) aan dat ze graag een centraal correctiepunt zouden willen waar ze terecht kunnen voor het aanpassen van fouten in persoonlijke gegevens. Een derde vindt zo'n centraal correctiepunt niet nodig.
- Uit nadere analyse blijkt dat vooral mensen die ontevreden zijn over de manier waarop ze geholpen zijn door de huidige organisatie, de voorkeur geven aan een centraal correctiepunt. Datzelfde geldt voor de mensen die (veel) hinder hebben ondervonden van de situatie.

Stel dat er een centraal punt van de overheid bestaat waar u fouten in uw persoonlijke gegevens kunt laten herstellen.  
In welke uitspraak kunt u zich het meest vinden? (n=701)



# Waarom wel en geen centraal correctiepunt?

- Aan alle ondervraagden is gevraagd waarom ze wel of niet de voorkeur geven aan een centraal correctiepunt.
- De mensen die een voorkeur geven aan een centraal correctiepunt denken vooral dat het proces dan gemakkelijker, duidelijker en sneller zal verlopen.
- Aan de andere kant geven mensen die zo'n correctiepunt niet nodig vinden vooral aan dat ze al tevreden zijn over de huidige manier waarop de situatie is verholpen.



# 6

## Bekendheid CMI





# 7

## Onderzoeksverantwoording

Methode	Online
Doelgroep(en)	Algemeen publiek van 18 jaar en ouder dat heeft aangegeven in de afgelopen twee jaar te maken heeft gehad met een fout in persoonlijke gegevens bij een overheidsorganisatie of –instantie
Screeningsresultaten	In totaal zijn 41.460 huishoudens ondervraagd. Daarvan gaven er 1.335 aan dat iemand uit het huishouden in de afgelopen twee jaar te maken heeft gehad met een fout bij een overheidsorganisatie of –instantie.
Steekproefgrootte onderzoek	Bruto n=1000 en netto n=701 (respons van 70%)
Steekproefbron	TNS NIPOBASE
Veldwerkperiode	11 t/m 16 november 2016
Vragenlijstlengte	Gemiddeld 9 minuten
Verdere aandachtspunten	In de vragenlijst is de vraag gesteld of men reeds actie heeft ondernomen om iets aan de situatie te doen of dat men dit nog van plan was. Het aandeel dat nog de intentie had om actie te ondernemen is klein (3%). Voor deze groep zijn ook vervolgvragen gesteld in de vragenlijst. Vanwege het lage aantal respondenten kunnen we geen representatieve uitspraken doen over deze groep. De resultaten van deze vragen zijn daarom niet opgenomen in dit rapport.

\*Meer gedetailleerde informatie over dit onderzoek is beschikbaar via uw contactpersoon bij Kantar Public