

# *Belevingsonderzoek Burgerservicenummer*

rapport

©Auteursrecht voorbehouden.  
Niets uit dit rapport mag worden verveelvuldigd en/of openbaargemaakt door middel van druk, fotokopie, digitale verwerking of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van onderstaand ministerie.

Projectnummer: P3648  
Kenmerk: CK/JO/AB/74000

juli 2005

Rapport,  
in opdracht van Rijksvoorlichtingsdienst/Publiek en Communicatie  
ten behoeve van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

CO-efficiënt, bureau voor communicatie-onderzoek  
drs Maudie Kunst/drs Nieske Witlox  
Herenmarkt 12  
1013 ED Amsterdam  
telefoon 020-4202050  
fax 020-4202051  
e-mail [maudie@co-efficient.nl](mailto:maudie@co-efficient.nl)  
<http://www.co-efficient.nl>

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>ONDERZOEKSVERANTWOORDING</b>	
	1.1. <i>Achtergrond</i>	1
	1.2. <i>Doel van het onderzoek</i>	1
	1.3. <i>Opzet en uitvoering</i>	2
<b>2.</b>	<b>RESULTATEN</b>	
	2.1. <i>Reacties op de naam</i>	4
	2.2. <i>Eerste reacties op het onderwerp</i>	4
	2.3. <i>Associaties bij het onderwerp</i>	5
	2.4. <i>Gepercipieerde voor- en nadelen</i>	7
	2.4.1. <i>Spontaan genoemde voordelen</i>	7
	2.4.2. <i>Spontaan genoemde nadelen</i>	8
	2.4.3. <i>Oordeel specifieke aspecten</i>	9
	2.5. <i>Informatiebehoefte</i>	12
	2.6. <i>De Landkaart</i>	13
<b>3.</b>	<b>CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b>	
	3.1. <i>Conclusies</i>	15
	3.2. <i>Aanbevelingen</i>	16
<b>BIJLAGEN:</b>	<i>Gesprekspuntenlijst</i>	
	<i>Overzicht van respondenten</i>	

## 1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### 1.1. *Achtergrond*

Per 1 januari 2006 zal het Burgerservicenummer (BSN) worden geïntroduceerd. Het BSN is een uniek nummer, dat door alle overheidsorganisaties zal worden gebruikt wanneer zij onderling gegevens uitwisselen en wanneer zij met de burger communiceren. Getalsmatig is het BSN gelijk aan het sofi-nummer.

Met het BSN wordt het uitwisselen van persoonsgebonden gegevens makkelijker. Voor burgers leidt dit tot een betere dienstverlening en verlichting van de administratieve last. Daarnaast kan fraude beter worden aangepakt door de koppeling van bestanden.

Om het BSN voor burgers te introduceren, staat voor het einde van 2005 een publiekscampagne gepland. Als input voor de communicatiestrategie, de middelenkeuze en de boodschapformulering is op dit moment inzicht gewenst in de beleving van het BSN door het Nederlands publiek. Aan CO-efficiënt is daarom gevraagd een verkennend onderzoek uit te voeren.

### 1.2. *Doel van het onderzoek*

Het onderzoek moet inzicht bieden in de beleving, percepties en gevoelens met betrekking tot de invoering van het BSN door het Nederlands publiek. De resultaten van het onderzoek moeten input bieden voor de communicatiestrategie, middelenkeuze en boodschapformulering van de campagne. Meer concreet komen in het onderzoek de volgende vragen aan de orde:

- Welke associaties en emoties roept het BSN op? Waarom?
- Wat ervaart men als de voor- en nadelen van het BSN? Waarom?
  - Hoe ervaart men de bijdrage van het BSN aan de totstandkoming van eenmalige gegevensverstrekking? Waarom?
  - Hoe ervaart men de bijdrage van het BSN aan de bestrijding van (identiteits)fraude? Waarom?
  - Hoe ervaart men de bijdrage van het BSN aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening? Waarom?
  - Hoe ervaart men de bijdrage van het BSN aan de totstandkoming van elektronische dienstverlening? Waarom?
  - Is privacygevoeligheid een issue onder burgers? Waarom wel/niet?
- Hoe verhouden de voor- en nadelen van het BSN zich tot elkaar (in het bijzonder fraudegevoeligheid)? Wat weegt zwaarder? Waarom?
- Welke verwachtingen heeft men ten aanzien van de invoering en het gebruik van het BSN? Waarom?
- Welke informatiebehoefte heeft men ten aanzien van het BSN? Waarom?
- Op welke wijze zou men geïnformeerd willen worden over het BSN? Waarom?
  - Hoe wordt het idee van een 'landkaart' op internet ontvangen? Waarom?

### 1.3. Opzet en uitvoering

#### **Methode**

Omdat het onderzoek gedetailleerd inzicht moet bieden in de beleving, percepties en gevoelens ten aanzien van het BSN, is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode. Kwalitatief onderzoek is bij uitstek geschikt om het 'waarom' van bepaald gedrag of een bepaalde mening boven tafel te krijgen. Het kenmerkt zich door een kleinschalig, inhoudelijk verkennend en ideeëngenererend karakter. De onderzoeksmethode biedt ruimte om alle mogelijk reacties op een onderwerp in kaart te brengen en gedetailleerde informatie te verzamelen over oordelen en meningen. De beperking van deze onderzoeksmethode is dat het niet mogelijk is om op basis van de resultaten representatieve uitspraken te doen over (groepen binnen) de doelgroep als geheel. Er kunnen op basis van dit soort onderzoek dus geen uitspraken worden gedaan over de *verdeling* van meningen.

Omdat het een onderwerp betreft waarover burgers niet dagelijks zullen nadenken en wellicht nog geen vastomlijnde gedachten hebben, is gekozen voor groepsdiscussies. Door het groepsproces kunnen de respondenten elkaar stimuleren om alle aspecten van de beleving te noemen, doordat zij op elkaar kunnen reageren en elkaar kunnen stimuleren om ook dieperliggende emoties en argumenten op tafel te brengen. Bovendien geeft een groepsdiscussie ook inzicht in de manier waarop er over een onderwerp wordt gepraat door burgers onderling. Om het nadeel van groepsdiscussies (het mogelijk verloren gaan van individuele meningen en ideeën in het groepsproces) op te vangen, zijn ook twee individuele opdrachten gegeven, waarbij respondenten werd gevraagd om hun eigen ideeën op papier te zetten voordat het betreffende onderwerp werd besproken.

#### **Opzet**

In totaal zijn 4 groepsdiscussies (bestaande uit 7-8 respondenten elk) gevoerd, met een duur van circa twee uur elk. Het veldwerk vond plaats op dinsdag 12 juli 2005 (in het Marriott Hotel te Amsterdam) en donderdag 14 juli 2005 (in Villa Beukenroode te Amersfoort). De gesprekken werden gevoerd door drs. Maudie Kunst en drs. Nieske Witlox.

#### **Rekrutering van respondenten**

De respondenten zijn gerekruteerd door selectiebureau RvR uit Amsterdam. Zij maakten hiervoor gebruik van hun eigen bestand, waarin mensen zijn opgenomen die hebben aangegeven het leuk te vinden een keer mee te doen aan kwalitatief onderzoek. De groepen werden ingedeeld op opleidingsniveau en leeftijd, omdat deze variabelen mogelijk zouden kunnen leiden tot een verschil in beleving van het BSN.

Bij de selectie werden de volgende criteria gehanteerd:

- 4 groepen, bestaande uit 8 respondenten elk
- elke groep bestaande uit 4 mannen en 4 vrouwen
- 1 groep hoger opgeleiden (HAVO/VWO en hoger) van 25 tot 45 jaar
- 1 groep hoger opgeleiden van 46 tot 65 jaar
- 1 groep lager opgeleiden (lager onderwijs, VMBO, MBO) van 25 tot 45 jaar
- 1 groep lager opgeleiden van 46 tot 65 jaar

In twee groepen liet op het laatste moment een respondent verstek gaan, zodat deze groepen uiteindelijk uit 7 respondenten bestonden. Een overzicht van de respondenten is opgenomen in de bijlagen van dit rapport.

### **Verloop van de gesprekken**

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gesprekspuntenlijst. Een exemplaar hiervan is opgenomen in de bijlagen van dit rapport.

Globaal verliepen de gesprekken als volgt. Na een voorstelronde werd allereerst gevraagd naar de associaties bij de naam Burgerservicenummer. Vervolgens werd een korte introductietekst over het Burgerservicenummer aan de respondenten voorgelegd<sup>1</sup> en werd hen gevraagd om in een individuele opdracht hun mening over het BSN op papier te zetten. Hierbij werd gevraagd om alles wat er opkomt ten aanzien van dit onderwerp, zowel in positieve als in negatieve zin, op te schrijven. De resultaten van deze opdracht werden vervolgens op flip-over geïnterviewd en besproken. Hierna werd op een aantal specifieke aspecten nader ingegaan. Achtereenvolgens kwamen eenmalige gegevensverstrekking, bestrijding van (identiteits)fraude, verbeterde kwaliteit van de dienstverlening en elektronische dienstverlening aan de orde. Hierna werd ingegaan op de informatiebehoefte die men heeft ten aanzien van het BSN en de manier waarop men hierover zou willen worden geïnformeerd. Hierbij werd ook het idee van de 'landkaart' voorgelegd en besproken. Tot slot werd nog ingegaan op de beleving van het sofi-nummer. Het gesprek eindigde met een individuele opdracht, waarbij gevraagd werd de persoonlijke 'slotconclusie' op papier te zetten. Deze opdracht werd in een afsluitend rondje besproken.

---

<sup>1</sup> Omdat er op de eerste veldwerkdag veel misverstanden ontstonden over wat het BSN is (en vooral wat het niet is: een nieuw identiteitsbewijs, één centraal loket voor overheidsdiensten), is op de tweede veldwerkdag een aangepaste, uitgebreidere introductietekst voorgelegd. In deze twee groepen kwamen echter dezelfde misverstanden weer ter sprake.

## 2. RESULTATEN

### 2.1. *Reacties op de naam*

Aan de respondenten is allereerst gevraagd waaraan zij denken bij de term ‘Burgerservice-nummer’ (zonder dat uitleg was gegeven hierbij). De (verkeerde) associaties bij de naam Burgerservicenummer zijn vrijwel unaniem: vrijwel alle ondervraagden denken aan een telefoonnummer. De meeste respondenten denken aan een ‘servicenummer’, waar burgers terecht kunnen met vragen; een Postbus 51-achtig telefoonnummer. Sommigen denken aan een telefoonnummer in verband met veiligheid (een 0900-8844-achtig nummer).

*“Het zou een telefoonnummer kunnen zijn waar je vragen kan stellen aan de gemeente (...) Voor mij gaat het vooral om service: één loket voor alles... Het hoeft niet perse een telefoonnummer te zijn, maar dat je niet elke keer bij een ander loket hoeft te zijn...”*

Enkelen hebben nog andere associaties. Genoemd worden iets over *hamburgers* en de ‘wachtrijnummertjes’ op het gemeentehuis. Een enkeling, die al iets heeft gelezen over het Burgerservicenummer in de Staatscourant, heeft wel associaties in de richting van een persoonsnummer.

Na uitleg te hebben gekregen over wat het Burgerservicenummer is, wordt in een aantal groepen opgemerkt dat de naam ongelukkig is gekozen. Met name het woord ‘service’ zet de burgers volgens deze respondenten op het verkeerde been, omdat dit wordt geassocieerd met directe dienstverlening.

*“De naam is wel een nadeel... Het is misleidend... je denkt meteen aan een telefoonnummer of loket (...) Er staat ook ‘service’... Het lijkt alsof ze wat voor je kunnen doen...”*

### 2.2. *Eerste reacties op het onderwerp*

Het idee van het Burgerservicenummer roept gemengde reacties op. Een behoorlijk aantal respondenten vindt het op zich een goed idee: het is gemakkelijk en handig (met name het feit dat je als burger straks nog maar één nummer hebt) en men verwacht dat het voor overheidsinstanties tijdsbesparend en efficiënt zou kunnen werken.

*“Positief... handig... Het lijkt me gemakkelijk. Het helpt jezelf en het werkt tijdsbesparend... Het lijkt mij wel een voordeel... het helpt voor een snellere afhandeling...”*

*“Ik denk wel dat het nuttig is (...) Ik ook... het lijkt me makkelijker: één nummer voor alles...”*

Tegelijkertijd vragen een heleboel respondenten zich af waarom het bestaande sofi-nummer moet worden vervangen. Het verschil met het sofi-nummer is voor veel respondenten niet direct duidelijk, waardoor nut en noodzaak van de omzetting niet evident zijn. Sommigen hebben het idee dat de omzetting van sofi-nummer naar Burgerservicenummer heel veel tijd en manuren kost, terwijl er volgens de respondenten op zich niet zo veel lijkt te veranderen. Enkelen zijn bang dat de introductie van het Burgerservicenummer zal betekenen dat iedereen

een nieuw paspoort zal nodig hebben, wat voor de burger onnodige rompslomp en kosten met zich meebrengt.

*“Mijn eerste vraag is: ‘waarom een andere naam met dezelfde code?’ (...) Het zal niet zoveel toevoegen... Het allereerste wat mij te binnenschoot is of ik een nieuw paspoort moet halen... Zal het mij weer moeite gaan kosten?... Ik heb iets van ‘er is een nieuw nummer, dus moeten we allemaal weer iets gaan doen’ (...) Getalsmatig lijkt het precies op dat nummer... het is niet nodig (...) Wat is het verschil met het oude nummer? Wat is het verschil? Waarom al dat gedoe? Waarom wijzigen?...”*

*“Ik dacht dat het sofi-nummer daarvoor is... Ik denk dat er een heleboel commissies mee bezig zijn en dat het veel geld kost en het is niet meer dan een veredeld sofi-nummer...”*

Bij de twijfel over het nut van de omzetting van sofi-nummer naar Burgerservicenummer speelt mee dat veel respondenten het idee hebben dat het sofi-nummer nu ook al breed wordt gebruikt voor de koppeling van gegevens. Bij veel instanties, zowel binnen als buiten de overheid, wordt volgens de respondenten nu al gevraagd naar het sofi-nummer. Voorbeelden die worden genoemd zijn banken, zorginstellingen en het ziekenfonds. Het is voor vrijwel alle respondenten bekend dat het sofi-nummer in het paspoort staat vermeld en op die manier hebben allerlei instanties (genoemd worden videotheken, autoverhuurbedrijven, hotels, et cetera) al de beschikking over het nummer. Het sofi-nummer wordt dan ook niet louter met (de uitwisseling van) sociaal-fiscale gegevens geassocieerd.

Bij enkele respondenten bestaat de eerste reactie op het Burgerservicenummer uit een (veelal negatieve) associatie met gecontroleerd worden. Een enkeling geeft aan dat het Burgerservicenummer in de eerste reactie vooral vragen oproept: welke instanties doen hieraan mee en welke gegevens worden er precies uitgewisseld met behulp van het Burgerservicenummer?

*“Ik dacht meteen ‘Big Brother is watching you’... Wie is de rest dan die dat nummer krijgt?...”*

*“Identificatieplicht he?! Je kan gecontroleerd worden, je wordt van bovenaf bekeken (...) Dat men meer kijk heeft op de zaak van de burger... Het kan in je voordeel zijn, maar ook in je nadeel... Alles in één scheelt wel rompslomp, maar het wordt toch allemaal geregistreerd... Ze weten wel alles van je...”*

### **2.3. Associaties bij het onderwerp**

Gevraagd naar de associaties die opkomen bij het Burgerservicenummer noemen de respondenten vooral negatieve zaken. Met name de associatie met gecontroleerd worden wordt genoemd. Sommigen zien hier ook wel iets positiefs in: zij associëren het Burgerservicenummer (ook) met een betere controle van kwaadwillenden.

*“Ik denk wel aan al die paniek in Amerika... dat het is voor controle en veiligheid, doordat je alles op één nummer hebt (...) Ik voel me wel gecontroleerd (...) Ik had opgeschreven ‘Big Brother is watching you’... ze houden je nog meer in de gaten...”*

*“Mijn eerste reactie was: het wordt moeilijker om de boel op te lichten...”*

In alle groepen wordt bovendien opgemerkt dat het Burgerservicenummer mensen reduceert tot een nummer. Men is bang dat het menselijk aspect in contacten met de overheid steeds

verder op de achtergrond zal verdwijnen. Bijvoorbeeld dat het oordeel door een instantie wordt gekleurd door gegevens die bij andere instanties over de burger bekend zijn. Enkele respondenten merken op bang te zijn dat je straks nergens meer iets voor elkaar krijgt als je het Burgerservicenummer niet bij de hand hebt.

*“Waar het mij omgaat is dat het menselijke aspect verdwijnt (...) Stel dat ik drie openstaande boetes heb en er komt bij de Belastingdienst iets uit dat twijfel oproept... Die zien dan dat ik drie openstaande boetes heb en dan concluderen ze misschien wel sneller dat dit ook wel fraude zal zijn...”*

*“Het wordt allemaal wel steeds strakker... zakelijker (...) Het geeft toch een beetje een naar gevoel: je bent alleen nog maar een nummer...”*

In alle groepen wordt het Burgerservicenummer in meer of mindere mate ook geassocieerd met een voor de burger concreet, tastbaar iets. Zo denken sommige respondenten dat de invoer van het Burgerservicenummer ook gepaard zal gaan met het verstrekken van een nieuwe identiteitspas. Andere burgers hebben het idee dat met het Burgerservicenummer er een centraal loket zal komen (telefonisch of fysiek) waar men voor alle contacten met de overheid terecht kan.

*“Is het dan ook de bedoeling dat je een centraal nummer belt en dan doorgeschakeld wordt?...”*

### **Instanties**

Wat betreft instanties en situaties waarbij het Burgerservicenummer zal worden gebruikt denken de respondenten behoorlijk breed. Door de genoemde voorbeelden krijgt men het idee dat het Burgerservicenummer niet alleen door overheidsinstanties zal (kunnen) worden gebruikt, maar ook door non-profit instellingen (bijvoorbeeld zorginstellingen en woningbouwverenigingen) en bedrijven (met name zorgverzekeraars worden genoemd, maar ook energiebedrijven of kabelexploitanten). Bij veel respondenten roept dit in meer of mindere mate weerstand op.

Op de eerste plaats komt dit door de angst die dit oproept dat sommige instanties kunnen beschikken over gegevens waarvan men niet wil dat deze beschikbaar zijn voor die instantie(s). De grens die men hiervoor hanteert verschilt van persoon tot persoon en van situatie tot situatie, maar alle groepen verwachten een grijs gebied als het gaat om de toepassing van het Burgerservicenummer.

*“Ik wil toch graag onder controle houden welke instanties over mijn gegevens kunnen beschikken. Wij hebben heel veel pleegkinderen gehad. Er ligt een pleegzorgrapport van mijn pleegzoon, dat is heel negatief. Ik wil niet dat een psychiater dat rapport op voorhand heeft. Zo’n psychiater leest dan eerst dat rapport van pleegzorg en dan heeft ie een vooroordeel...”*

*“Ik blijf wel nieuwsgierig om welke gegevens het gaat... Op formulieren kan je voor sommige informatie kiezen of je die geeft... Blijft het dat je kan kiezen welke informatie je geeft? (...) Dan gaat het me niet eens om belangrijke informatie, maar bijvoorbeeld iets als je e-mailadres...”*

*“Ik heb niets te verbergen, maar ik wil een eigen leven leiden en niet dat dit soort dingen buiten mij om gaat... Ik sta in contact met instanties en wil zelf in de hand houden wat zij weten (...) Het is een stuk wantrouwen in het individu...”*



Op de tweede plaats speelt mee dat de respondenten twijfels hebben over de controle op het gebruik van het Burgerservicenummer. In theorie is het Burgerservicenummer bedoeld voor overheidsinstanties (zo staat het in ieder geval vermeld in de introductietekst), maar de respondenten hebben het idee dat het nummer in praktijk veel breder zal worden gebruikt. Sommige respondenten vragen zich daarom af wie of wat het gebruik van het Burgerservicenummer gaat reguleren.

*“Ze zullen er nu niks slechts mee willen doen, maar stel dat er over 20 jaar een andere regering zit die daar niet zo netjes mee is?...”*

## 2.4. Gepercipieerde voor- en nadelen

Aan de respondenten is allereerst gevraagd spontaan de voor- en nadelen van het Burgerservicenummer te noemen (in een individuele opdracht, die vervolgens plenair is besproken). In het vervolg van het gesprek zijn specifieke aspecten van het Burgerservicenummer besproken, waarbij eveneens is ingegaan op de voor- en nadelen die de respondenten hierbij zagen.

### 2.4.1. Spontaan genoemde voordelen

In de individuele opdracht wordt met name een *snellere afhandeling* van aanvragen genoemd als voordeel van het Burgerservicenummer. Veel respondenten hebben het idee dat (overheids)instanties met het Burgerservicenummer *efficiënter* kunnen werken en dat het Burgerservicenummer de *bureaucratie zal verminderen*. De respondenten verwachten dat ze minder vaak hetzelfde verhaal hoeven herhalen als ze in een bepaalde situatie met meerdere instanties te maken hebben. Veel respondenten gaan er ook vanuit dat ze minder papieren hoeven meeslepen (bijvoorbeeld bij de aanvraag van een uitkering). Enkelen hopen zelfs dat bepaalde formulieren (bijvoorbeeld de belastingaangifte) niet meer hoeven worden ingevuld als alle gegevens aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

*“Tijdsbesparing! Je hoeft niet alle instanties af om je verhaal te vertellen. Als je ergens komt, kunnen ze dat meteen nagaan in het systeem. Bijvoorbeeld als je wordt afgekeurd en je moet wat aanvragen: dan moet je daar je verhaal doen en dan nog een keer bij het zorgloket en die verwijzen je weer door naar het RIO en dan moet je nog naar een arts en dan weer daarheen... Als je dan maar één keer je verhaal hoeft te doen, dat zou wel prettig zijn...”*

*“Dat je dus niet meer een week moet wachten op iets... ze hebben sneller inzicht (...) Ze kunnen ook beter samenwerken (...) Ik denk ook dat er minder snel dingen zoekraken... Ik bel vaak met instanties en ze kunnen dan snel vinden waar het over gaat...”*

Ook het *gemak van één nummer* voor de burger (je hoeft maar één nummer te onthouden en/of bij je te hebben) wordt regelmatig genoemd als voordeel. In de meeste groepen wordt ook spontaan genoemd dat de *kans op fouten minder groot* is wanneer alle gegevens onder één nummer staan geregistreerd.

Ook een *betere fraudebestrijding* wordt in alle groepen genoemd als voordeel, omdat bestanden makkelijker aan elkaar kunnen worden gekoppeld en tegenstrijdigheden in de bestanden

hierdoor eerder aan het licht kunnen komen. In enkele groepen wordt ook genoemd dat het Burgerservicenummer een bijdrage zou kunnen leveren aan *terrorismebestrijding*, omdat snel een compleet dossier over verdachte burgers kan worden opgeroepen.

In enkele groepen komt spontaan de bijdrage van het Burgerservicenummer aan een *betere dienstverlening* in de gezondheidszorg aan de orde (inzage in medicatiegegevens en/of medische voorgeschiedenis). In de gezondheidszorg wordt het ‘delen’ van het dossier door alle instellingen gezien als een positieve ontwikkeling, omdat het soms van levensbelang is dat hier snel en/of volledig inzicht in is.

In één groep wordt door enkele respondenten opgemerkt dat ‘Burgerservicenummer’ een stuk *vriendelijker klinkt* dan ‘sofi-nummer’.

In vrijwel alle groepen wordt vroeg of laat opgemerkt dat de voordelen van het Burgerservicenummer eigenlijk vooral voor de overheid zijn (efficiënter werken, burgers beter kunnen volgen door alle bestanden heen, et cetera). Enkeligen zien hierin indirect wel een voordeel voor de burger, omdat het contact met de overheid hierdoor prettiger zou kunnen worden en/of omdat de burger ook gebaat is bij een efficiënt werkende overheid.

#### **2.4.2. Spontaan genoemde nadelen**

Het meest genoemde nadeel betreft het feit dat je je als burger *gecontroleerd voelt* door het Burgerservicenummer. Ook het verworden tot een nummer wordt in alle groepen genoemd als nadeel.

*“Ik denk dat het voor de burger vooral gevoelsmatig een nadeel is... iedereen weet alles van je (...) Het is ook het gevoel van Big Brother... je bent nu echt een nummer...”*

*“Mij zit het niet lekker... Je kan de hele tijd gecontroleerd worden.. Dat mensen de hele tijd... net als met een mobieltje... dat ze de hele tijd weten waar je bent (...) Je geeft toch een soort macht aan de overheid... zij hebben de mogelijkheid om al die informatie te koppelen... Dat kunnen ze nu ook wel, maar zoals het nu verspreid is moeten ze er toch wel wat moeite voor doen... Dan moet je wel echt iets gedaan hebben...”*

*“Dat je aangesproken wordt als nummer en niets als mens (...) Je wordt een nummer (...) overal sta je bekend als een nummer...”*

Een ander nadeel dat regelmatig wordt genoemd betreft het feit dat *als er iets misgaat, het ook echt goed misgaat* in de bestanden. De vrees is dat het nog lastiger zal zijn om fouten te corrigeren wanneer deze automatisch worden doorgevoerd in alle gekoppelde bestanden.

*“Als er iets fout gaat, dan gaat het ook goed fout... Als je bij de ene verkeerd wordt ingevoerd, kan dat denk ik jaren blijven hangen... Het is wel belangrijk dat het allemaal heel precies gebeurt...”*

In vrijwel alle groepen wordt als nadeel genoemd dat er erg veel overhoop lijkt te worden gehaald, terwijl de toegevoegde waarde ten opzichte van het sofi-nummer niet duidelijk is. Men denkt dan aan kosten voor de overheid (commissies die maanden of jaren bezig zijn met

de omzetting) en kosten voor de burger (eventuele handelingen die nodig zijn voor de omzetting, bijvoorbeeld het halen van een nieuw paspoort).

In enkele groepen worden ook twijfels over de werking in praktijk geuit bij de bespreking van de nadelen. Kunnen de servers van de overheidsinstanties dit aan? Worden de bestanden voldoende beveiligd tegen misbruik? Gaan overheidsinstanties inderdaad efficiënter samenwerken? Wordt het in het begin geen zootje door opstartproblemen? Enkele respondenten hebben het idee dat 1 januari 2006 al erg snel is en vragen zich af of de overheid nog wel voldoende tijd heeft om een vlekkeloze introductie voor te bereiden.

*“Ik blijf er sceptisch tegenover staan... of het überhaupt ook zo gaat werken... Als ik hier in Amsterdam in een ziekenhuis kom of ik kom in Limburg terecht, of het dan ook echt gaat werken dat ze alle gegevens hebben (...) Het nummer is de voorwaarde waardoor het zou kunnen gaan werken...”*

### **2.4.3. Oordeel specifieke aspecten**

#### **Eenmalige gegevensverstrekking**

De meeste respondenten vinden dit een duidelijk voordeel van het Burgerservicenummer. Het is handig dat je slechts eenmaal wijzigingen hoeft door te voeren. Dit scheelt tijd en moeite. Naast het voorbeeld van verhuizen, worden ook situaties als een verandering in de burgerlijke staat, overlijden of het aanvragen van een WW-uitkering genoemd waardoor je met dit voordeel van het Burgerservicenummer in aanraking komt.

*“Dat is heel goed... Bij het verhuizen ben je maanden bezig om al die instanties af te lopen...”*

*“Toen ik was getrouwd moest ik 10000 briefjes schrijven.. Dit zou gemakkelijk zijn...”*

Een mogelijk obstakel dat sommige respondenten signaleren is dat wanneer een ambtenaar iets verkeerd invult, het in de hele keten verkeerd wordt doorgevoerd. Zij verwachten dat het lastig zal zijn om de fout vervolgens weer uit het systeem te halen.

Sommige respondenten zouden graag willen weten aan welke instanties de gewijzigde gegevens dan precies worden doorgegeven en welke gegevens worden doorgegeven. Zij vinden het een vervelend idee dat hun gegevens wellicht bij instanties terechtkomen waar ze geen relatie mee hebben of wensen te hebben. Enkele respondenten (vooral lager opgeleiden) hebben het idee dat met het Burgerservicenummer instanties ook alle inhoudelijke informatie met elkaar uitwisselen en van elkaar kunnen inzien. Bijvoorbeeld dat bij het aanvragen een WW-uitkering alle instanties op de hoogte worden gebracht van het inkomen et cetera.

*“Als je iets wijzigt, kan je dan zelf aankruisen aan wie ze dat mogen doorgeven? Ik wil dan wel precies weten waar het dan heen gaat...”*

*“Ik zit nu in een reorganisatie.. Er zijn er veel die bij het CWI moeten worden ingeschreven. Kunnen dan al die instanties alle gegevens inzien? Ik zou dat wel erg privé vinden dat alle overheidsinstanties je zomaar kunnen bellen en dan weten wat je inkomen is...”*

Dit aspect roept bij enkele respondenten de vraag op hoe de gegevens geregistreerd staan. Zij krijgen door dit aspect het idee dat er één centrale database komt, waarin alle gegevens staan.

Dit roept weer vragen op over het beheer en de gevoeligheid voor misbruik. Dit argument vindt gehoor bij de overige respondenten. In alle groepen blijkt dat men het moeilijk vindt om te begrijpen hoe de uitwisseling van gegevens in praktijk werkt en dat snel het idee ontstaat dat gegevens ergens centraal vastgelegd zullen worden.

*“Hoe weten ze dan waar het naartoe moet? Welke instanties die gegevens moeten krijgen? Is het dan een aparte organisatie, die alles samenbrengt?...”*

*“Al je gegevens komen wel op één plek, in één computer en die ene computer heeft alles... Hoe fraudegevoelig is dat systeem?...”*

In enkele groepen wordt opgemerkt dat eenmalige gegevensverstrekking niet altijd handig is, bijvoorbeeld wanneer het wenselijk is om bij verschillende instanties op verschillende adressen te staan. Als voorbeeld wordt genoemd mensen die dakloos en/of zorgbehoevend zijn, waarvoor met sommige instanties via een zorgverlener wordt gecommuniceerd. Of studenten, die vaak nog geen ‘vaste stek’ hebben en voor sommige instanties daarom hun ouderlijk huis nog even aanhouden als postadres. Of vrouwen die naar een blijf-van-mijn-lijf huis gaan, waarvan het helemaal niet wenselijk is dat hun adres overal bekend is.

Enkele respondenten merken op dat je met het invullen van een verhuisbericht van TPG ook al veel instanties op de hoogte stelt van wijzigingen. Zij zien daarom niet direct de meerwaarde van het Burgerservicenummer.

### **Fraudebestrijding**

Zoals reeds vermeld wordt dit onderwerp in alle groepen als een mogelijk voordeel van het Burgerservicenummer genoemd. Het is volgens veel respondenten goed dat door het koppelen van bestanden fraude beter kan worden opgespoord en bestreden.

*“Er kan altijd gefraudeerd worden... Dat kan met het Burgerservicenummer ook, maar minder gemakkelijk... De instanties kunnen dan beter samenwerken. Ik vind het alleen maar goed. Er wordt zoveel gefraudeerd...”*

Een aantal respondenten begrijpt niet goed hoe het Burgerservicenummer hiervoor kan zorgen. Hierbij speelt in belangrijke mate mee dat men het verschil met het sofi-nummer niet heel duidelijk vindt en dat juist van het sofi-nummer bekend is dat hier vaak mee wordt gefraudeerd. Om deze reden vinden sommige respondenten het ook raar dat het sofi-nummer als basis wordt gebruikt van het Burgerservicenummer. Enkele respondenten (met name lager opgeleiden) hebben daarbij niet zoveel vertrouwen in de kracht van de overheid om iets aan deze problematiek te doen.

*“Ik snap het niet... Hoe kan dat dan? Je hebt nu toch ook een sofi-nummer?...”*

*“Hoe spoor je illegale werkers zoals in het Westland op? Die werken zonder sofi-nummer... daar helpt het Burgerservicenummer toch niet?...”*

*“Er wordt nogal eens gebruikgemaakt van een vals sofi-nummer... Daarom is het misschien niet verstandig om het sofi-nummer als basis voor het Burgerservicenummer te gebruiken... Je begint al met een vervuild bestand...”*

*“Als het zo zou zijn dan zou ik het goed vinden... Maar alles bij de overheid moet ik eerst zien om het te geloven...”*

In alle groepen wordt tegelijkertijd de angst geuit dat het Burgerservicenummer nieuwe vormen van fraude zal uitlokken. Zoals eerder aan de orde kwam, hebben veel respondenten het idee dat hun gegevens gemakkelijker te achterhalen zullen zijn voor instanties en kwaadwillenden van wie zij niet willen dat zij over de gegevens beschikken. Hierbij speelt mee dat het idee bestaat dat er één grote database komt, waarin alle gegevens van alle burgers zijn opgeslagen.

### **Kwaliteit dienstverlening**

Over het algemeen wordt op het idee van een elektronisch medisch dossier positief gereageerd. De respondenten erkennen dat door een elektronisch medisch dossier de kwaliteit van de gezondheidszorg kan worden verbeterd, doordat sneller inzicht kan worden verkregen in het medisch verleden en de medicatiegegevens. Sommige respondenten merken op dat donorregistratie ook onderdeel hiervan zou moeten uitmaken. Men reageert bij dit punt vooral op de voordelen van het elektronisch medisch dossier en in mindere mate op het nut van het Burgerservicenummer hierbij.

*“Met name voor de gezondheidszorg is het gemakkelijk. Wat voor medicatie je hebt gekregen. Dat is handig. Dat als iemand binnen wordt gebracht in een ziekenhuis je op het nummer kan zien wat iemand heeft gehad en je dus de juiste behandeling krijgt...”*

*“Mijn ouders hebben een hele lijst met medicijnen. Die hoeven ze dan niet meer mee te nemen naar het ziekenhuis...”*

Ook hier is privacy een obstakel. Veel respondenten hebben angst dat zorginstanties ook de beschikking krijgen over andere gegevens dan de medische gegevens. Zij vragen zich af of doktoren bijvoorbeeld inzicht krijgen in het inkomen of in de belastingaangiften. Enkele respondenten hebben daarom liever dat verschillende sectoren onafhankelijk van elkaar opereren, met elk hun eigen nummer.

*“Ik vind er wel een eng aspect aanzitten. Aan de ene kant zal het gemakkelijk zijn, dat doktoren via het internet een foto op kunnen halen, maar waar is je privacy gebleven? Alles is mogelijk, maar privacy vind ik ook belangrijk...”*

*“Binnen de zorg zou ik het zeker doen, want dat is alleen maar makkelijk. Maar die andere instanties hebben daar niets mee te maken. Je moet het beperken tot een bepaalde sector...”*

### **Elektronische dienstverlening**

De mogelijkheid tot elektronische dienstverlening met behulp van het Burgerservicenummer wordt door veel respondenten geapprecieerd. Het grootste voordeel hiervan is gemak; je kan op elk gewenst tijdstip een dienst aanvragen vanuit elk gewenste plek. Het bespaart ook tijd, want je hoeft niet meer tijdens werktijd te wachten voor een loket.

*“Het heeft veel voordelen, omdat je heel snel je zaken kan regelen zonder dat je tig instanties af hoeft...”*

Een aantal respondenten merkt op dat niet alle burgers toegang hebben tot het internet. Zij hopen dat het in de toekomst nog mogelijk blijft om via de reguliere kanalen een dienst af te nemen. Er bestaat bij hen angst dat -net als bij de NS- het steeds lastiger zal worden om aan een loket zaken te regelen of dat diensten aan het loket tegen hogere kosten zullen worden geleverd.

*“Het is wel mooi, maar een groot nadeel bij dit soort punten is dat de instanties dan meteen de gewone dienstverlening afstoten...”*

Sommige respondenten (met name onervaren internetters en/of oudere respondenten) maken zich bij dit punt zorgen om de privacy. Zij zijn bang dat andere mensen op hun naam diensten zullen aanvragen of inzicht kunnen krijgen in hun gegevens (en dus kunnen inloggen op een centrale database).

*“Nou, dat vind ik toch wel riskant... Als ik me bedenk dat mijn pas wordt gejat en men achter mijn code komt... Met zoiets kom je vast ook wel achter die code van mensen...Het is hetzelfde als betalen met een creditcard... ik sta daar sceptisch tegenover, ook al heb je een password...”*

### **2.5. Informatiebehoefte**

Tijdens de gesprekken komen er verschillende vragen over het Burgerservicenummer naar boven. De centrale vraag die in alle groepen naar voren komt is: *Welke instanties* kunnen over *welke gegevens* wel en *niet* beschikken en welke gegevens worden uitgewisseld? Ook in de slotopdracht komt deze vraag regelmatig terug.

Daarnaast heeft men behoefte aan de volgende informatie:

- Waarom komt er een Burgerservicenummer?
- Wat is het nut van het Burgerservicenummer? Wat zijn de voordelen van het Burgersservicenummer voor de burger?
- Wat is het verschil met het sofi-nummer? Welke instanties komen er in vergelijking met het sofi-nummer bij?
- Hoe moet je als burger met het Burgerservicenummer omgaan (in hoeverre is het privacy-gevoelig)?
- Hoe is een en ander geregeld met de privacy? Wie controleert de koppelingen en de uitwisseling van gegevens? Wie beheert de data?

*“Ik wil een duidelijk overzicht en in een taal die de gemiddelde burger kan begrijpen. In ieder geval de instanties waar je mee te maken kunt krijgen...”*



*“Informatie over het waarom en wat het voor de burger kan betekenen... en waarom het niet eng is...”*

*“De wet op de persoonsregistratie zou je ergens moeten kunnen vinden. Dat soort punten moet je naar voren halen...(..) en geef de voordelen aan, dat bijvoorbeeld lange wachttijden voorkomen kunnen worden...”*

Alle respondenten zijn het er over eens dat er een voorlichtingscampagne over de introductie van het Burgerservicenummer zou moeten komen, omdat het onderwerp volgens hen heel wat vragen oproept. Hierdoor vinden veel respondenten het ook moeilijk om in de slotopdracht hun mening over het Burgerservicenummer te bepalen. Op zich staat men er wel positief tegenover, maar een en ander hangt volgens de meeste respondenten wel in grote mate af van het antwoord op de meest prangende vragen (wie krijgt welke gegevens, hoe worden de gegevens opgeslagen en beveiligd, et cetera).

Door veel respondenten wordt een huis-aan-huis verspreide mailing genoemd voor de voorlichting. Het is in hun ogen belangrijk om in een folder of brief aan *alle* burgers kenbaar te maken dat het Burgerservicenummer bestaat en wat het nummer behelst. Ook aandacht op de radio en televisie (hetzij in een spotje, hetzij in actualiteitenprogramma's) is volgens veel respondenten gewenst. Ook het internet wordt als medium genoemd waar burgers achtergrondinformatie over het Burgerservicenummer zouden moeten kunnen vinden.

## **2.6. De landkaart**

Over het algemeen wordt positief gereageerd op het concept van de landkaart, omdat de landkaart de informatie bevat waar het meeste behoefte aan is.

*“Als ik primair geïnteresseerd zou zijn in welke instanties met mijn gegevens aan de haal gaan... dan kan ik dat daar opzoeken. Als ik wil weten of de UWV en de zorgverzekeraar gekoppeld zijn en wat ze van je weten...”*

De intentie om de site ook daadwerkelijk te gaan bezoeken is echter niet zo groot. Alhoewel de site voorziet in de informatiebehoefte, geloven veel respondenten niet dat het voor henzelf nodig is om precies inzicht te krijgen in de informatiestromen tussen de instanties. Wanneer men globaal weet wat het Burgerservicenummer is en welke veranderingen het nummer met zich meebrengt is men doorgaans tevreden.

*“Voor mij niet... Als ik een folder krijg vind ik het best. Ik hoef dat niet uit te spitten. Ik weet globaal waar het overgaat. Ik hoef er niet dieper op in te gaan...”*

Sommige respondenten geven wel aan de site te willen bezoeken, omdat zij wel graag meer inzicht willen in de veranderingen en hun angst met betrekking tot de privacy willen reduceren. Enkele respondenten verwachten dit te doen, wanneer ze op onduidelijkheden met het Burgerservicenummer stuiten.

*“Ik ga in ieder geval kijken wat met elkaar in verbinding staat...Het is een aanvulling op de andere vormen van informatie...”*

*“Het neemt twijfel weg... het is dan duidelijk. Je hoeft niet te twijfelen vanwege het overzicht. Je hebt dan een idee hoe zo'n schema in elkaar zit...”*

*“Als het niet duidelijk is, dan ga je je daar in verdiepen... (...) Ja, ik ben nu ook niet geïnteresseerd in het sofi-nummer...”*

Een aantal respondenten merkt op dat het ook prettig zou zijn als de site een rubriek Veelgestelde vragen zou hebben, waar men snel en gemakkelijk inzicht kan krijgen in de kernpunten van het Burgerservicenummer. Sommige respondenten verwachten op het internet of bij de betreffende instanties ook inzage te kunnen krijgen in de *eigen* gegevens. Enkelvoudig zouden een persoonlijke Burgerservicenummerpagina op prijsstellen, waarin naast een totaaloverzicht van de persoonlijk vastgelegde gegevens ook staat of er nog boetes moeten worden betaald et cetera.

*“Het lijkt mij wel een goed idee dat je naar het stadsdeel kan gaan en kan vragen: kunnen jullie een printje geven van wat er van mij bekend is? Dat geeft mij het gevoel dat ik de Big Brother in de gaten kan houden... (...) We geven als burger veel informatie en daar willen we service voor terug hebben...”*

*“Een centraal punt zou wel fijn zijn.. (...) Het is wel een aardig idee. Dat je kan zien welke boetes je nog open hebt staan. Dat de overheid de service levert, maar dat je wel kan zien wat je nog hebt openstaan. Dat zou wel een redelijke service zijn...”*

De naam *Landkaart* kan niet op de goedkeuring van de respondenten rekenen. Bij een landkaart denkt men aan school, geografie, routebeschrijvingen, et cetera en niet aan informatie over gegevensstromen tussen instanties. Alternatieve namen die worden gesuggereerd zijn: [burgerservicenummer.nl](http://burgerservicenummer.nl), [bsn.nl](http://bsn.nl) en [burgerservicenummeroverzicht.nl](http://burgerservicenummeroverzicht.nl).

*“De naam vind ik niks (...) Ik vind het aardrijkskunde-achtig...”*

*“Ik zie een landkaart niet zo bij dit onderwerp.. het is verwarrend... Je denkt dan aan een kaart van een plattegrond...”*



### 3. CONCLUSIES EN AANBEVELING

#### 3.1. Conclusies

- Over het algemeen zijn de ondervraagde burgers gematigd positief over de introductie van het Burgerservicenummer. Zij erkennen de voordelen die de introductie van het Burgerservicenummer met zich meebrengt, zowel voor de burger (snellere afhandeling van aanvragen bij instanties, het gemak van één nummer, hogere kwaliteit van de dienstverlening, elektronische dienstverlening) als voor de overheid (efficiënter kunnen werken door eenvoudigere koppeling van bestanden) en voor de samenleving (betere fraudebestrijding, een efficiënt werkende overheid).
- Tegelijkertijd roept het Burgerservicenummer bij veel ondervraagde burgers vragen en angst op. Dit lijkt vooral te worden gevoeld door het feit dat het Burgerservicenummer als iets *nieuws* wordt geïntroduceerd. Op zich zien de ondervraagde burgers niet zo goed het verschil met het huidige sofi-nummer, omdat zij veelal het idee hebben dat dit nu ook al breed wordt gebruikt. Hierover maken zij zich absoluut niet druk. Maar ondanks dat men het Burgerservicenummer ziet als een sofi-nummer in een nieuw jasje, komen er in de groepsdiscussies wél allerlei vragen en angsten naar voren. Deze hebben vooral te maken met de vraag *welke* instanties het Burgerservicenummer gaan gebruiken en *welke gegevens* deze instanties dan precies gaan uitwisselen.
- Bij het ontstaan van angst ten aanzien van privacybescherming speelt mee dat de reikwijdte van het Burgerservicenummer wordt overschat. Dit heeft te maken met het feit dat men het gebruik van het huidige sofi-nummer ook overschat (men denkt dat dit al breder wordt gebruikt dan alleen voor sociaal-fiscale gegevens) en men verwacht dat het Burgerservicenummer *nóg* verder zal gaan (anders hoeft het sofi-nummer immers niet vervangen te worden). Men denkt dat:
  - er één grote database komt waarin alle gegevens van alle burgers zitten, waaruit alle instanties vrijelijk kunnen putten. Dit roept vragen op over de beveiliging (ook voor kwaadwillenden zijn de gegevens dan veel gemakkelijker beschikbaar) en het beheer van een en ander en, als men al begrijpt dat niet iedereen overal bijkomt, over een mogelijke versoepeling van bevoegdheden op termijn.
  - instanties met behulp van het Burgerservicenummer verregaand op de hoogte zijn van de persoonlijke situatie en dat deze gegevens ook altijd direct paraat zijn. Dit resulteert in (te) hoog gespannen verwachtingen ten aanzien van een snellere dienstverlening: altijd maar één keer je verhaal hoeven doen, minder formulieren hoeven invullen (bijvoorbeeld dat een belastingaangifte automatisch gegenereerd kan worden).
- De informatiebehoefte met betrekking tot het Burgerservicenummer komt voor een belangrijk deel voort uit de angsten en vragen met betrekking tot de bescherming van de privacy. Men wil vooral weten *welke instanties* over *welke gegevens* kunnen beschikken. Ook bestaat er behoefte aan toelichting op de vervanging van het sofi-nummer, omdat de toegevoegde waarde niet evident is (nut en noodzaak van het Burgerservicenummer).

- Het idee van een landkaart wordt positief ontvangen, omdat hiermee wordt ingegaan op de belangrijkste vraag die men heeft ten aanzien van het Burgerservicenummer (wie krijgt welke gegevens). Over het algemeen verwacht men wel dat dit twijfels ten aanzien van de privacybescherming zou kunnen wegnemen.

### 3.2. Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van dit onderzoek zijn de volgende aanbevelingen te doen voor de voorlichtingscampagne over het Burgerservicenummer:

- Het lijkt raadzaam om het Burgerservicenummer met weinig tamtam te introduceren. Hoe ‘nieuwer’ het Burgerservicenummer wordt gepresenteerd, hoe meer angst en vragen het zal oproepen bij burgers. Te denken valt aan een zakelijke brief, eventueel ondersteund door een folder en/of internetsite voor meer informatie. Voor een RTV-campagne lijkt dit onderwerp minder geschikt, omdat er gezien het beperkte kennisniveau ten aanzien van privacywetgeving behoorlijk wat uitleg is vereist en er snel misverstanden ontstaan.
- Met de volgende misverstanden en gevoeligheden zal rekening moeten worden gehouden:
  - De naam Burgerservicenummer roept verkeerde associaties op met directe serviceverlening (een telefoonnummer, één centraal loket voor overheidsdiensten).
  - Het idee dat één grote database wordt gevormd, waarbij men zich zorgen maakt over de bescherming van de privacy (alle gegevens beschikbaar voor alle instanties) en de beveiliging (hoe gemakkelijk kunnen kwaadwillenden hierbij?).
  - De overschatting van de toepassingen van het Burgerservicenummer, omdat men het gebruik van het huidige sofi-nummer ook overschat. Zowel in negatieve zin (schending van de privacy) als in positieve zin (snellere afhandeling door de onmiddellijke beschikbaarheid van alle relevante gegevens bij instanties).
- De volgende vragen zouden in de voorlichtingscampagne over het Burgerservicenummer moeten worden beantwoord:
  - Waarom komt er een Burgerservicenummer en wat is het verschil met het sofi-nummer?
  - Welke instanties (en welke niet) kunnen over welke gegevens beschikken (en over welke gegevens niet)?
  - Wat zijn de voordelen van het Burgerservicenummer voor zowel de overheid als voor de burger?

## **BIJLAGEN**

## GESPREEKSPUNTENLIJST ONDERZOEK BURGERSERVICENUMMER (RVD)

dinsdag 12 juli 2005 (Amsterdam) en donderdag 14 juni 2005 (Amersfoort)

### *Inleiding*

- Uitleg procedure en toestemming vragen voor meekijken & opname
- Voorstelrondje

### *Introductie onderwerp*

- We gaan het hebben over het Burgerservicenummer. Wat komt er bij jullie op bij deze naam? Waar denken jullie dat het over gaat?

### *Introductietekst eerste veldwerkdag*

- Het Burgerservicenummer is een uniek persoonsnummer dat door overheidsinstanties zal worden gebruikt voor de vastlegging en uitwisseling van gegevens. Het is getalsmatig gelijk aan het sofi-nummer en vervangt ook het sofi-nummer.

### *Introductietekst tweede veldwerkdag*

- Per 1 januari 2006 wordt het Burgerservicenummer geïntroduceerd. Het Burgerservicenummer is een persoonsnummer, dat getalsmatig precies gelijk is aan uw huidige sofi-nummer. Het komt in de plaats van het sofi-nummer. Bij het gebruik van het Burgerservicenummer blijft de Wet Bescherming Persoonsgegevens van kracht. Alle overheidsorganisaties gaan het nummer gebruiken wanneer zij onderling persoonsgegevens van een burger uitwisselen en wanneer zij met de burger communiceren. De huidige situatie waarin u verschillende nummers heeft bij o.a. de belastingdienst, huursubsidie, onderwijs, UWV, de gemeente en de gezondheidszorg, verandert daarmee dus. Burgers kunnen het BSN gebruiken bij (elektronische) contacten met dit soort overheidsorganisaties.
- *Individuele opdracht*
  - Wat is uw eerste reactie op het idee van het Burgerservicenummer?
  - Wat zijn volgens u de voordelen van het Burgerservicenummer?
  - Wat zijn volgens u de nadelen van het Burgerservicenummer?

### *Associaties (worden geïnventariseerd op flip-over)*

- Wat is jullie eerste reactie op het idee van het Burgerservicenummer? Waarom?
- Wat komt er allemaal bij jullie op bij dit onderwerp? Welke associaties, gevoelens, et cetera? Waarom?
- Welke instanties verwachten jullie dat hieraan zullen deelnemen? Welke nog meer?
- Aan welke onderwerpen, thema's of situaties denken jullie bij het BSN?
- Hebben jullie vragen over het BSN? Wat zou je graag over het BSN weten?
- Wat zijn volgens jullie de voordelen van het Burgerservicenummer? Waarom?
  - *Doorvragen voor gemak van één nummer en voor minder fouten*
- Wat zijn volgens jullie de nadelen van het Burgerservicenummer? Waarom?
  - *Doorvragen voor privacygevoeligheid*

*We gaan nu op een aantal aspecten van het BSN wat dieper in, waarbij we willen weten hoe jullie tegenover de genoemde aspecten staan (zowel in positieve als in negatieve zin).*

### ***Eenmalige gegevensverstrekking***

Het BSN maakt het voor burgers gemakkelijker en efficiënter in contacten met de overheid. Bijvoorbeeld wanneer men gaat verhuizen. Met het BSN kan men de (veranderde) gegevens eenmaal doorgeven, bij de gemeente. Deze gemeente communiceert vervolgens met het BSN aan alle andere (relevante) instanties (ABP, Belastingdienst, SVB, UWV, et cetera). Hierdoor wordt de kans op fouten of overdracht van onjuiste gegevens beperkt.

- Wat is jullie eerste reactie hierop? Hoe zien jullie dit?
- Kunnen jullie voorbeelden bedenken van concrete situaties waarbij jullie hiermee te maken krijgen?
- Wat zouden wat dit punt betreft de voordelen van het BSN zijn? Waarom?
- Welke nadelen zien jullie voor dit punt? Waarom?

### ***Bestrijding van (identiteits)fraude***

Met het BSN wordt het voor de overheid gemakkelijker om (identiteits)fraude te bestrijden, bijvoorbeeld voorkomen dat iemand op naam van een ander huursubsidie ontvangt, een uitkering aanvraagt, zorg krijgt in een ziekenhuis of illegaal werkt.

- Wat is jullie eerste reactie hierop? Hoe zien jullie dit?
- Kunnen jullie voorbeelden bedenken van concrete situaties waarbij jullie hiermee te maken krijgen?
- Wat zouden wat dit punt betreft de voordelen van het BSN zijn? Waarom?
- Welke nadelen zien jullie voor dit punt? Waarom?

### ***Kwaliteit van de dienstverlening***

Het BSN zorgt ervoor dat gegevens uit verschillende bronnen betrouwbaar gekoppeld en geraadpleegd kunnen worden. Daardoor kan ook de dienstverlening van de betrokken instanties verbeteren. Bijvoorbeeld in de gezondheidszorg, waarbij het BSN het mogelijk maakt dat zorgverleners uit verschillende bronnen medicatiegegevens van de patiënt kunnen raadplegen. Of bij waarneming dat de waarnemende huisarts (bijvoorbeeld de weekenddienst) inzage kan krijgen in het patiëntendossier dat bij de 'vastte' huisarts ligt.

- Wat is jullie eerste reactie hierop? Hoe zien jullie dit?
- Kunnen jullie voorbeelden bedenken van concrete situaties waarbij jullie hiermee te maken krijgen?
- Wat zouden wat dit punt betreft de voordelen van het BSN zijn? Waarom?
- Welke nadelen zien jullie voor dit punt? Waarom?

### ***Elektronische dienstverlening***

In de toekomst kunnen burgers via internet diverse diensten van de overheid afnemen: bijvoorbeeld het aanvragen van parkeervergunning, uittreksel uit het bevolkingsregister, verhuisbericht of bijvoorbeeld elektronische aangifte van diefstal. Het BSN is nodig voor het betrouwbaar vaststellen van de identiteit van de persoon die voor deze dienstverlening nodig is.

- Wat is jullie eerste reactie hierop? Hoe zien jullie dit?
- Kunnen jullie voorbeelden bedenken van concrete situaties waarbij jullie hiermee te maken krijgen?
- Wat zouden wat dit punt betreft de voordelen van het BSN zijn? Waarom?
- Welke nadelen zien jullie voor dit punt? Waarom?

### ***Informatiebehoefte***

Voor de introductie van het Burgerservicenummer zal de overheid een campagne ontwikkelen.

- Wat zou deze campagne wat jullie betreft inhoudelijk te bieden moeten hebben? Wat zouden jullie willen weten met betrekking tot het BSN? Waarom?
- Op welke manier(en) zouden jullie hierover willen worden geïnformeerd? Waarom?

### ***Landkaart***

De overheid vindt het belangrijk dat voor burgers helder is welke instanties het Burgerservicenummer mogen gebruiken. Hiertoe wordt een internetsite ontwikkeld waarop burgers precies kunnen nagaan welke instanties onderling informatie uitwisselen. Bovendien kan met zien om welke gegevens het gaat. Deze zogeheten 'landkaart' bevat verschillende zoekingen: er kan zowel gezocht worden op organisatie als op gebeurtenis (bijvoorbeeld 'ik ga studeren').

- Wat vinden jullie van het idee van de landkaart? Waarom?
  - Wat zou voor jullie de toegevoegde waarde van de landkaart zijn?
  - Is de benaming 'Landkaart' een juiste benaming? Zo niet, welke naam is volgens jullie wel juist?
- Doorvragen voor vertrouwen in bescherming van de persoonlijke levenssfeer/vertrouwen dat de overheid correct omgaat met persoonsgegevens*

### ***Beleving sofi-nummer***

Het BSN is getalsmatig gelijk aan het sofi-nummer.

- Wat is het sofi-nummer volgens jullie? Waar dient het voor?
- Welke associaties, gevoelens roept het sofi-nummer bij jullie op? Waarom? Is het sofi-nummer voor jullie privacygevoelig? Waarom wel/niet?
- Hoe zien jullie de relatie tussen het sofi-nummer en het Burgerservicenummer? Wat zijn de verschillen en overeenkomsten voor jullie?
- Wat vinden jullie ervan dat het sofi-nummer als basis voor het Burgerservicenummer wordt gebruikt? Zou het voor jullie gevoel uitmaken als er een ander, nieuw nummer zou worden gebruikt? Waarom wel/niet?

### ***Slotopdracht (individueel)***

*Hoe staat u nu al met al tegenover de invoering van het Burgerservicenummer? Welke argumenten spelen hierbij het zwaarste mee? Waarom?*

- De individuele opdracht wordt in een afsluitend rondje besproken

### ***Afsluiting***

- Willen jullie nog iets kwijt over dit onderwerp?
- Eventuele vragen van meekijkers

**RESPONDENTENOVERZICHT ONDERZOEK BURGERSERVICENUMMER  
(RVD)**

<b>Naam</b>	<b>Lft.</b>	<b>Opl.</b>	<b>Huishouden</b>	<b>Beroep</b>
<b>Groep 1: lager opgeleid, 46-65 jaar</b>				
<b>12 juli 2005, 17.00 uur – 19.00 uur, Amsterdam Marriott Hotel</b>				
Ria van M.	52 jaar	MBO	1 persoon	Gezinsverzorgster
Lilli W.	46 jaar	LBO	2 personen	Huisvrouw
Dineke H.	61 jaar	MULO	2 personen	Thuiszorgmedewerkster
Henny K.	55 jaar	MAVO	2 personen	Huisvrouw
Tony M.	60 jaar	MULO	2 personen	Muzikant
John K.	48 jaar	MAVO	4 personen	Systeembeheerder
Andre V.	63 jaar	MULO	1 persoon	Planner transportbedrijf/WAO
Martin de B.	50 jaar	MBO	2 personen	Accountmanager
<b>Groep 2: hoger opgeleid, 25-45 jaar</b>				
<b>12 juli 2005, 19.30 uur – 21.30 uur, Amsterdam Marriott Hotel</b>				
Hinna N.	28 jaar	HBO	1 persoon	Projectleider lichtreclame
Elle S.	33 jaar	WO	2 personen	Docent webdesign
Eva T.	36 jaar	HBO	1 persoon	Communicatiemanager med. centrum
Mirjam van K.	45 jaar	HBO	4 personen	Cultureel consulente (niet gekomen)
Jeroen S.	37 jaar	WO	5 personen	Salesdirector telecom
Dirk D.	45 jaar	WO	1 persoon	Freelance planoloog
Pieter G.	25 jaar	WO	1 persoon	Student psychologie (laatste fase)
Michel F.	41 jaar	HBO	2 personen	Financieel-administratief medewerker
<b>Groep 3: lager opgeleid, 25-45 jaar</b>				
<b>14 juli 2005, 17.00 uur – 19.00 uur, Villa Beukenroode Amersfoort</b>				
Nuria G.	45 jaar	MAVO	4 personen	Receptioniste/telefoniste
Jolet V.	32 jaar	MBO	3 personen	Adviseuse reisbureau
Barbara K.	45 jaar	MAVO	4 personen	Caissière supermarkt
Saskia G.	37 jaar	MBO	5 personen	Sociaal pedagogisch medewerker
Michel van M.	36 jaar	MBO	1 persoon	Politieambtenaar
Henry H.	41 jaar	MTS	5 personen	Procesoperator
Willem van V.	43 jaar	LTS	1 persoon	Magazijnmedewerker
Jacco W.	39 jaar	MAVO	1 persoon	Rij-instructeur
<b>Groep 4: hoger opgeleid, 46-65 jaar</b>				
<b>14 juli 2005, 19.30 uur – 21.30 uur, Villa Beukenroode Amersfoort</b>				
Anneke B.	53 jaar	HBO	3 personen	Zelfstandige (therapeute)
Marjoleine de V.	48 jaar	HAVO	5 personen	Klassiek homeopaat
Wil O.	63 jaar	HBO	2 personen	VUT (docente)
Ans M.	49 jaar	HBO	4 personen	Buitendienstmedewerker/WAO
Hans W.	56 jaar	HBO	3 personen	Productmanager medisch bedrijf
Erwin R.	61 jaar	WO	1 persoon	VUT (beleidsmedewerker) (niet gekomen)
Leo P.	65 jaar	HBO	2 personen	Gepensioneerd (projectleider)
Max T.	49 jaar	HBO	4 personen	Onderwijzer