KANTAR PUBLIC

Dienstverlening van de overheid zoals ervaren door Nederlanders met minder digitale-, bureaucratische- en/of taalvaardigheden

meting 2022

Een onderzoek uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties i.s.m. ICTU.

Rapport

Marsha Hilhorst, Philine Mol

244410996

7-7-2022

Inhoudsopgave

1

Inleiding en samenvatting 4

2

Evaluatie van overheidsdienstverlening naar aanleiding van een gebeurtenis 9

3

Evaluatie van de dienstverlening in het algemeen 18

4

Vertrouwen in overheidsorganisaties 22

5

Digitalisering en contactvormen 24

Leeswijzer

01

Het rapport bestaat uit 5 hoofdstukken waarin we beginnen met de inleiding en samenvatting van het onderzoek. Vervolgens gaan we bij hoofdstuk 2 en 3 in op de evaluatie van de overheidsdienstverlening in het algemeen en per levensgebeurtenis. In de laatste twee hoofdstukken wordt het vertrouwen in de overheid en de wensen ten aanzien van digitalisering besproken.

02

Als uitsplitsing op leeftijd zijn er twee groepen gemaakt:

- t/m 70 jaar (n=96)
- 71+ (n=53)

Wanneer er significante verschillen tussen deze twee groepen te zien waren, zijn deze genoemd op de slides.

1

Inleiding en samenvatting

Inleiding

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), in samenwerking met ICTU, heeft aan Kantar de opdracht gegeven de waardering van burgers en ondernemers voor overheidsdienstverlening in kaart te brengen. In juni 2022 zijn de resultaten van de laatste meting onder het algemeen publiek gerapporteerd. Door de afnamevorm van dat onderzoek – een online vragenlijst in een respondentenpanel –zijn specifieke groepen, zoals digitaal of bureaucratisch minder vaardigen en/of laaggeletterden niet goed vertegenwoordigd. Omdat het van belang is om ook inzicht te hebben in de ervaringen van deze doelgroepen, is een aparte meting opgezet, waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan.

De resultaten van het hoofdonderzoek onder burgers en ondernemers in vergelijking met twee eerdere metingen (die in 2019 en 2020 zijn uitgevoerd) staan beschreven in het separate rapport ‘Ervaren kwaliteit overheidsdienstverlening meting 2022, juni 2022’.

In het huidige onderzoek zijn de drie specifieke groepen (digitaal of bureaucratisch minder vaardigen en laaggeletterden) onderscheiden, die elkaar niet uitsluiten. Bij de analyse bleek dat de overlap tussen deze groepen zelfs zeer groot is. Om die reden maken we in dit rapport geen nader onderscheid. Men is als doelgroep aangemerkt als men op minstens één van de onderstaande vragen ‘ja’ heeft geantwoord.

Ik heb weleens behoefte aan hulp bij het lezen van brieven of het invullen van formulieren.

• Past bij mij	89%
• Past niet bij mij	11%

Ik heb weleens behoefte aan hulp bij het versturen van e-mails of bij internetbankieren.

• Past bij mij	73%
• Past niet bij mij	27%

Ik heb weleens behoefte aan hulp als ik dingen moet regelen zoals een declaratie indienen bij mijn zorgverzekeraar.

• Past bij mij	80%
• Past niet bij mij	20%

Onderzoeksspecificaties

Doelgroep
Het onderzoek is uitgevoerd onder doelgroepen die in de afgelopen 12 maanden naar aanleiding van een gebeurtenis contact met overheidsdiensten hebben gehad.

Steekproefbron
De respondenten zijn op twee manieren geworven.

- Kantar Public voert meerdere keren per jaar een grootschalig onderzoek uit, waarbij we ca. 20.000 mensen telefonisch benaderen met de vraag of ze willen meewerken aan het onderzoek. Aan het eind van deze screening hebben we gevraagd of mensen bereid waren nog enkele aanvullende vragen te beantwoorden, waarbij we de selectievragen hebben voorgelegd om te bepalen of men tot de doelgroep behoort.
- Er heeft een screening plaatsgevonden in ons onderzoekspanel NIPObase waarbij aan respondenten is gevraagd of er personen in hun nabije omgeving zijn die tot één van de doelgroepen behoren en waarvan zij verwachten dat zij hun mening willen geven in ons onderzoek. Vervolgens hebben we gevraagd of deze panelleden bereid waren een korte vragenlijst bij deze personen af te nemen. Men kon daarbij kiezen op welke manier dit gebeurde (face to face, telefonisch of samen invullen).

Respons
Op basis van de screeningen zijn Bruto n= 406 respondenten uitgenodigd. Hiervan zijn 300 panelleden uitgenodigd die de vragenlijst bij een bekende zouden afnemen en 106 panelleden zijn telefonisch benaderd. Uiteindelijk hebben n=149 respondenten deelgenomen (respons: 37%).

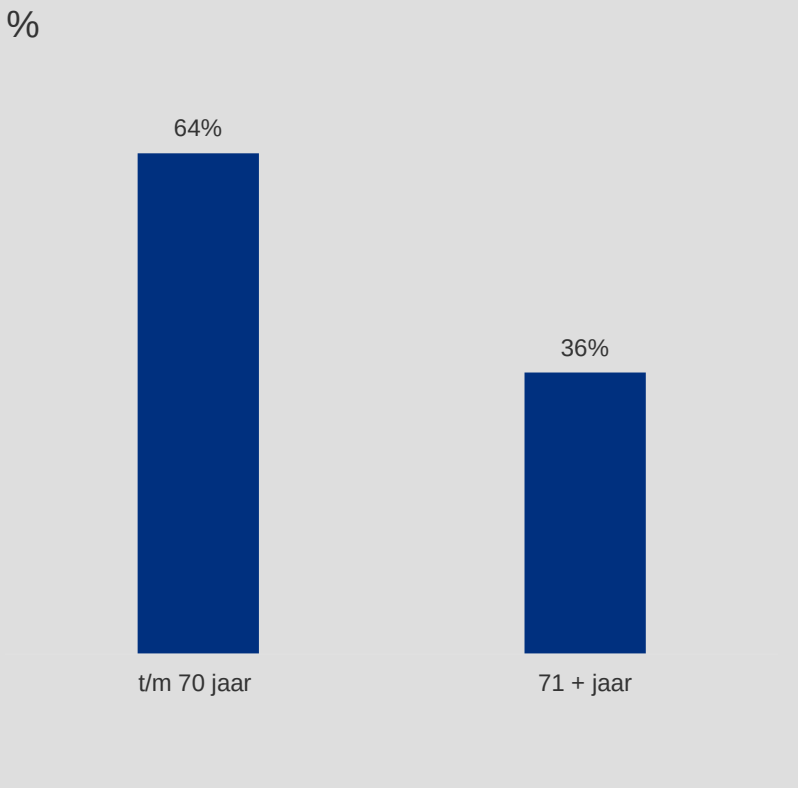
Methode
De gegevens zijn met zowel telefonisch, face to face als online onderzoek verzameld. Er werd gebruik gemaakt van een online vragenlijst.

Vragenlijst
De vragenlijst is opgesteld door Kantar in samenspraak met het ICTU en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De gemiddelde invulduur bedroeg 10 tot 11 minuten. De vragenlijst is opgesteld op taalniveau B1. Hiervoor is gebruik gemaakt van een gespecialiseerd bureau.

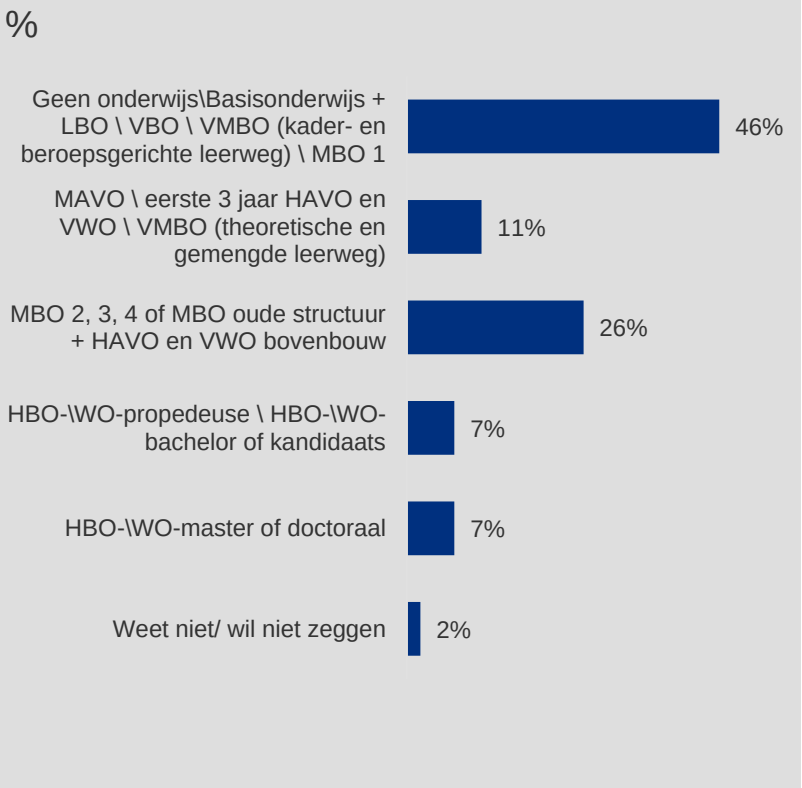
Veldwerkperiode
Het veldwerk is uitgevoerd van 17 juni t/m 25 juni 2022.

Achtergrondgegevens steekproef doelgroepen

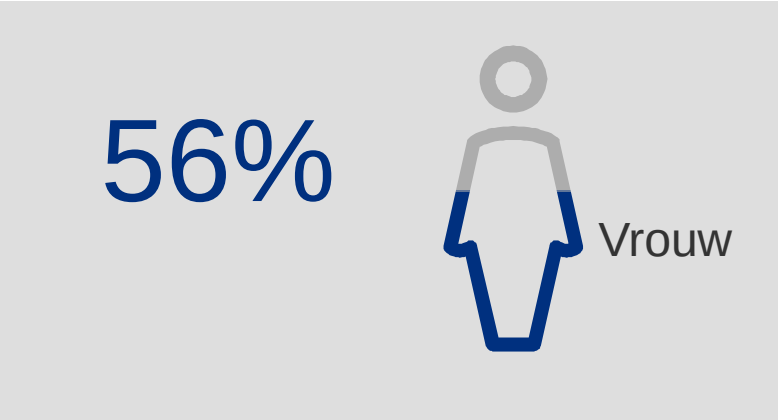
LEEFTIJD

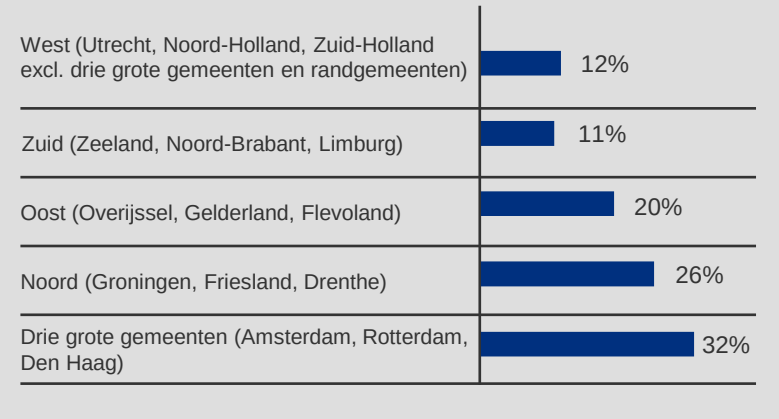


OPLEIDING



GESLACHT | REGIO





Basis: n=149

Samenvatting

Evaluatie van de overheidsdienstverlening in het algemeen

- De doelgroepen vinden vooral dat hun persoonlijke gegevens veilig zijn bij de overheid en dat ze zelf kunnen kiezen op welke manier ze contact hebben met de overheid. Minder positief zijn ze over dat de informatie makkelijk te begrijpen is en dat ze snel dingen kunnen regelen. De respondenten t/m 70 jaar vinden vaker dat ze ‘zelf kunnen kiezen hoe ze contact hebben met de overheid’ en dat ze ‘veel dingen zelf kunnen regelen met de overheid’ dan respondenten van 71+.
- Een ruime meerderheid krijgt wel eens hulp bij het invullen van formulieren voor de overheid en vindt het moeilijk om te weten wat ze bij de overheid moeten doen. De respondenten t/m 70 jaar vinden het vaker handig om berichten van de overheid via e-mail of internet te krijgen dan respondenten van 71+. 71-Plussers vinden vaker dat de overheid te veel via internet doet en vinden het weleens moeilijk om hun computer, tablet of telefoon te gebruiken.
- Meer dan de helft van de doelgroepen is (heel erg) tevreden over de overheid en vindt het makkelijk om contact met hun op te nemen. Het vertrouwen is het grootst bij de gemeente, gevolgd door de overheid. Vertrouwen is het minst bij de regering.
- Meer dan de helft gebruikt e-mail, zoekt wel eens iets op internet en kent DigiD Machtigen. Echter, bijna zes op de tien scannen nooit een QR-code om naar een website te gaan.

Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een life event

- De meest voorkomende ‘levensgebeurtenissen’ waarover de doelgroepen over het algemeen contact hebben met de overheid zijn het betalen van inkomsten- of gemeentelijke belastingen, corona, het aanvragen van zorg en hulpmiddelen en het aanvragen van een toeslag. Deze gebeurtenissen werden ook het meest genoemd wanneer het ging om het meest recente contact met een overheidsorganisatie.
- Respondenten t/m 70 jaar hebben vaker contact over het aanvragen van een uitkering en aanvragen van zorg of hulpmiddelen. 71-Plussers hebben vaker contact over langdurige zorg.
- De (laatste) contacten die de doelgroepen hebben gehad, zijn meestal met de gemeente, belastingdienst en GGD. De respondenten t/m 70 jaar geven vaker aan het laatst contact te hebben gehad met het UWV dan respondenten van 71+.
- Het contact met de overheidsorganisaties ging in de meeste gevallen telefonisch. Daarnaast werd de website van de overheidsorganisatie ook relatief vaak gebruikt.
- De doelgroepen zijn verdeeld in hoe vaak zij contact hebben met overheidsorganisaties.
- De meerderheid is wel (heel) tevreden over de overheidsorganisatie waarmee ze contact hebben gehad. Bijna negen op de tien hebben bereikt wat zij wilden of moesten bereiken met hun contact met de overheid en ruim twee derde wist wat ze moesten doen om het te regelen. Toch hadden wel zeven op de tien respondenten hierbij hulp nodig.

1 Evaluatie van de dienstverlening naar aanleiding van een levensgebeurtenis

Waarover heeft men (het laatst) contact gehad?

De respondenten t/m 70 jaar geven vaker aan contact te hebben gehad met de overheid (82%) dan respondenten van 71+ (64%). 71-Plussers hebben vaker contact over langdurige zorg (12% vs. 0%) en respondenten t/m 70 jaar vaker over het aanvragen van een uitkering (11% vs. 0%) en aanvragen van zorg of hulpmiddelen (41% vs. 20%).
De respondenten t/m 70 jaar geven vaker aan als laatste contact te hebben gehad met een overheidsorganisatie over een toeslag aanvragen, een uitkering aanvragen, een melding doen en een VOG aanvragen dan respondenten van 71+. 71-Plussers hebben vaker contact gehad voor corona en een verhuizing.

gebeurtenissen	Contact	Laatst contact
• Inkomstenbelasting, bijvoorbeeld aangifte doen of informatie zoeken	51%	17%
• Corona, bijvoorbeeld een afspraak maken voor een coronatest, een afspraak maken voor een vaccinatie of informatie zoeken	42%	24%
• Gemeentelijke belastingen of waterschapsbelasting, bijvoorbeeld betalen, uitstel vragen of informatie zoeken	35%	14%
• Zorg of hulpmiddelen aanvragen bij de gemeente (Wmo)	27%	14%
• Een toeslag aanvragen bij de Belastingdienst	14%	4%
• Een uitkering aanvragen bij het UWV of de gemeente	8%	3%
• AOW, bijvoorbeeld aanvragen of informatie zoeken	6%	1%
• Een melding doen, bijvoorbeeld een onveilige situatie melden bij de gemeente. Of een ongeluk melden bij de politie	8%	3%
• Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanvragen	6%	3%
• Een auto, caravan of aanhangwagen kopen of verkopen	2%	1%
• Een rijbewijs of vaarbewijs halen of vernieuwen. Of een medische keuring voor het rijbewijs krijgen. (rijexamen 3, 25%; medische keuring 7, 58%; beide 1, 8%; weet niet 1, 8%)	11%	3%
• Scheiden of uit elkaar gaan	1%	
• Overlijden van iemand	5%	1%
• De geboorte van een kind	1%	1%
• 18 jaar worden	2%	

gebeurtenissen	Contact	Laatst contact
• Studiefinanciering, bijvoorbeeld aanvragen of terugbetalen	2%	
• Een opleiding beginnen of stoppen	2%	1%
• Gebruikmaken van langdurige zorg, bijvoorbeeld in een verpleeghuis of een verzorgingshuis	4%	2%
• U heeft iemand verzorgd die al lang ziek is, gehandicapt is of hulp nodig heeft (mantelzorg)	4%	1%
• U werd werkloos	1%	
• U werd arbeidsongeschikt	3%	1%
• Hulp bij schulden aanvragen bij de gemeente	1%	
• De overheid laten weten dat u een klacht heeft	2%	1%
• De overheid laten weten dat u het ergens niet mee eens bent (bezwaar indienen)	6%	1%
• Een boete krijgen van de politie	4%	1%
• Een officier van justitie wil dat u een straf krijgt	2%	
• Een rechtszaak bij de rechtbank. Of een ander conflict, bijvoorbeeld met de gemeente. (rechtszaak bij de rechtbank 2, 67%; ander conflict 1, 33%)	3%	1%
• U bent slachtoffer van criminaliteit	4%	1%
• U bent verhuisd	7%	3%
• U bent getrouwd of een geregistreerd partnerschap aangegaan	2%	

Q002: Heeft u in de laatste 12 maanden contact gehad met de overheid? | Basis: totale steekproef, n=149
Q003: Waarover had u contact met de overheid? | Basis: respondenten die de laatste 12 maanden contact hebben gehad met de overheid, n=113
Q005/Q007/Q008 zijn doorvragen op Q003 en zijn verwerkt in de tabel.
Q009: Over welk onderwerp heeft u het laatst contact gehad met de overheid? | Basis: totale steekproef, n=149

De mensen aan wie gebeurtenissen zijn voorgelegd, noemden ook het meest Corona, gemeentebelastingen en aangifte van inkomstenbelasting.

gebeurtenissen	Aantal 'ja'
• Een coronatest gedaan, een vaccinatie gekregen of informatie gezocht over corona	36 (100%)
• Gemeentebelastingen betaald	28 (78%)
• Aangifte inkomstenbelasting gedaan	27 (75%)
• Iemand die lang ziek was, gehandicapt was of hulp nodig had verzorgd (mantelzorg)	10 (28%)
• Zorg of hulpmiddelen aangevraagd bij de gemeente (Wmo)	7 (19%)
• Een melding gedaan bij de gemeente van een onveilige situatie of een melding gedaan bij de politie van een ongeluk	5 (14%)
• Een toeslag aangevraagd bij de belastingdienst	5 (14%)
• Een verklaring omtrent gedrag (VOG) aangevraagd	4 (11%)
• Een auto, caravan of aanhangwagen gekocht of verkocht	4 (11%)
• Een verhuizing doorgegeven aan de overheid	2 (6%)
• Een uitkering aangevraagd bij het UWV of de gemeente	1 (3%)

8% van de doelgroepen hebben een klacht of bezwaar ingediend bij de overheid over...

- "Pfas in Westerschelde en de vraag of er een bevolkingsonderzoek komt hiervoor. Handhaven van verkeersregels omdat de Belgen veel overlast veroorzaken in de polders."
- "Over een aanslag."
- "Bestrating die los lag en gevaarlijke situatie."
- "Woz waarde"
- "Bezwaar tegen beslissing."
- "Toeslag"
- "WOZ waarde huis helpen veranderen."
- "Terug betalen van huurtoeslag wat in mijn ogen onterecht is."

Q004: Ik lees nu 13 gebeurtenissen voor. Kunt u steeds zeggen of dat wel of niet is gebeurd in de laatste 12 maanden? | Basis: respondenten waarbij de gebeurtenissen zijn voorgelegd, n=36
Q006: Waarover heeft u geklaagd? Of waar was u het niet mee eens? | Basis: respondenten die de overheid hebben laten weten een klacht te hebben en bezwaar hebben ingediend, n=8

De doelgroepen hebben het meest (als laatst) contact gehad met de gemeente, belastingdienst en GGD

De respondenten t/m 70 jaar geven vaker aan het laatst contact te hebben gehad met het UWV dan respondenten van 71+.

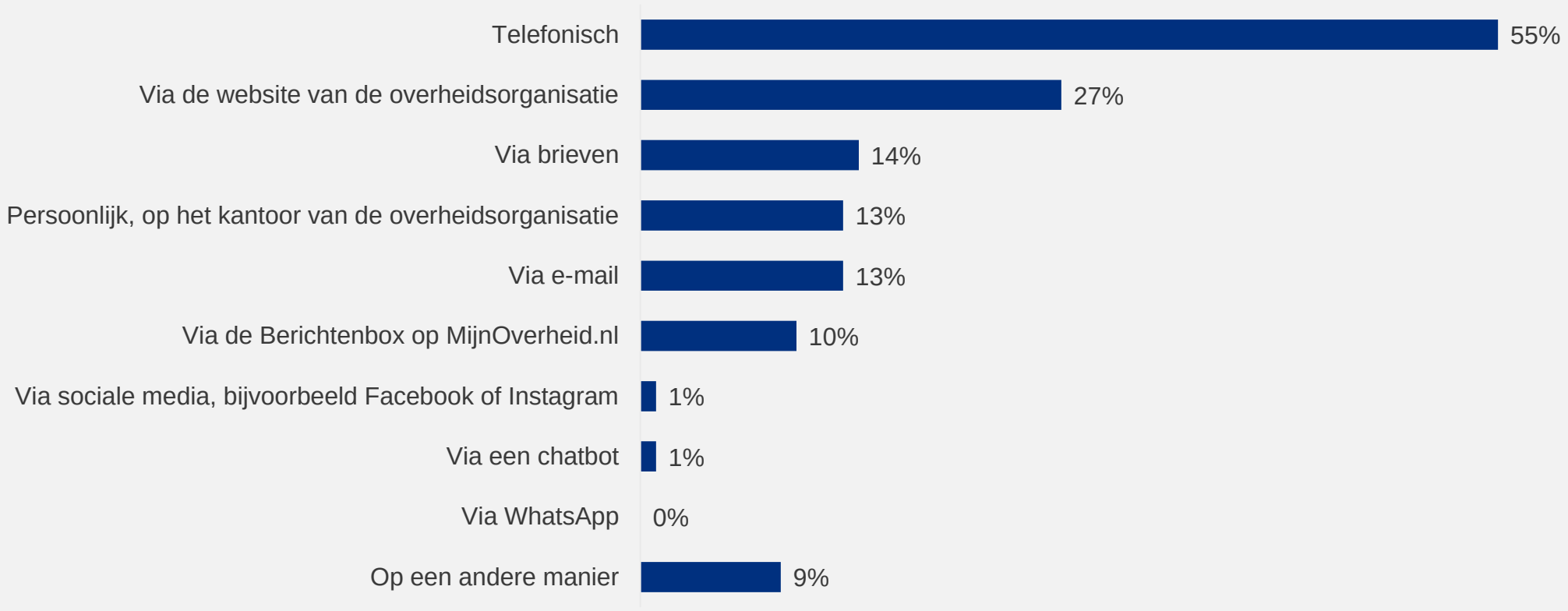
Overheidsorganisatie	Contact	Laatst contact
• De gemeente	41%	33%
• De belastingdienst	26%	24%
• De GGD	20%	18%
• Het waterschap	6%	3%
• UWV	3%	3%
• Het RIVM	3%	2%
• De provincie	3%	1%
• De Politie	3%	2%
• RDW	2%	1%
• SVB	2%	
• DUO	1%	1%

Overheidsorganisatie	Contact	Laatst contact
• CAK	1%	1%
• Het Kadaster	1%	
• Justis	1%	1%
• CJIB	1%	1%
• IND	1%	1%
• KvK	1%	
• Het CBR	1%	
• Het CIZ	1%	1%
• De Huurcommissie	1%	
• Een andere organisatie (GGZ, Arbo)	5%	4%
• Weet niet	6%	6%

Q011: Met welke overheidsorganisatie(s) heeft u contact gehad over <antwoord Q009>? n = 149
Q012: En met welke overheidsorganisatie heeft u het laatst contact gehad over <antwoord Q009>? n = 149

Meer dan de helft heeft telefonisch contact gehad met de overheidsorganisatie. Ruim een kwart zoekt contact via de website van de overheidsorganisatie.

De respondenten t/m 70 jaar hebben vaker contact gehad via de website van een overheidsorganisatie dan respondenten van 71+.



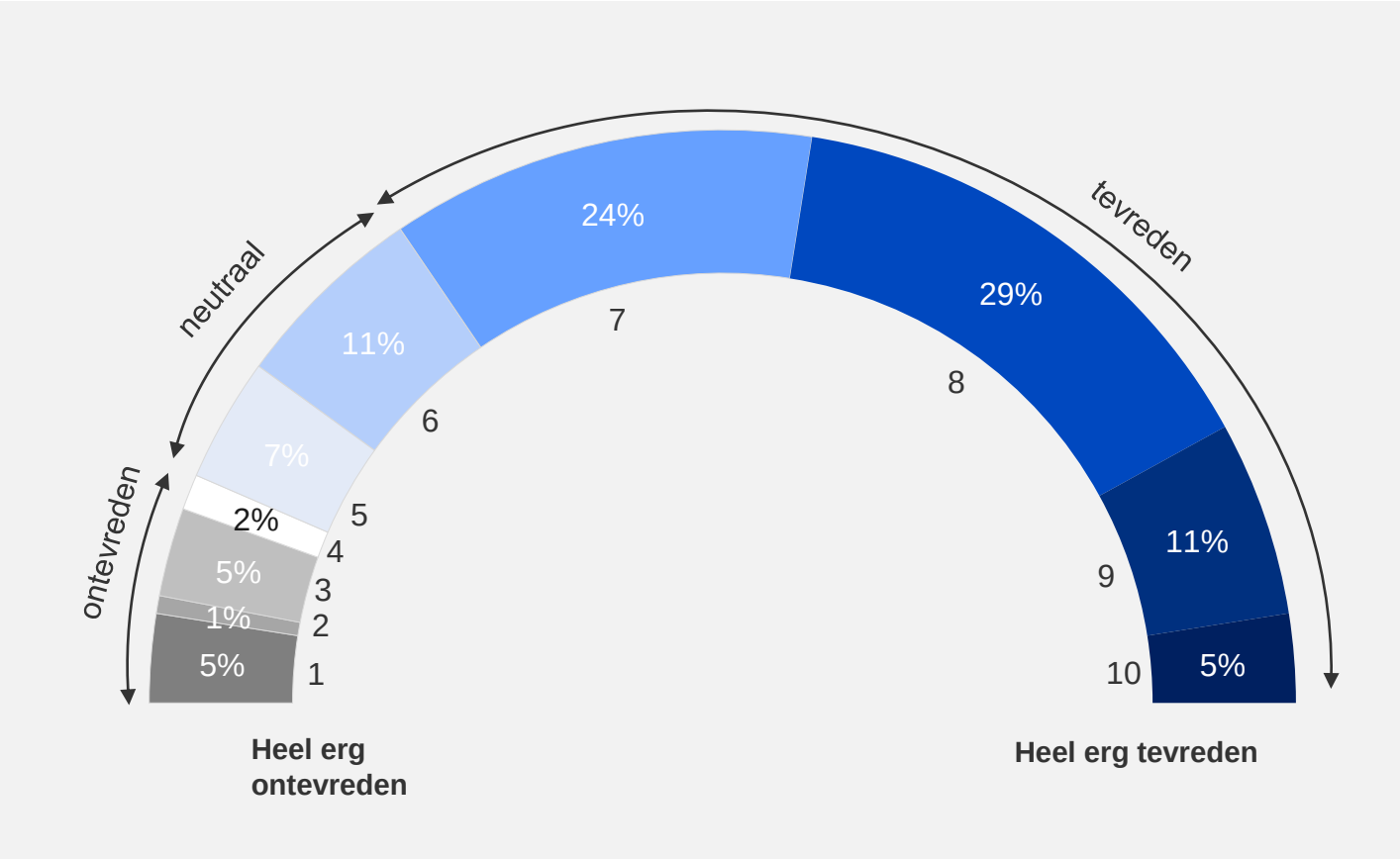
Q013: Hoe heeft u contact gehad met [organisatie] over <antwoord Q009>? n = 149

De doelgroepen zijn verdeeld in hoe vaak zij contact hebben met overheidsorganisaties

De respondenten t/m 70 jaar geven vaker aan meer dan 10 keer contact te hebben gehad met een overheidsorganisatie dan respondenten van 71+.

Q014: Hoe vaak heeft u in de laatste 12 maanden contact gehad met <overheidsorganisatie Q11/Q12> over <antwoord Q009>? n = 149

Ruim twee derde van de doelgroepen is (heel) tevreden over de dienstverlening van de overheidsorganisatie

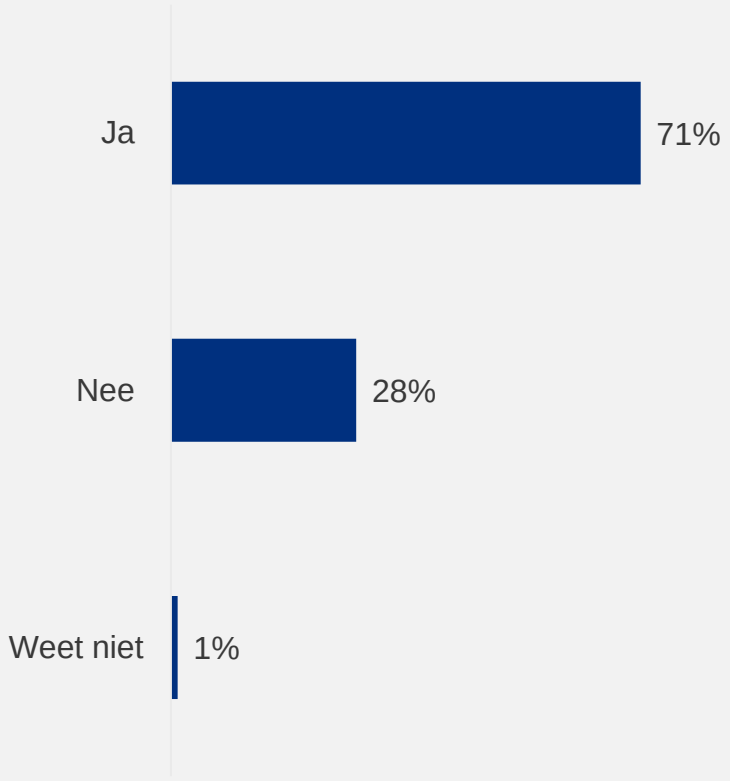


Tevredenheid per overheidsorganisatie (n=>3)	Onvoldoende (1-4)	Neutraal (5-6)	Voldoende (7-10)
• De gemeente (n=61)	10%	21%	69%
• De provincie (n=4)	25%	25%	50%
• Het waterschap (n=9)	0%	22%	78%
• De belastingdienst (n=39)	15%	13%	72%
• UWV (n=5)	20%	40%	40%
• RDW (n=3)	0%	0%	100%
• SVB (n=3)	0%	67%	33%
• De GGD (n=29)	7%	31%	62%
• CBR (n=3)	0%	67%	33%
• De Politie (n=4)	25%	0%	75%
• Het RIVM (n=5)	0%	40%	60%
• Een andere organisatie (n=8)	13%	0%	88%

Q015: Ik wil graag weten hoe tevreden u bent over hoe [overheidsorganisatie] u heeft geholpen? n=149

Zeven op de tien personen uit de doelgroepen krijgen hulp bij overheidscontact

Heeft iemand u geholpen bij wat u moest regelen?



Waarmee heeft die u geholpen?
Een aantal mensen hebben deze vraag niet goed begrepen en geantwoord ‘wie’ hun heeft geholpen i.p.v. ‘waarmee’.

De mensen die de vraag wel goed hebben beantwoord zeggen o.a.het volgende:

“Telefoonnummer opzoeken en advies geven”

“Papieren opvragen en hulp bij het invullen”

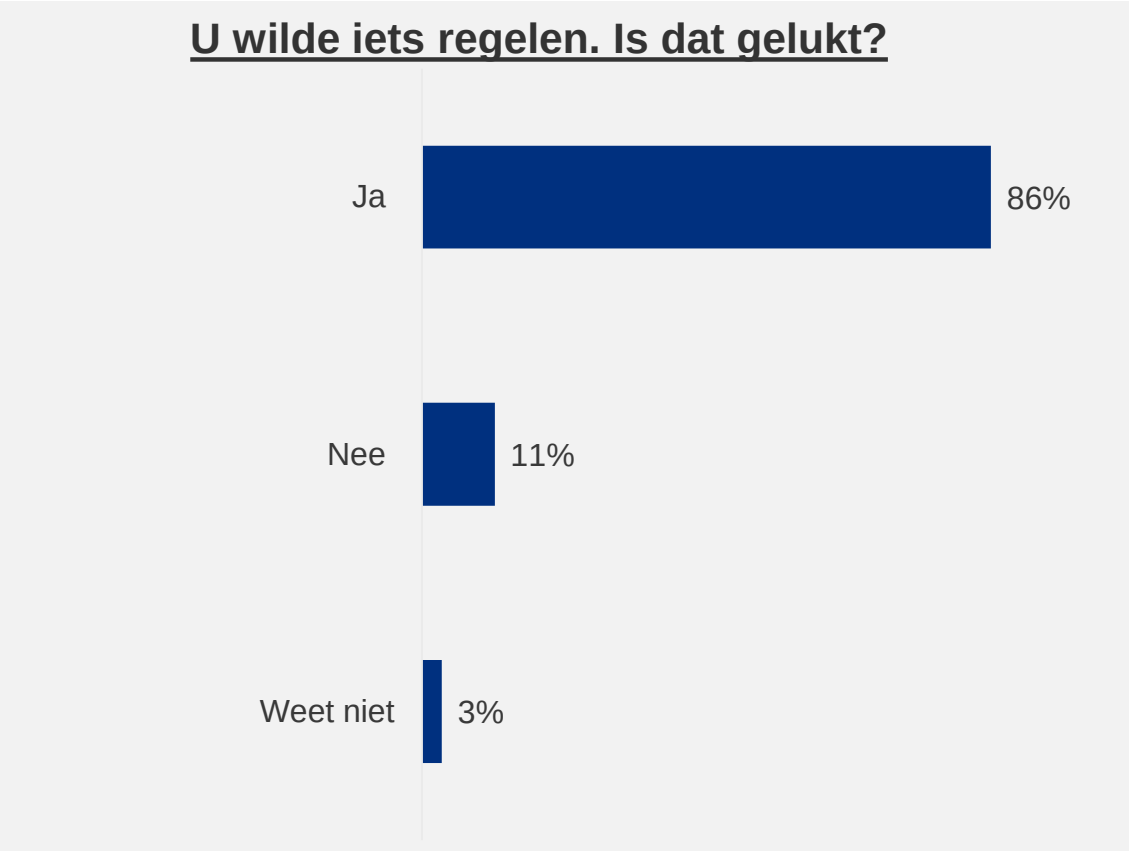
“Afspraak maken voor vaccinatie”

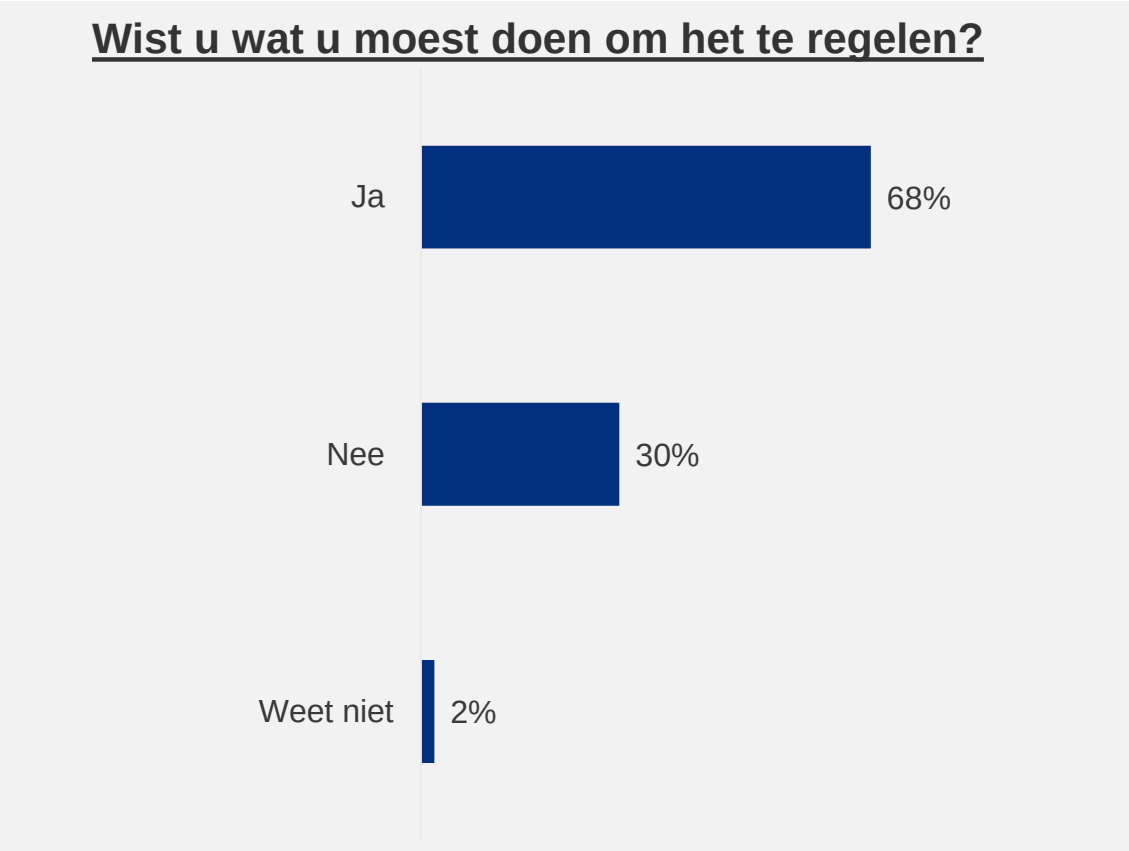
“Aangifte doen online”

“Aanvragen formulier. Regelen afspraak. Helpen in mijn overheid waar berichten staan”

Q018: Heeft iemand u geholpen bij wat u moest regelen? Bijvoorbeeld een familielid of een vriend? n=149
Q019: Waarmee heeft die u geholpen? n=105

Tweederde van de minder digi(taal) of bureaucratisch vaardigen weten wat ze moeten doen om hun doel bij het overheidscontact te bereiken en bijna negen op de tien personen lukt dat ook





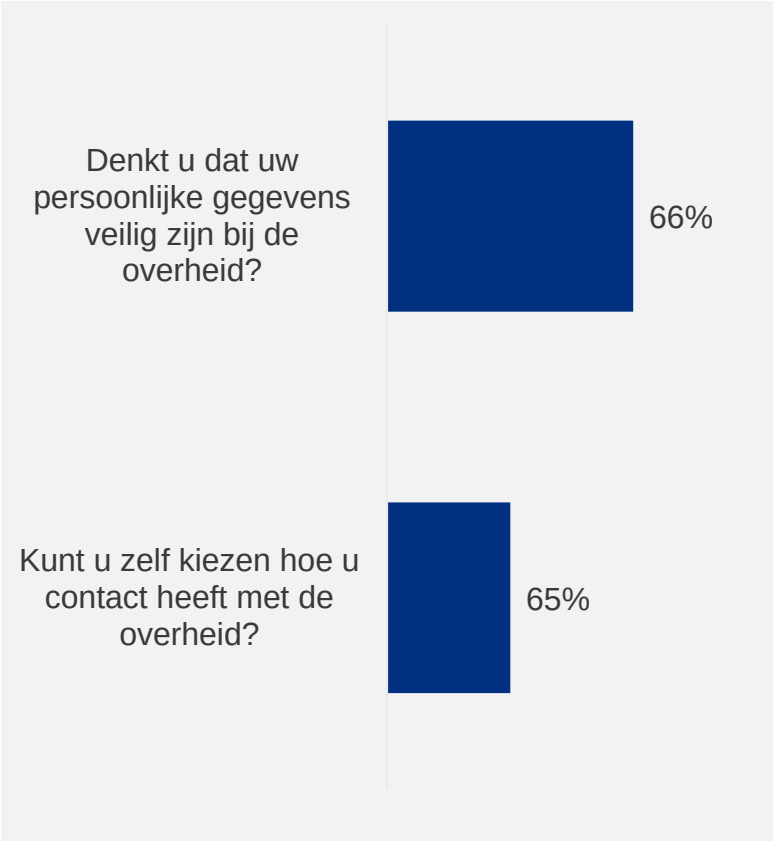
Q016: U wilde iets regelen met <overheidsorganisatie> over <antwoord Q9>. Is dat gelukt? n=149
Q017: Wist u wat u moest doen om het te regelen? n=149

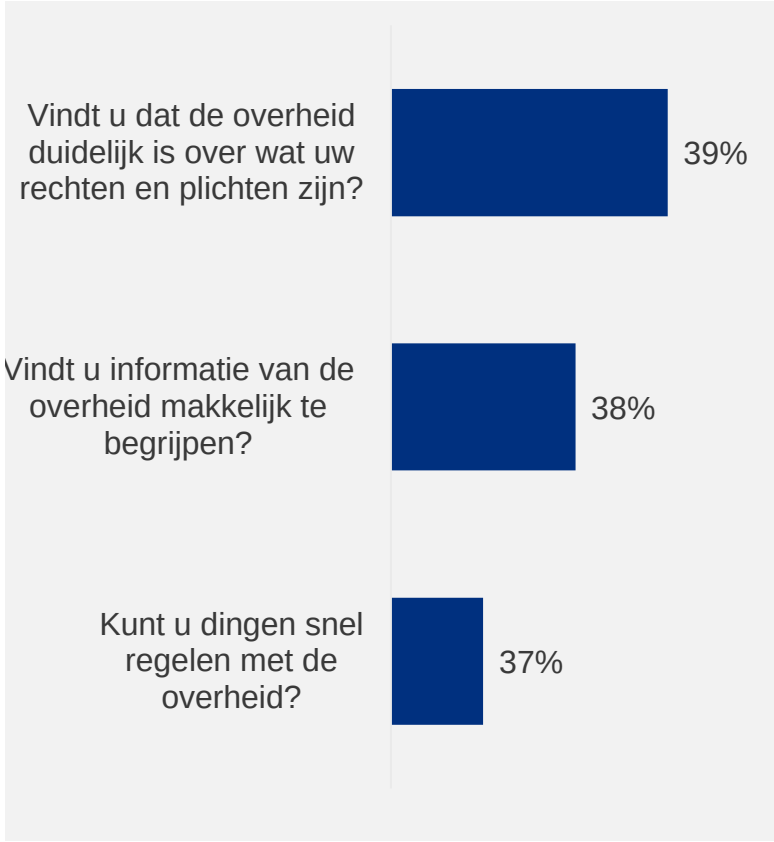
2 Evaluatie van overheidsdienstverlening in het algemeen

De doelgroepen hebben moeite met het vinden en begrijpen van overheidsinformatie en (daardoor) vinden ze dat ze veel dingen niet zelf kunnen regelen

De respondenten t/m 70 jaar vinden vaker dat ze zelf kunnen kiezen hoe ze contact hebben met de overheid en dat ze veel dingen zelf kunnen regelen met de overheid dan respondenten van 71+.

Ervaring dienstverlening – percentages “Ja”



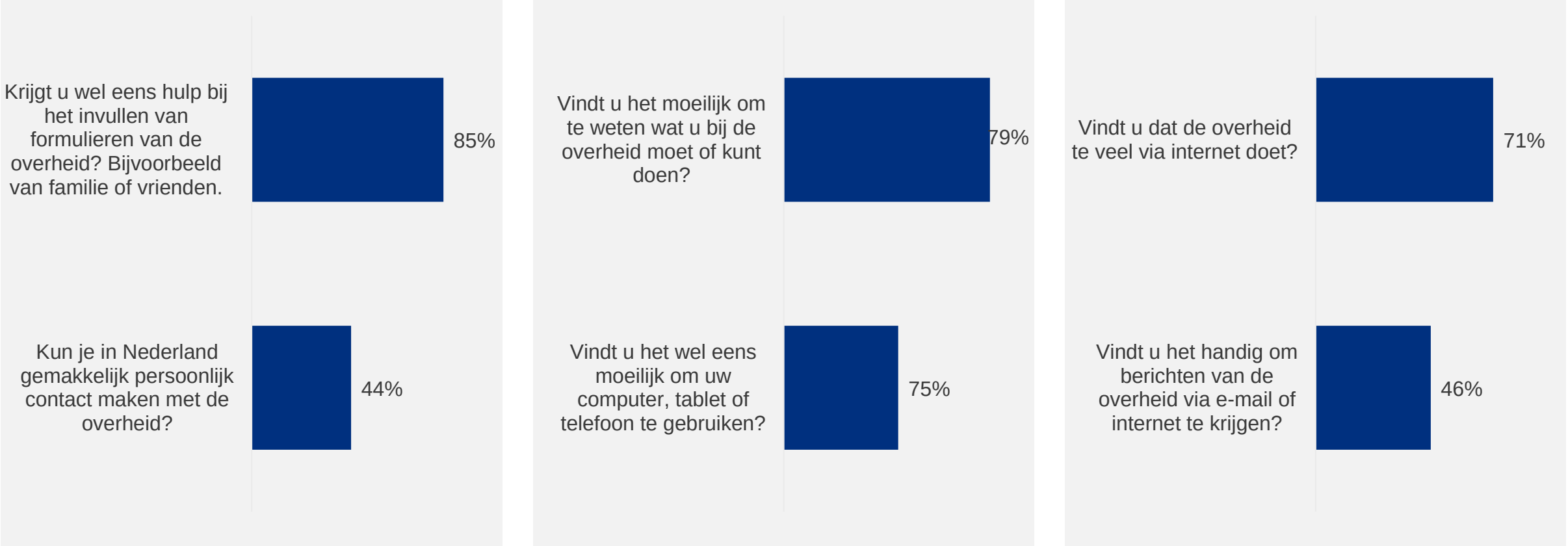


Q022: Ik lees nu 7 vragen voor. Kunt u die vraag met Ja of Nee beantwoorden? Als de vraag niet duidelijk is, kan ik het nog een keer voorlezen: n=149

Meerderheid heeft problemen met digitalisering overheidsdienstverlening

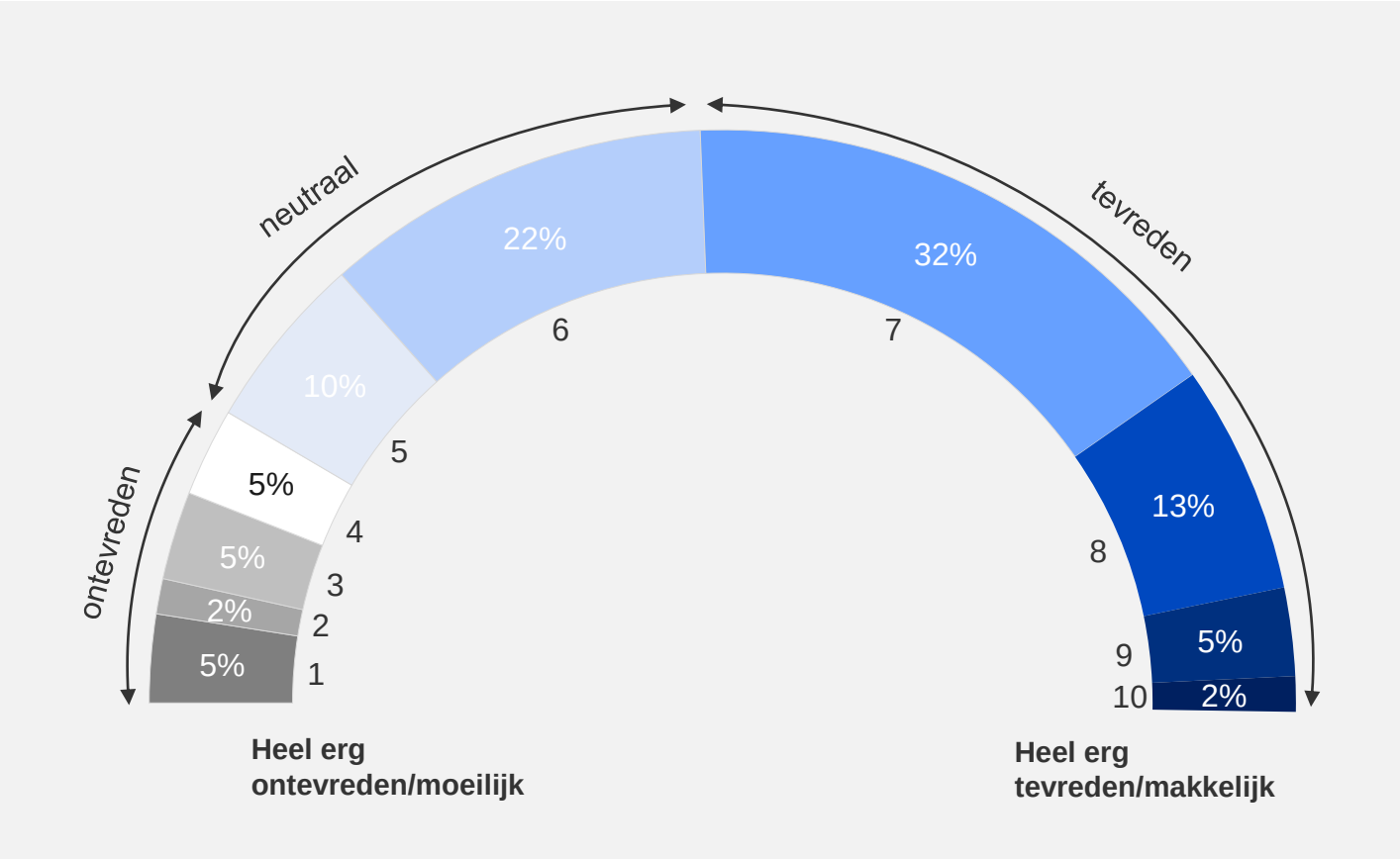
De respondenten t/m 70 jaar vinden het vaker handig om berichten van de overheid via e-mail of internet te krijgen dan respondenten van 71+. 71-Plussers vinden vaker dat de overheid te veel via internet doet en vinden het weleens moeilijk om hun computer, tablet of telefoon te gebruiken.

Ervaring dienstverlening percentages “Ja”



Q023: Ik lees nu nog 6 vragen voor. Wilt u die weer beantwoorden met Ja of Nee? n=149

Meer dan de helft is (heel erg) tevreden over de overheid en vindt het makkelijk om contact op te nemen



Ontevreden, omdat:
3: "Het is heel onduidelijk"

3: "Als je belt dan weten ze het niet, als je iets opstuurt dan moet je het nogmaals opsturen omdat ze het niet kunnen vinden en uitleggen lukt niet. Alles gaat daar slecht. Alles moet dubbel gedaan worden. Ik heb nooit succes gehad met de Belastingdienst."

Neutraal, omdat:
6: "Het is niet onmogelijk maar ik vind het moeilijk om dit te regelen. Het moet veel makkelijker en sneller kunnen. Ook met wachtwoorden vind ik het een gedoe. Ik ben nu teveel met administratieve taken bezig om iets te regelen."

6: "Moeilijk te weten waar je moet zijn met de vragen."

Tevreden, omdat:
8: "Ze namen snel op en luisterden goed en het probleem was snel opgelost."

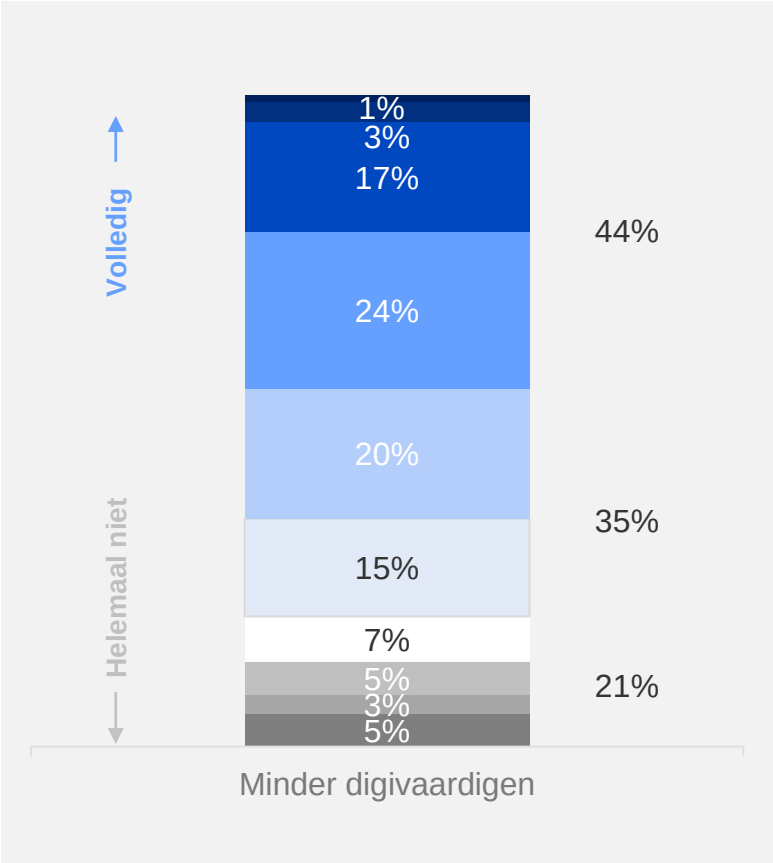
8: "Over het algemeen best goed geregeld. Soms wat traag."

Q020: U heeft contact gehad over <antwoord Q9>. U moet vaker dingen voor of van de overheid doen. wat voor rapportcijfer geeft u de overheid als u dingen voor of van de overheid moet doen? Het gaat nu om de overheid in het algemeen. n=149
Q021: Waarom geeft u de overheid dat cijfer? Kunt u dat uitleggen? n=149

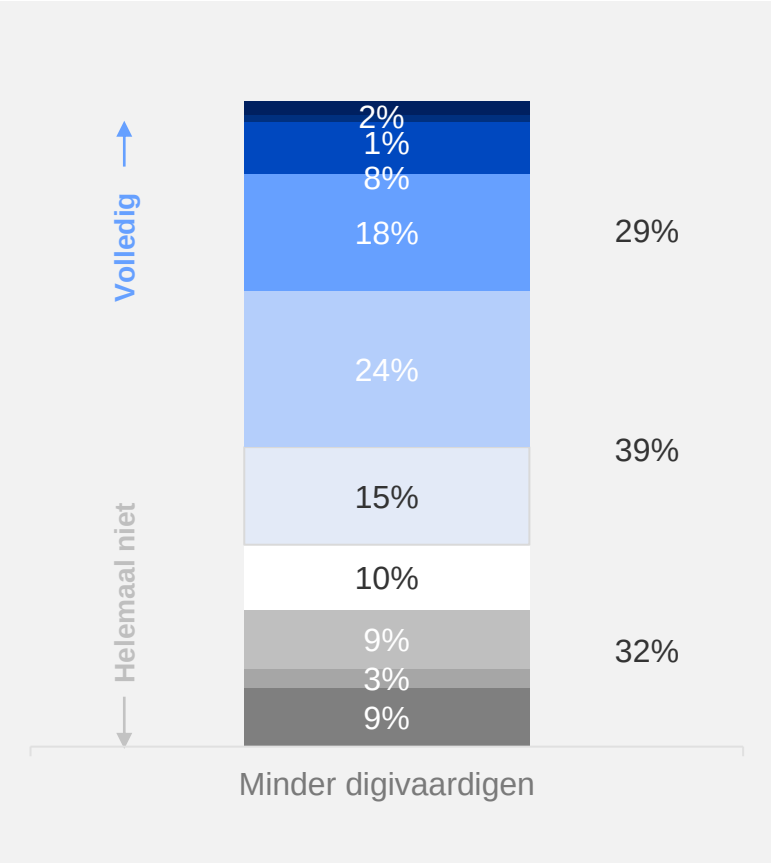
3 Vertrouwen in overheidsorganisaties

Het vertrouwen is het grootst bij de gemeente en het minst bij de regering

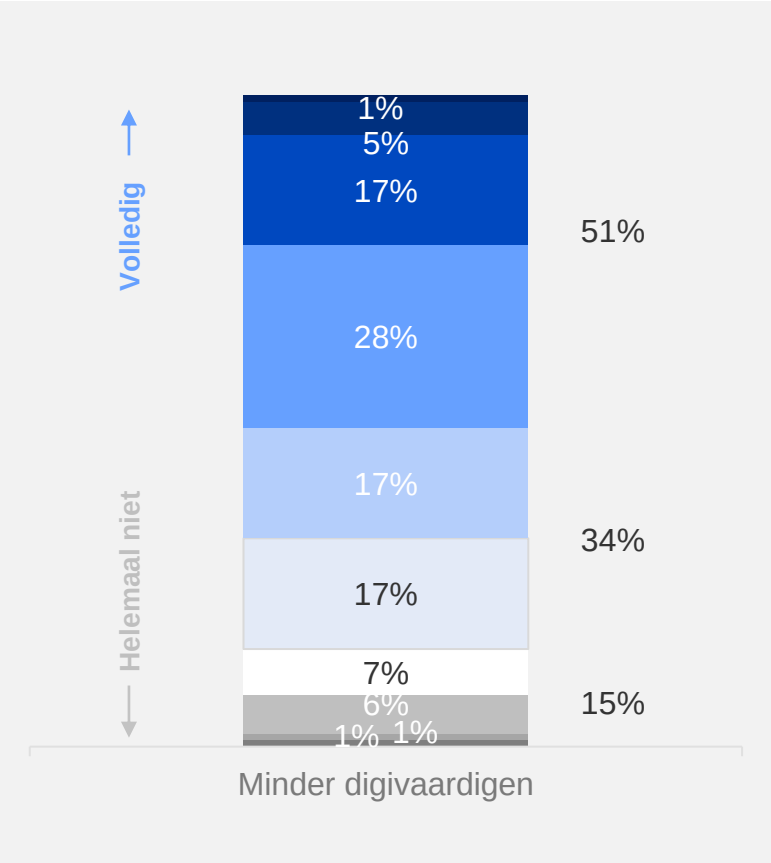
Vertrouwen in de overheid



Vertrouwen in de regering



Vertrouwen in de gemeente



Q024: Ik ga nu 3 vragen stellen over vertrouwen in de overheid, in de regering en in de gemeente. Wilt u nu een rapportcijfer geven? n=149

4 Digitalisering en contactvormen

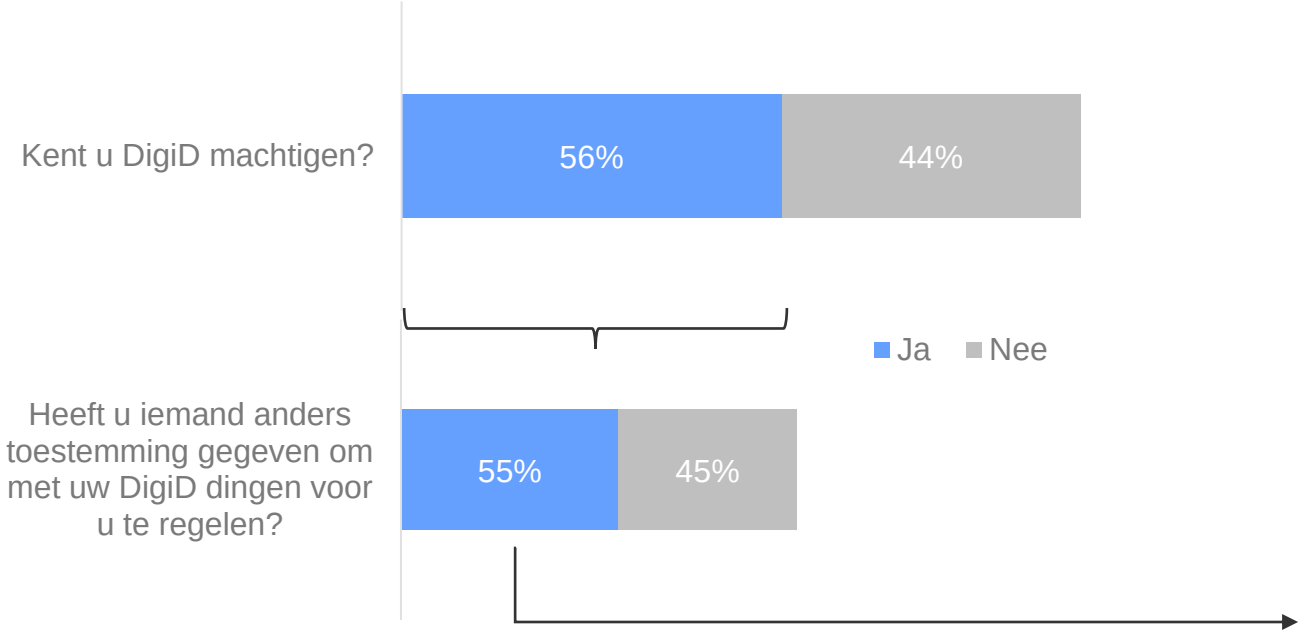
Meer dan de helft van de doelgroepen gebruikt e-mail, zoekt wel eens iets op internet, maar bijna zes op de tien scant nooit een QR-code om naar een website te gaan.

De respondenten t/m 70 jaar geven bij alle handelingen aan dit vaker te doen dan respondenten van 71+. 71-Plussers geven vaker aan e-mail te gebruiken als iemand hun helpt.

Doelgroepen	Ja	Ja, alleen als iemand me helpt	Nee
• Gebruikt u e-mail? Of niet? Of alleen als iemand u helpt?	51%	33%	16%
• Zoekt u wel eens iets op internet? Of niet? Of alleen als iemand u helpt?	59%	24%	17%
• Gebruikt u DigiD om in te loggen bij de overheid? Of niet? Of alleen als iemand u helpt?	41%	45%	14%
• Maakt u wel eens een afspraak bij de overheid via internet? Of niet? Of alleen als iemand u helpt?	28%	44%	28%
• Gebruikt u internetbankieren? Of niet? Of alleen als iemand u helpt?	47%	32%	22%
• Leest u wel eens brieven van de overheid in de Berichtenbox van MijnOverheid.nl? Of niet? Of alleen als iemand u helpt?	32%	31%	37%
• Scant u wel eens een QR-code om naar een website te gaan? Of niet? Of alleen als iemand u helpt?	24%	17%	59%

Q025: Kunt u zeggen of u dit wel eens doet, of niet, of alleen als iemand u helpt? n=149

Meer dan de helft van de doelgroepen kent DigiD Machtigen, drie op de tien geven iemand anders toestemming gegeven om met hun DigiD dingen te regelen.



Wat regelt die voor u?
Ook hier hebben een aantal mensen hebben de vraag niet goed begrepen en geantwoord ‘wie’ hun heeft geholpen i.p.v. ‘waarmee’.

De mensen die de vraag wel goed hebben beantwoord zeggen o.a.het volgende:

“Belastingaangifte”

“Alles wat mogelijk is want ik begrijp dat allemaal niet, en bellen is ook al moeilijk met al die menu's dan ben ik te langzaam”

“De bankzaken en dergelijke.”

Q026: Kent u DigiD Machtigen? n=149
Q027: Heeft u iemand anders toestemming gegeven om met uw DigiD dingen voor u te regelen? n=84
Q028: Wat regelt die voor u? n=46