



Evaluatie BSN-punt

Eindrapport

Een onderzoek in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

drs. M.C.C. van Haften en drs. T.K. Grimmius

Projectnummer: BA3910

Zoetermeer, 11 oktober 2011

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Research voor Beleid. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Research voor Beleid. Research voor Beleid aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Voorwoord

In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft Research voor Beleid een evaluatieonderzoek uitgevoerd van het burgerservicenummer-punt. Bij dit punt kunnen burgers terecht met vragen, klachten of problemen met het burgerservicenummer (BSN).

Het onderzoek bestond uit documentenstudie, interviews en een internetenquête. Wij willen onze respondenten hartelijk bedanken voor hun medewerking.

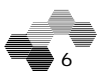
Namens het ministerie is het onderzoek begeleid door Carlo Luijten en Kim Schamp. Wij danken hen hartelijk voor de prettige samenwerking.

Martijn van Haeften
Ton Grimmius



Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies	7
A Inleiding en onderzoeksopzet	7
B Conclusies over de inrichting van het BSN-punt	8
C Conclusie over gebruik en relevantie van het BSN-punt	10
1 Inleiding en onderzoeksopzet	11
1.1 Het burgerservicenummer	11
1.2 Het BSN-punt	12
1.3 Evaluatie	13
1.4 Leeswijzer	14
2 Opzet en vormgeving	15
2.1 Organisatiestructuur	15
2.2 Werkprocessen BSN-punt	17
2.3 Samenwerking	18
3 Kenbaarheid en toegankelijkheid	21
3.1 Communicatie	21
3.2 Bekendheid bij burgers	23
4 Gebruik, uitvoering en kosten	27
4.1 Meldingen bij het BSN-punt	27
4.2 Kosten van het BSN-punt	29
5 Meldingen bij andere organisaties	31
5.1 Meldingen bij het CBP en de Nationale ombudsman	31
5.2 Meldingen bij gebruikers	32
5.3 Conclusie	33
Bijlage 1 Onderzoeksvragen	35
Bijlage 2 Respondenten interviews en checklists	37
Bijlage 3 Vragenlijst, steekproef en rechte tellingen van de enquête	43



Samenvatting en conclusies

A Inleiding en onderzoeksopzet

Dit rapport doet verslag van de evaluatie van het burgerservicenummerpunt (BSN-punt). Tot dit punt kunnen burgers zich wenden met vragen en klachten over het gebruik van het burgerservicenummer (BSN). Het BSN, een uniek persoonsgebonden nummer dat de opvolger is van het sociaal-fiscaalnummer (sofinummer), is op 26 november 2007 ingevoerd. Op dat moment is ook het BSN-punt operationeel geworden.

Het BSN-punt

Het BSN-punt is ingericht naar aanleiding van een debat over de invoering van het BSN in de Eerste Kamer. De Kamer drong aan op een voorziening, die zou voldoen aan de volgende eisen:

- 1 Het BSN-punt moet kenbaar en eenvoudig toegankelijk zijn voor de burger. Deze moet niet verdwalen in de overheidsbureaucratie.
- 2 Het BSN-punt moet, gegeven de mogelijke grote gevolgen van fouten voor de burger, problemen met urgentie aanpakken en erop toezien dat fouten worden opgelost.
- 3 "Er mag geen wachtlijst ontstaan." Hiertoe dient het BSN-punt over voldoende budget en personeel te beschikken.
- 4 Wanneer het niet mogelijk blijkt in goed overleg met een gebruiker bij wie een fout is opgetreden deze fout te herstellen, moet het mogelijk zijn dit herstel af te dwingen.

De staatssecretaris van BZK zegde een voorziening toe, die op de volgende wijze zou worden ingericht.

- Een burger die een klacht heeft over het gebruik van zijn BSN of de gevolgen daarvan dient zich in principe in eerste instantie te wenden tot de gebruiker bij wie de fout is opgetreden.
- Bij het agentschap Basisadministratie, Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) wordt een punt ingericht waar burgers met vragen en klachten over het gebruik van hun BSN terecht kunnen. Dit punt is niet een 'een telefoonnummer' of loket dat vragen en klachten inventariseert en doorgeleidt naar de betreffende gebruiker, maar een dienstverlener die actief aan de slag gaat om een gemeld probleem op te lossen. De staatssecretaris ging er vanuit dat de meeste problemen door het punt kunnen worden opgelost. Ze zegde toe zorg te dragen voor een adequaat budget en personele bezetting (in zowel kwantitatieve als kwalitatieve zin).
- Het BSN-punt beschikt niet over doorzettingsmacht, dat wil zeggen dat het niet bij machte is het herstel van fouten bij gebruikers af te dwingen. In de systematiek zijn er in voorkomende gevallen twee mogelijkheden het herstel van fouten door gebruikers af te dwingen: inschakeling van het College bescherming persoonsgegevens (CBP) of de bestuursrechter. Beide beschikken over de hiertoe benodigde doorzettingsmacht. Het College kan bestuursdwang toepassen en een last onder dwangsom opleggen. De staatssecretaris zegde toe haar best ervoor te zullen doen dat het CBP over voldoende capaciteit voor deze taak beschikt. Daar ze geen zeggenschap heeft over het CBP en zaken aangaande het College buiten haar portefeuille vallen, zou ze hierover in overleg treden met de Minister van Justitie en de voorzitter van het College.
- Het BSN-punt is geen tijdelijke voorziening, maar in principe permanent.

Evaluatie

Tijdens het debat zegde de staatssecretaris tevens toe het BSN-punt na een termijn van vier jaar te evalueren. Het Ministerie van BZK heeft Research voor Beleid opdracht gegeven deze evaluatie uit te voeren. Onderwerpen waarop de evaluatie zich heeft gericht zijn:

- de opzet, vormgeving van het BSN-punt
- de samenwerking met andere partijen waaronder het CBP
- de werkwijze en de dienstverlening door het BSN-punt
- de kenbaarheid en toegankelijkheid van het BSN-punt
- de mate waarin burgers gebruik maken van het punt
- de kosten van het BSN-punt.¹

De toezeggingen over het BSN-punt, gedaan tijdens het genoemde kamerdebat, vormden het kader voor de evaluatie en de beoordeling van de resultaten.

De evaluatie is uitgevoerd door middel van documentenstudie, tien interviews, en een internetenquête onder burgers.² Er zijn interviews afgenomen bij de volgende organisaties:

- De directie Dienstverlening, regeldruk en informatiebeleid van het Ministerie van BZK
- BPR (dat het BSN-punt beheert)
- Het College bescherming persoonsgegevens
- De Nationale ombudsman.

Daarnaast zijn interviews afgenomen met enkele belangrijke gebruikers: de Belastingdienst, het UWV, DUO, en de gemeenten Amsterdam, Den Haag en Enschede.³ Ten slotte zijn met een tweetal organisaties korte gesprekken gevoerd.

B Conclusies over de inrichting van het BSN-punt

Op basis van de uitkomsten van de evaluatie kunnen de volgende conclusies worden getrokken over de mate waarin het BSN-punt tegemoet komt aan de eisen en toezeggingen die tijdens het Kamerdebat zijn gedaan.

1 *Kenbaarheid en toegankelijkheid*

Omdat uit twee burgeronderzoeken (uitgevoerd in 2005 en 2007) bleek dat het burgerservicenummer bij burgers al een hoge naamsbekendheid had, is besloten middels een brochure de burger over het BSN(-punt) te informeren. Daarnaast is er voor gekozen het punt vindbaar te maken, zodat burgers er terecht kunnen op het moment dat zij het punt nodig hebben.

Uit de evaluatie blijkt dat de website van het BSN-punt (www.burgerservicenummer.nl) op internet goed vindbaar is. Bij een zoektocht naar 'BSN' op google wordt de website als eerste weergegeven. Ook zijn links naar de website opgenomen op diverse overheidswebsites.

De website van het BSN-punt bevat onder meer veelgestelde vragen en antwoorden en de contactgegevens van het BSN-punt. Een verbeterpunt is dat de website niet geheel duidelijk is over wanneer het punt ingeschakeld kan worden. Ook blijkt er niet zo duidelijk uit dat het punt ook voor algemene vragen over het BSN benaderd kan worden.

¹ Een lijst met concrete onderzoeksvragen is opgenomen in bijlage 1.

² De vragenlijst, de samenstelling van de steekproef en de uitkomsten (rechte tellingen) van de enquête zijn opgenomen in bijlage 3

³ Zie bijlage 2 voor de bij de interviews gebruikte checklists en een lijst van respondenten.

Vanaf april 2010 is de eerste opvang van vragen voor het BSN-punt ondergebracht bij het bekende Postbus 51, dat feitelijk de vraagbaak voor burgers met vragen over de overheid is. Sindsdien is het BSN-punt dus ook op die wijze voor burgers goed toegankelijk en vindbaar.

Bij de front-offices van belangrijke gebruikers van het BSN, zoals gemeenten, het UWV en DUO, is het BSN-punt niet of nauwelijks bekend. Daarom, en omdat gebruikers weinig of geen vragen van burgers over het BSN krijgen, komt het slechts sporadisch voor dat burgers door gebruikers naar het BSN-punt worden verwezen.

2 *Inrichting en werkwijze*

De opzet en de werkwijze van het BSN-punt past bij hetgeen daarover in het Kamerdebat is toegezegd. Het punt beantwoordt een breed spectrum aan vragen, en burgers worden indien nodig aan de hand genomen richting andere organisaties zoals het CBP. De vragen worden snel opgepakt en beantwoord.

3 *Capaciteit en kosten*

Het BSN-punt heeft vanaf het begin ruim voldoende menskracht gehad om de meldingen van burgers snel te behandelen. Ook is voldoende competentie beschikbaar. In verband met een lager aantal meldingen dan verwacht is de organisatiestructuur tussentijds aangepast en is de capaciteit afgebouwd, maar wel voldoende gebleven. Door de inbedding van het BSN-punt binnen BPR is intern en extern veel kennis beschikbaar, kan indien nodig eenvoudig in achtervang worden voorzien, en kan de capaciteit van het BSN-punt flexibel op de behoefte worden afgestemd.

Het BSN-punt heeft in de periode vanaf november 2007 tot en met maart 2011 in totaal zo'n zevenhonderdduizend euro gekost. De kosten per jaar en per melding zijn geleidelijk gedaald. In die zin is de doelmatigheid van het BSN-punt dus toegenomen. Op jaarbasis kost het BSN-punt met de huidige capaciteit ongeveer honderdduizend euro.

4 *Doorzettingsmacht*

In de beginperiode zijn tussen het Ministerie van BZK en het CBP afspraken gemaakt over het inzetten van doorzettingsmacht, en over compensatie van eventuele additionele werklast voor het CBP die de invoering van het BSN ten opzichte van het Sofinummer zou opleveren. In de praktijk heeft het BSN-punt nog geen enkele keer gebruik gemaakt van doorzettingsmacht van het CBP.

Het CBP merkt overigens op dat het inzetten van doorzettingsmacht op basis van een individueel geval binnen het huidige beleid van het CBP niet voor de hand ligt. Het CBP heeft een verschuiving doorgemaakt van een meer adviserende naar een meer toezichthoudende rol. Het beleid van het CBP is nu om burgers, wanneer het om individuele gevallen gaat, door middel van voorlichting en voorbeeldbrieven zelf in staat te stellen om voor hun rechten op te komen, dan wel te verwijzen naar een rechter of klachtinstantie. Alleen wanneer een situatie voldoet aan de criteria van de beleidsregels zal het CBP gebruik maken van doorzettingsmacht. De gekozen structuur, waarbij het CBP wordt ingezet wanneer doorzettingsmacht nodig is, zal dus niet in alle gevallen kunnen worden toegepast bij het huidige beleid en de werkwijze van het CBP.

C Conclusie over gebruik en relevantie van het BSN-punt

Uit de evaluatie blijkt dat het aantal vragen, problemen en klachten dat bij het BSN-punt is binnengekomen veel lager is dan verwacht. Het BSN-punt heeft per jaar gemiddeld ongeveer vierduizend meldingen van burgers gekregen. Dit zijn vrijwel uitsluitend informatieve vragen, waarvan het merendeel zeer eenvoudig is. In totaal zijn sinds de start van het punt 27 vermeende fouten gemeld. Bij geen van deze meldingen bleek daadwerkelijk een fout met het BSN te zijn gemaakt.

Ook uit de enquête onder burgers en uit interviews met gebruikers, CBP en Nationale ombudsman blijkt dat er relatief weinig vragen of klachten van burgers zijn over het BSN. Incidenteel ondervinden burgers problemen met het BSN, maar uit het onderzoek is niet gebleken dat daadwerkelijke fouten met het BSN zijn voorgekomen.

Gezien de binnengekomen meldingen, het feit dat burgers incidenteel problemen hebben ondervonden met het BSN, dat zij niet terecht kunnen bij een andere (overheids)organisatie met even veel kennis van het BSN, en dat overheidsinstanties burgers soms naar elkaar verwijzen, voorziet het punt in een behoefte. Die behoefte is, gezien het aantal meldingen en de ernst daarvan, wel veel minder groot dan tijdens het Kamerdebat de verwachting leek te zijn.

1 Inleiding en onderzoekopzet

Dit rapport doet verslag van de evaluatie van het burgerservicenummerpunt (BSN-punt). Tot dit punt kunnen burgers zich wenden met vragen en klachten over het gebruik van het burgerservicenummer (BSN). Alvorens in te gaan op het BSN-punt en de evaluatie daarvan gaat dit hoofdstuk eerst kort in op het burgerservicenummer.

1.1 Het burgerservicenummer

Op 26 november 2007 is het burgerservicenummer (BSN) ingevoerd, een uniek persoonsgebonden nummer dat de opvolger is van het sociaal-fiscaalnummer (sofinummer). Iedereen die in de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) staat ingeschreven heeft een BSN. De op de invoeringsdatum bestaande sofinummers werden gecontinueerd als BSN. Iedereen die wordt ingeschreven in het GBA en nog geen BSN heeft, bijvoorbeeld een pasgeborene, ontvangt het nummer automatisch.

De toekenning, het beheer en het gebruik van het BSN zijn geregeld in de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer (Wabb) van 21 juli 2007. De wet schrijft ondermeer het volgende voor.

- Organisaties mogen alleen van het BSN gebruik maken als daar een wettelijke grondslag voor is. Zij worden aangeduid als 'gebruiker'. Op grond van de wet mag ieder overheidsorgaan gebruik maken van het nummer. Organisaties buiten de overheid mogen dit alleen als dit wettelijk is voorgeschreven.
- Gebruikers zijn verplicht bij de onderlinge uitwisseling van gegevens van burgers het BSN te gebruiken.
- Een gebruiker vergewist zich ervan dat het BSN daadwerkelijk betrekking heeft op de persoon van wie hij gegevens verwerkt (vergewisplicht).
- Gebruikers kunnen een burger niet verplichten bij het verstrekken van persoonsgegevens een ander persoonsnummer dan het BSN te verstrekken.
- Er is een voorziening (beheervoorziening BSN) met behulp waarvan nummers worden toegekend, aangemaakt en ter beschikking gesteld. De voorziening houdt het nummerregister bij en verstrekt informatie aan gebruikers die zij nodig hebben om hun wettelijke taken (bijvoorbeeld de toekenning van het BSN door gemeenten en het opvolgen van de vergewisplicht) te kunnen uitvoeren. De voorziening is ondergebracht bij het BZK-agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR).

Doel van het BSN is vergroting van de efficiëntie en betrouwbaarheid bij de verzameling, uitwisseling en bewerking van gegevens door de overheid. Door gebruik van het BSN hoeft de burger niet steeds zijn persoonsgegevens te leveren bij een bezoek aan een overheidsloket omdat deze via het BSN-nummer beschikbaar zijn. De efficiëntie voor de overheid is erin gelegen dat gegevensuitwisseling binnen de overheid met het BSN eenvoudiger en daardoor minder foutgevoelig is. Het gebruik van één nummer en de waarborgen waarmee dit gebruik is omgeven, zoals de vergewisplicht, moeten tevens de kans op identiteitsfraude verkleinen.

Het BSN staat op de door de overheid uitgegeven en erkende identiteitsbewijzen (paspoort, rijbewijs, identiteitskaart).

In het onderwijs wordt het BSN als onderwijsnummer of zogenoemd persoonsgebonden nummer gebruikt. Scholen zijn verplicht dit nummer te gebruiken in hun administratie. Asielzoekers of leerlingen die niet in Nederland woonachtig zijn hebben vaak (nog) geen BSN of sofinummer. Zij krijgen een tijdelijk onderwijsnummer dat wordt toegekend door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). De leerling moet dit nummer weer inleveren op het moment dat hij door inschrijving in de GBA een BSN ontvangt.

In de zorg moeten zorgaanbieders, indicatieorganen en zorgverzekeraars het BSN gebruiken bij uitwisseling van gegevens over patiënten en cliënten. Deze moeten zich bij de zorgverlener identificeren met een identiteitsbewijs.

Met de komst van het BSN is het sofinummer niet geheel verdwenen. Wanneer iemand niet in Nederland staat ingeschreven, maar wel belasting moet betalen, heeft hij een sofinummer nodig dat door de Belastingdienst wordt verstrekt.

1.2 Het BSN-punt

De aanleiding voor het inrichten van het BSN-punt was een debat over het wetsvoorstel algemene bepalingen burgerservicenummer, dat de invoering van het BSN regelde, in de Eerste Kamer.¹ Uit het verslag van het debat blijkt dat een aantal partijen niet gerust was op de integriteit van de gegevensverzameling, -uitwisseling en bewerking met behulp van het BSN. Zij vreesden voor fouten waardoor burgers mogelijk gedupeerd worden, bijvoorbeeld het niet toekennen van een uitkering als gevolg van fouten met het BSN. De Eerste Kamer drong daarom aan op een voorziening waar de burger terecht kan met problemen, klachten en vragen over het gebruik van zijn BSN en op grond van dit gebruik genomen beslissingen. Om hieraan invulling te geven is het BSN-punt ingericht.

In het Kamerdebat kwam een aantal aan het BSN-punt te stellen eisen naar voren.

- Het BSN-punt moet kenbaar en eenvoudig toegankelijk zijn voor de burger. Deze moet niet verdwalen in de overheidsbureaucratie.
- Het BSN-punt moet, gegeven de mogelijke grote gevolgen van fouten voor de burger, problemen met urgentie aanpakken en erop toezien dat fouten worden opgelost.
- "Er mag geen wachtlijst ontstaan." Hiertoe dient het BSN-punt over voldoende budget en personeel te beschikken.
- Wanneer het niet mogelijk blijkt in goed overleg met een gebruiker bij wie een fout is opgetreden deze fout te herstellen, moet het mogelijk zijn dit herstel af te dwingen.

De staatssecretaris van BZK zegde een voorziening toe, bestaande uit de volgende elementen.

- Een burger die een klacht heeft over het gebruik van zijn BSN of de gevolgen daarvan dient zich in principe in eerste instantie te wenden tot de gebruiker bij wie de fout is opgetreden.
- Bij BPR wordt een punt ingericht waar burgers met vragen en klachten over het gebruik van hun BSN terecht kunnen. Dit punt is niet een 'een telefoonnummer' of loket dat vragen en klachten inventariseert en doorgeleidt naar de betreffende gebruiker, maar een dienstverlener die actief aan de slag gaat om een gemeld probleem op te lossen. De

¹ Handelingen I 2006/07, 38, p. 1175 - 1195.

staatssecretaris ging er vanuit dat de meeste problemen door het punt kunnen worden opgelost. Ze zegde toe zorg te dragen voor een adequaat budget en personele bezetting (in zowel kwantitatieve als kwalitatieve zin).

- Het BSN-punt beschikt niet over doorzettingsmacht, dat wil zeggen dat het niet bij machte is het herstel van fouten bij gebruikers af te dwingen. In de systematiek zijn er in voorkomende gevallen twee mogelijkheden het herstel van fouten door gebruikers af te dwingen: inschakeling van het College bescherming persoonsgegevens (CBP) of de bestuursrechter. Beide beschikken over de hiertoe benodigde doorzettingsmacht. Het College kan bestuursdwang toepassen en een last onder dwangsom opleggen. Het BSN-punt informeert het CBP over binnengekomen meldingen. De staatssecretaris zegde toe haar best ervoor te zullen doen dat het CBP over voldoende capaciteit voor deze taak beschikt. Daar ze geen zeggenschap heeft over het CBP en zaken aangaande het College buiten haar portefeuille vallen, zou ze hierover in overleg treden met de minister van Justitie en de voorzitter van het College.
- Het BSN-punt is geen tijdelijke voorziening, maar in principe permanent.

In het debat kristalliseerde de beoogde werkwijze van dit 'stelsel van voorzieningen' zich verder uit.

Aanvankelijk leek de staatssecretaris zich op het standpunt te stellen dat "de gang naar de bestuursrechter de eerste weg is die bewandeld moet worden" en "dat de tweede weg de weg is waarlangs de burger geholpen wordt" (via het BSN-punt). De Kamer reageerde hierop dat de gang naar de rechter voor de meeste burgers hoogdrempelig is. Staatssecretaris en Kamer vonden zich er in dat het de burger vrij staat bij wie hij aanklopt met zijn probleem: hij kan insteken bij het BSN-punt, het CBP of de rechter.

Enkele woordvoerders stelden voor het BSN-punt vanwege de eenduidigheid niet onder te brengen bij BPR maar bij een ombudsman of het CBP. Het eerste wees de staatssecretaris af omdat een ombudsman geen doorzettingsmacht heeft. Een aanvullend argument om het punt bij het CBP in te richten was dat BPR geen toegang heeft tot administraties van organisaties en instellingen binnen de semi-overheid en de niet-overheidssector. De staatssecretaris hield echter om een aantal redenen vast aan haar voornemen het BSN-punt onder te brengen bij BPR. In de eerste plaats heeft de staatssecretaris direct zeggenschap over BPR en kan daarmee als verantwoordelijke voor dit punt beslissingen nemen ten behoeve van het goed functioneren ervan. In de tweede plaats is het niet zo bezwaarlijk dat BPR geen toegang heeft tot administraties buiten de overheid. Oplossingsgericht werken betekent ook dat het punt zich maximaal inspant om problemen bij gebruikers buiten de overheid op te lossen. Indien nodig kan door inschakeling van het CBP of de rechter herstel van fouten worden afgedwongen. In de derde plaats ten slotte, zit zo het BSN-punt dichtbij de beheervoorziening BSN, die inzage heeft in gegevens in de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA).

1.3 Evaluatie

Tijdens het debat heeft de staatssecretaris toegezegd het BSN-punt na een termijn van vier jaar te evalueren. Voorliggend rapport doet verslag van de uitkomsten van deze evaluatie. De toezeggingen over het BSN-punt, zoals beschreven in de voorgaande paragraaf, vormen het kader voor de evaluatie en de beoordeling van de resultaten. Onderwerpen waarop de evaluatie zich concreet heeft gericht zijn:

- de opzet, vormgeving van het BSN-punt
- de samenwerking met andere partijen waaronder het CBP
- de werkwijze en de dienstverlening van het BSN-punt
- de kenbaarheid en toegankelijkheid van het BSN-punt
- de mate waarin burgers gebruik maken van het punt
- de kosten van het BSN-punt.¹

De evaluatie richt zich uitsluitend op het BSN-punt dat voor burgers is ingericht. De ook door BPR verzorgde ondersteuning voor gebruikers van het BSN, zoals de servicedesk gebruikers, de servicedesk technisch beheer en het foutmeldpunt voor gebruikers vallen niet onder deze evaluatie.

De evaluatie is uitgevoerd door middel van documentenstudie, tien interviews, en een internetenquête onder burgers. Er zijn interviews afgenomen bij de volgende organisaties:

- De directie Dienstverlening, regeldruk en informatiebeleid van het Ministerie van BZK
- BPR (dat het BSN-punt beheert)
- Het College bescherming persoonsgegevens
- De Nationale ombudsman.

Daarnaast zijn interviews afgenomen met enkele belangrijke gebruikers: de Belastingdienst, het UWV, DUO, en de gemeenten Amsterdam, Den Haag en Enschede. Bij de eerste drie organisaties is gesproken met de klachtenafdeling, bij de gemeenten met de afdeling burger/publiekszaken.² Ten slotte zijn met een andere tweetal organisaties korte gesprekken gevoerd.

Voor de internetenquête is een steekproef van 504 personen getrokken uit een internetpanel.³ De steekproef is zo samengesteld dat de verdeling naar geslacht en leeftijd in overeenstemming is met de gehele Nederlandse bevolking.⁴ De vragenlijst, de samenstelling van de steekproef en de uitkomsten (rechte tellingen) van de enquête zijn opgenomen in bijlage 3.

1.4 Leeswijzer

Het rapport gaat achtereenvolgens in op de feitelijke uitkomsten van de evaluatie wat betreft opzet en vormgeving (hoofdstuk 2), de kenbaarheid en toegankelijkheid (hoofdstuk 3), en het gebruik, de uitvoering en de kosten van het BSN-punt (hoofdstuk 4). De overkoepelende conclusies zijn opgenomen in de paragraaf 'Samenvatting en conclusies' aan het begin van dit rapport.

¹ Een lijst met concrete onderzoeksvragen is opgenomen in bijlage 1.

² Zie bijlage 2 voor de bij de interviews gebruikte checklists en een lijst van respondenten.

³ Er is gebruik gemaakt van het panel van Panelclix.

⁴ Dit is gedaan op basis van de zogenoemde Gouden Standaard van het CBS.

2 Opzet en vormgeving

In paragraaf 1.2 zijn de toezeggingen van de staatssecretaris beschreven, die het uitgangspunt vormen voor de inrichting en werking van het BSN-punt. In dit hoofdstuk is de daadwerkelijke opzet en vormgeving van het BSN-punt aan de orde zoals deze in de praktijk gestalte heeft gekregen. Ook gaat het hoofdstuk in op hoe de samenwerking van het BSN-punt met andere partijen, waaronder het CBP, is ingericht.

2.1 Organisatiestructuur

Totstandkoming van het BSN-punt

Naar aanleiding van de in het in hoofdstuk één genoemde debat gedane toezeggingen van de staatssecretaris van BZK is door het ministerie een memo met een taakomschrijving voor het BSN-punt opgesteld. Deze is nader uitgewerkt in een procesontwerp.¹ Tegelijk met het ingaan van de Wabb op 27 november 2007 was het door de staatssecretaris toegezegde servicepunt onder de naam burgerservicenummer-punt (BSN-punt) operationeel. Het BSN-punt is ondergebracht bij BPR.

Bij het uitwerken van de taakomschrijving en het procesontwerp bestond geen duidelijk beeld van het aantal te verwachten vragen. Bij de eerste uitwerking van de opzet van het BSN-punt werd gewerkt op basis van een aanname van 20.000 vragen per jaar.

Opzet van het BSN-punt

Er is gekozen voor een opzet van het BSN-punt bestaande uit drie lijnen. De eerste lijn bestaat uit de intake van vragen en meldingen. Voor zover mogelijk handelt de eerste lijn de binnengekomen vragen en meldingen zelf af. Meldingen kunnen, tijdens kantooruren, telefonisch worden gedaan. Ook kan een formulier op de website www.burgerservicenummer.nl worden ingevuld. Er is geen balie-functie ingericht. Ook is naar buiten toe geen post- en faxadres gecommuniceerd.

De eerste lijn leidt vragen die niet direct kunnen worden beantwoord en (vermeende) problemen die niet direct kunnen worden opgelost door naar de tweede lijn. Deze heeft tot taak de meer bewerkelijke vragen en problemen te beantwoorden respectievelijk op te lossen.

Voor complexe problemen die het oplossend vermogen van de tweede lijn te boven gaan, zoals juridische kwesties, is een derde lijn beschikbaar. De derde lijn kan de beheervoorziening BSN raadplegen, bijvoorbeeld om gegevens in de GBA te controleren, maar kan en mag eventuele fouten in de GBA niet zelf corrigeren. Dit laatste is een taak van de eigenaar van de gegevens in de GBA, de gemeente.

De derdelijnsmedewerker onderhoudt ook het contact met de contentmanager van de website van het BSN-punt (www.burgerservicenummer.nl). Deze bevat onder andere een over-

¹ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directie Innovatie & Informatiebeleid Openbare Sector, 20 november 2007, *Procesontwerp BSN-punt*, Den Haag.

zicht van veelgestelde vragen en antwoorden, dat door de verantwoordelijk beleidsdirectie van het Ministerie van BZK is opgesteld. In de beginperiode zijn hierin enkele keren wijzigingen aangebracht.

Voor de medewerkers van de tweede en derde lijn is een HBO niveau vereist.

Aanpassing organisatie

Zoals vermeld werd in de beginfase gewerkt met een afname van 20.000 vragen per jaar. Daar het aantal binnenkomende vragen en meldingen in de praktijk lager bleek, zijn in de loop der tijd enkele wijzigingen in de opzet van het BSN-punt doorgevoerd en is de capaciteit van het BSN-punt geleidelijk verkleind.

Eerste lijn

Aanvankelijk was de afhandeling van eerstelijnsmeldingen door BPR uitbesteed aan een callcenter, dat tijdens kantooruren bereikbaar was. Meldingen die door het callcenter niet konden worden afgehandeld, werden direct doorverbonden naar de tweede en derdelijn. Bij het callcenter waren twee medewerkers beschikbaar voor vragen over het BSN-punt. Vanwege de onzekerheid over het aantal vragen in de beginfase was de mogelijkheid ingebouwd op te kunnen schalen wanneer nodig. De derdelijns medewerkers van het BSN-punt verzorgden de training van de medewerkers van het callcenter. Tevens onderhielden zij een kennisbank van waaruit het callcenter de vragen kon beantwoorden. De kennisbank bestond onder andere uit het overzicht van veelgestelde vragen en antwoorden. Ongeveer elk kwartaal was er een overleg tussen het callcenter en de medewerkers van de derde lijn.

Met ingang van april 2010 is de eerste lijn ondergebracht bij de algemene dienstverlening van Postbus 51. De uitvoering door Postbus 51 verschilt op enkele punten van die door het callcenter.

- Postbus 51 maakt geen gebruik van de kennisbank van BPR. In plaats daarvan heeft Postbus 51 een eigen redactieraad die de binnenkomende vragen inhoudelijk volgt en de kennisopbouw verzorgt.
- De medewerkers van Postbus 51 ontvangen geen training door de derdelijnsmedewerker van het BSN-punt. Postbus 51 verzorgt de trainingen zelf, daarbij ondersteund door de eigen redactieraad.
- Postbus 51 is in tegenstelling tot het callcenter niet alleen tijdens kantooruren maar ook 's avonds tot 20:00 uur bereikbaar.
- Telefonische eerstelijnsmeldingen die moeten worden doorgezet naar de tweede lijn worden niet meer direct doorverbonden, maar de vragen worden door Postbus 51 per e-mail doorgestuurd. De tweede lijn neemt vervolgens zelf per e-mail of telefoon contact op met de vragensteller.

Omdat Postbus 51 een gebruikelijke ingang is voor vragen aan de overheid, heeft het BSN-punt met Postbus 51 overigens al bij de start van het BSN-punt afspraken gemaakt. Postbus 51 heeft toen de beschikking gekregen over het overzicht met veelgestelde vragen en antwoorden. Verder is de afspraak gemaakt dat Postbus 51 burgers met niet op het overzicht genoemde vragen over het BSN zou verwijzen naar het BSN-punt.

Tweede en derde lijn

De tweede en derde lijn zijn ondergebracht bij BPR. Aanvankelijk zijn hiervoor in totaal vier fulltime eenheden (fte) begroot. In werkelijkheid was de realisatie vanaf het begin nooit meer dan twee personen, één voor de tweede en één voor de derde lijn. Na het eerste jaar is de bezetting feitelijk nog verder teruggebracht, doordat de taken ten behoeve van het BSN-punt zijn ondergebracht bij medewerkers die ook andere taken binnen BPR vervullen (o.a. de servicedesk voor gebruikers). Deze medewerkers besteden dus slechts een deel van hun tijd aan het BSN-punt.

2.2 Werkprocessen BSN-punt

Dienstverlening door het BSN-punt

Voor het BSN-punt is een procesbeschrijving opgesteld waarin de concrete werkwijze van het punt is beschreven.¹ Hieruit, en uit de interviews, blijkt wat de belangrijkste elementen van de dienstverlening zijn.

- Het punt is bedoeld voor vragen van mensen over het BSN-stelsel, klachten, of meldingen over (vermeende) fouten met het BSN. De taakopvatting van de medewerkers van het BSN-punt is om de burger aan de hand nemen. Oorspronkelijk was de insteek dat het BSN-punt dit vooral zou doen bij fouten en bij conflicten met of tussen andere overheden, in de praktijk gebeurt dit ook bij andere BSN-gerelateerde vragen of problemen.
- Wanneer een burger een (vermeende) fout meldt, wordt verwacht dat hij of zij hierover eerst al contact heeft opgenomen met de gebruiker om te vragen de fout te herstellen. Wanneer dit nog niet is gebeurd, vraagt de medewerker van het BSN-punt de melder dit eerst te doen.
- De termijn van afhandeling is afhankelijk van de complexiteit van de vraag. De eerste lijn handelt vragen van burgers direct af. Vragen die moeten worden doorgeleid naar de tweedelijns ondersteuning worden volgens de norm binnen een week, in de praktijk binnen één werkdag afgehandeld. Voor complexe vragen die door de derde lijn moeten worden afgehandeld, is de norm dat zij binnen maximaal negen werkdagen zijn beantwoord. Van een wachtlijst is in de praktijk nooit sprake geweest.
- Het kan voorkomen dat het BSN-punt melders moet doorverwijzen, of enige tijd nodig heeft om een vraag te beantwoorden. In die gevallen wijst het punt melders op het risico dat door termijnoverschrijding geen bezwaar of beroep meer kan worden ingesteld tegen een eventueel besluit van een gebruiker (dat bijvoorbeeld is genomen op basis van een vermeend onjuist BSN). Het BSN-punt geeft zelf geen advies over bezwaar of beroep.
- De ondersteuning die het BSN-punt biedt in het geval van een mogelijke fout bestaat uit het geven van uitleg en advies, of het doorverwijzen naar de goede instantie. Verdere ondersteuning van het BSN-punt wordt geleverd wanneer de melder dit wenst. Het BSN-punt kan dan contact opnemen met de gebruiker waar de (vermeende) fout is geconstateerd om zo te proberen tot een oplossing te komen. Medewerkers van het BSN-punt kunnen vervolgens, na het verrichten van onderzoek (bijvoorbeeld door het raadplegen van de beheervoorziening BSN), een zienswijze opstellen met daarin hun visie over de (vermeende) onjuistheid. Het BSN-punt biedt de melder aan deze zienswijze door te sturen aan de BSN-gebruiker(s) waar zich fouten hebben voorgedaan, en/of aan het CBP. Het BSN-punt wijst de burger er op dat hij of zij de zienswijze kan gebruiken bij het in-

¹ Agentschap BPR, 21/11/2007, *Procesbeschrijving BSN-Punt*, Den Haag.

stellen van bezwaar en/of beroep, het indienen van een verzoekschrift bij de rechtbank, of het verzoeken om bemiddeling en advisering aan het CBP. Het eventueel inzetten van een vervolgactie is volgens de procesbeschrijving de verantwoordelijkheid van de burger.

- Hulp bij fraude wordt niet als een taak van het BSN-punt gezien. Melders van vermoedens van fraude of misbruik worden doorgeleid naar het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en –fouten (CMI) en/of de politie om aangifte te doen.
- Bij klachten over een gebruiker verwijst het BSN-punt mensen naar de klachtenprocedure van de gebruiker of naar een ombudsman.
- Burgers met vragen of klachten over het BSN in de zorg worden veelal doorverwezen naar het Informatiepunt BSN in de zorg. Dit informatiepunt is in de zorg voor burgers de eerste ingang waar zij terecht kunnen met (juridische) vragen over het gebruik van hun BSN en vermoedens van fouten. Het informatiepunt BSN in de zorg verifieert foutvermoedens en heeft indien nodig contact met de beheervoorziening BSN van BPR.

Workflowmanagement en rapportage

Het BSN-punt maakt gebruik van een workflowmanagementsysteem, waarin elke vraag en melding wordt geregistreerd, waarin statusinformatie wordt bijgehouden en waarmee automatische stapopvolging naar de verschillende niveaus van ondersteuning mogelijk is. Het callcenter maakte voorheen ook gebruik van dit systeem. Postbus 51 heeft een eigen systeem, waardoor de eerstelijnsmeldingen niet meer in het systeem van het BSN-punt rechtkomen.

Met behulp van het systeem worden maandelijkse rapportages gemaakt. Deze verstrekt het BSN-punt aan de beleidsdirectie van het ministerie. Zij bevatten bijvoorbeeld het aantal en de aard van de meldingen. Dit stelt de beleidsdirectie in staat de voortgang van het BSN-punt te volgen.

Postbus 51 rapporteert eenmaal per maand rechtstreeks aan het ministerie van BZK.

2.3 Samenwerking

Samenwerking binnen BPR en met gebruikers

Het BSN-punt is ondergebracht binnen BPR. Dit heeft in de praktijk een aantal voordelen. Ten eerste zijn de lijnen met mensen met specifieke BSN-expertise, zoals de beheervoorziening, uitvoeringsjuristen en de functionaris gegevensbescherming, kort. Ten tweede wordt gebruik gemaakt van het bestaande netwerk van BPR, onder andere reguliere overleggen met de Belastingdienst en overleggen met gebruikersgroepen (gemeenten, UWV, DUO, Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB)). Binnen BPR, ten slotte, is de benodigde BSN-expertise aanwezig, waardoor ook eenvoudig in eventuele achtervang voor medewerkers van het BSN-punt is te voorzien.

Bij ingewikkelde vragen van burgers heeft het BSN-punt contact met de beleidsafdeling van het Ministerie van BZK, die als opdrachtgever fungeert voor het BSN-punt.

Samenwerking met het CBP

Zoals in het vorige hoofdstuk vermeld heeft het BSN-punt zelf geen doorzettingmacht. De rechter en het CBP beschikken hier wel over. De staatssecretaris heeft toegezegd zich er voor in te spannen dat het CBP over voldoende capaciteit voor deze taak beschikt. In de beginperiode zijn daarom tussen het Ministerie van BZK, het Ministerie van Justitie en het CBP afspraken gemaakt over de additionele werklust voor het CBP die de invoering van het BSN ten opzichte van het Sofinummer zou opleveren. Afsproken is dat het CBP de eventuele additionele werklust zou volgen met behulp van een monitor. Op basis daarvan zou financiële compensatie door BZK plaatsvinden. Het BSN-punt heeft in de praktijk geen enkele keer een beroep gedaan op de doorzettingmacht van het CBP, en de (additionele) werklust van het CBP, die aan het Ministerie van Justitie gerapporteerd is, was niet van een zodanige omvang dat compensatie door BZK nodig was.

Het CBP merkt overigens op dat het inzetten van doorzettingmacht naar aanleiding van een individueel geval in principe niet meer past binnen het beleid van het CBP, en dat het CBP ook niet verplicht is de doorzettingmacht op verzoek in te zetten. Het CBP heeft een verschuiving doorgemaakt van een meer adviserende naar een meer toezichhoudende rol. Het CBP treedt in principe alleen handhavend op wanneer dat past binnen de eigen beleids-criteria. Die komen er op neer dat "prioriteit wordt gegeven aan (vermoedens) van ernstige overtreding van structurele aard die veel mensen treffen en waarbij het CBP door de inzet van handhavingsinstrumenten effectief verschil kan maken."¹ Beleid van het CBP is burgers bij individuele gevallen die niet passen binnen de criteria in eerste instantie door te verwijzen naar de betreffende instantie en anders naar de rechter.

¹ bron: http://www.cbpweb.nl/Pages/ind_cbp_agenda_2011.aspx

3 Kenbaarheid en toegankelijkheid

Dit hoofdstuk gaat in op de kenbaarheid en toegankelijkheid voor burgers van het BSN-punt. Allereerst komt de communicatie over het BSN-punt aan de orde, vervolgens de vindbaarheid en bekendheid van het punt bij burgers.

3.1 Communicatie

Communicatie-inspanningen

Op verschillende manieren is gecommuniceerd over het BSN en het BSN-punt. Met het oog op een adequate communicatiecampagne heeft het ministerie van BZK in 2005 en 2007 onderzoek laten uitvoeren naar de beleving van de burger van het burgerservicenummer. Op basis van deze onderzoeken heeft de staatssecretaris geconcludeerd dat het niet raadzaam was een uitgebreide (massamediale) campagne op te zetten om het burgerservicenummer toe te lichten omdat de naamsbekendheid van het burgerservicenummer onder burgers hoog was.¹ Veelvuldig communiceren over het BSN-punt en mogelijke problemen zou bovendien tot onnodige verwarring kunnen leiden. Er is daarom voor gekozen het BSN-punt vindbaar te maken op het internet, zodat iemand die een vraag of probleem heeft het punt op dat moment zou kunnen vinden.

Ten tijde van de invoering van het BSN zijn wel enkele berichten geplaatst over het BSN en het punt in landelijke en regionale dagbladen. Ook is een publieksfolder over de invoering van het BSN verspreid in de gemeentehuizen. Daarin is het BSN-punt vermeld. De publieksfolder wordt inmiddels niet meer actief verspreid. Wel wordt door gemeenten een andere folder aangeboden, waarin een paragraaf over het BSN is opgenomen met een verwijzing naar de website van het BSN-punt. Deze folder heeft als onderwerp niet het BSN, maar de basisregistratie personen. Ten slotte wordt op diverse websites van overheden verwezen naar het BSN-punt.

Zoals beschreven in het voorgaande hoofdstuk is de eerste lijn van het BSN-punt vanaf april 2010 ondergebracht bij Postbus 51. Omdat Postbus 51 een bekende ingang is voor burgers voor vragen aan de overheid, is het BSN-punt sindsdien ook op deze wijze goed vindbaar.

Website www.burgerservicenummer.nl

De website van het BSN-punt is voor burgers een belangrijke manier om het punt te vinden. De site is goed vindbaar, bij een zoektocht naar 'BSN' op google is de website het eerste zoekresultaat.² Ook op diverse overheidswebsites zijn verwijzingen naar de website van het BSN-punt opgenomen.

¹ Brief van de staatssecretaris aan de voorzitters van de Eerste en Tweede Kamer van 3 maart 2008, kenmerk 2008-0000104974.

² Zoekactie voor het laatst uitgevoerd op 24 augustus 2011.

De homepage van de website bevat een directe link (tabblad) naar een pagina met meer informatie over het BSN-punt. De BSN-site bevat verder onder meer contactgegevens en een overzicht van veelgestelde vragen en antwoorden over het BSN.

De verschillende pagina's van de website bevatten onder meer informatie over wanneer burgers het BSN-punt kunnen inschakelen (zie tabel 3.1). Uit de pagina 'contact' is indirect af te leiden dat men met algemene vragen over het BSN bij het BSN-punt terecht kan, en op de pagina 'BSN-punt' staat beschreven dat burgers contact kunnen opnemen met het BSN-punt voor vragen die niet zijn terug te vinden op de pagina 'veel gestelde vragen'.

Tabel 3.1 Informatie op verschillende pagina's van www.burgerservicenummer.nl over bij wie men terecht kan in het geval van vragen over dan wel problemen met het BSN¹

Pagina <i>BSN-punt</i>	Pagina <i>Contact</i>	Pagina <i>Veel gestelde vragen</i>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Voor vragen die niet zijn terug te vinden op de pagina <i>Veel gestelde vragen</i> kunt u contact opnemen met het BSN-punt ■ Als u een fout heeft ontdekt [...] wordt in eerste instantie contact opgenomen met de betreffende organisatie. Zo nodig neemt u vervolgens contact op met het BSN-punt. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Uit de pagina is af te leiden dat men met algemene vragen bij het BSN-punt terecht kan. ■ Voor vragen over de aan het BSN gekoppelde gegevens kunt u terecht bij de gemeente waar u bent ingeschreven. ■ Voor vragen over gebruik van het BSN door een organisatie kunt u zich het best tot die organisatie wenden. 	<p>Als er iets niet klopt met het burgerservicenummer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ U gaat naar de instantie waar de fout zich voordoet. ■ Als er iets fout zit met uw basisgegevens gaat u naar uw gemeente. ■ Mocht het geschil samenhangen met (..) verkeerde basisgegevens dan kunt u uw gemeente om correctie verzoeken. ■ Als uw bezwaar of correctieverzoek niet het gewenste resultaat oplevert kunt u in beroep bij de rechter. ■ Indien de fout of klacht niet, niet tijdig of onjuist door de betreffende instantie (beroepsorgaan) wordt hersteld, kunt u uw zaak voorleggen aan het BSN-punt. ■ Klachten over de behandeling kunnen ook worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman. ■ Bij een geschil over de verwerking van persoonsgegevens kunt u het CBP om advies of bemiddeling vragen.

Daarnaast is op deze pagina vermeld dat burgers contact kunnen opnemen met het BSN-punt nadat zij een fout hebben ontdekt en contact hebben gehad met de desbetreffende organisatie. Op de pagina 'veel gestelde vragen' staan stappen beschreven die burgers kunnen zetten wanneer er iets niet klopt met hun burgerservicenummer. Ook op deze pagina is beschreven dat burgers eerst contact opnemen met de desbetreffende organisatie. Vervolgens wordt echter, in afwijking van de pagina 'BSN-punt', op de mogelijkheid gewezen in beroep te gaan bij de rechter, wanneer een bezwaar of correctieverzoek niet het ge-

¹ Laatste geraadpleegd 7/7/2011.

wenste resultaat oplevert. Daarna staat pas vermeld dat, wanneer de fout of klacht niet, niet tijdig, of onjuist door de betreffende instantie (beroepsorgaan) wordt hersteld, de zaak kan worden voorgelegd aan het BSN-punt. Conclusie is dus dat de website niet geheel eenduidig is over het moment waarop het BSN-punt kan worden ingeschakeld.

De informatie op de pagina 'veel gestelde vragen', waaruit burgers zouden kunnen afleiden dat zij eerst naar de rechter moeten en pas daarna bij het BSN-punt terecht kunnen, lijkt in overeenstemming met het standpunt dat de staatssecretaris aanvankelijk in het debat met de Eerste Kamer vertolkte, namelijk dat de gang naar de rechter voorafgaat aan ondersteuning door het BSN-punt. Zoals eerder beschreven kwamen de staatssecretaris en de Kamer echter overeen dat de burger vrij is te kiezen bij wie hij insteekt, en dat wanneer dit het BSN-punt is, dit punt maximaal zal ondersteunen bij het oplossen van het probleem. Het verdient derhalve aanbeveling de pagina 'veelgestelde vragen' aan te passen.

3.2 Bekendheid bij burgers

Bekendheid van BSN en BSN-punt

Met behulp van de internetenquête is onderzocht hoe bekend het BSN-punt is onder burgers. Allereerst is daartoe gevraagd of zij het burgerservicenummer kennen. Bijna iedereen (97%) zegt dit te kennen. Het BSN is daarmee vrijwel even bekend als zijn voorganger, het Sofinummer, waarvan 98% aangeeft het te kennen. Gevraagd het BSN in eigen woorden te omschrijven, worden verschillende antwoorden gegeven die over het algemeen correct zijn. Onderstaande tabel bevat deze antwoorden, in categorieën ondergebracht. Een klein deel (2%) weet geen omschrijving in eigen woorden te geven. De overige 95% is wel in staat het BSN in eigen woorden te omschrijven.

Tabel 3.2 Het BSN in eigen woorden (n=504)

	%
Uniek identificatienummer voor een persoon bij de overheid	51%
(voormalig) Sofinummer	26%
Nummer benodigd voor het verkrijgen van overheidsdienstverlening (uitkeringen, pensioenen, belastingen, etc.)	5%
Nummer op identiteitskaart en paspoort	4%
Nummer dat iedere Nederlander krijgt	5%
Administratief nummer voor alle overheden	3%
Overig	1%
Weet niet	2%
Totaal	97%

Zoals eerder opgemerkt zou het BSN-punt vindbaar moeten zijn wanneer mensen een probleem met of vraag over het BSN hebben. In de enquête is gevraagd welke overheidsorganisatie volgens de respondent verantwoordelijk is voor de verstrekking van het BSN aan de burgers, omdat dit mogelijk een indicatie vormt voor de overheidsorganisatie waar zij naar zoeken bij een probleem met of vraag over het BSN. Een vijfde denkt, correct, dat de gemeente verantwoordelijk is voor de verstrekking van het BSN (tabel 3.3). Bijna een derde van de burgers denkt dat het Ministerie van BZK verantwoordelijk is en ongeveer een vijfde

denkt de Belastingdienst.

Tabel 3.3 Welke overheidsorganisatie is volgens u verantwoordelijk voor de verstrekking van het BSN aan de burgers (n=504)?

	%
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	30%
Belastingdienst	21%
Gemeente	21%
Sociale Verzekering Bank (SVB)	6%
Ministerie van Veiligheid en Justitie	4%
College bescherming persoonsgegevens	2%
UWV	1%
Centraal Bureau voor de Statistiek	1%
Provincie	1%
Weet niet/geen mening	13%
Totaal	100%

Op de vraag of zij voorafgaand aan het onderzoek al van het bestaan van het BSN-punt op de hoogte waren, antwoordt 19% van alle geënquêteerden bevestigend.

Actie bij problemen, klachten en vragen

Met behulp van de enquête is verder onderzocht of mensen daadwerkelijk vragen en problemen met het BSN hebben gehad, en hoe zij hiermee zijn omgegaan.

Uit de enquête blijkt dat een klein deel (1%, 6 respondenten) in de voorgaande drie jaar daadwerkelijk een probleem of klacht heeft gehad in verband met het burgerservicenummer. Drie van de zes respondenten hebben geen actie ondernomen om het probleem of de klacht opgelost te krijgen. Twee personen hebben dat niet gedaan omdat het maar om een klein probleem ging waar zij verder niet veel last van hadden, en één persoon heeft dat niet gedaan omdat hij niet wist waar hij terecht kon. De overige drie respondenten hebben wel actie ondernomen, door contact op te nemen met de instantie waar het probleem zich voordeed. Deze instantie heeft het probleem verholpen. Geen van de respondenten met een probleem of klacht heeft een beroep gedaan op het BSN-punt.

Afgezien van klachten en problemen, heeft een klein deel van de burgers (3%, 13 respondenten) wel eens een meer algemene vraag gehad over het BSN. Tabel 3.4 geeft de vragen van de respondenten gecategoriseerd weer. De meeste van deze respondenten hadden meer dan één vraag over het BSN.

Tabel 3.4 Kunt u aangeven om wat voor vraag het ging? (n=13)

	Aantal	%
Hoe de bescherming van de privacy is geregeld	6	46%
Hoe een instantie aan mijn Burgerservicenummer komt	6	46%
Waarvoor het Burgerservicenummer wel en niet wordt gebruikt	5	38%
Of een instantie wel het recht heeft mijn Burgerservicenummer te gebruiken	4	31%
Of de cijfers waaruit het nummer is opgebouwd een speciale betekenis hebben	3	23%
Wat ik moet doen om aan het Burgerservicenummer te komen	2	15%
Wat het Burgerservicenummer (BSN) eigenlijk is	1	8%
Anders, namelijk: "password"*	1	8%
Totaal	13	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

**Het antwoord tussen aanhalingstekens is door de respondent zelf beschreven.*

Tien van de 13 respondenten met een vraag hebben naar een antwoord gezocht. Vijf personen hebben bij het zoeken het internet geraadpleegd, twee van hen zeggen daarbij de website www.burgerservicenummer.nl te hebben geraadpleegd. Eén respondent heeft daadwerkelijk contact opgenomen met het BSN-punt. Deze respondent heeft het punt gevonden op internet, bij het zoeken naar een antwoord op de vraag over het BSN.

Drie personen hebben geen actie ondernomen om de vraag opgelost te krijgen. Eén persoon heeft dat niet gedaan omdat hij niet wist waar hij met zijn vraag terecht kon, de andere twee omdat zij hun vraag niet zo belangrijk vonden.

Aan de respondenten die geen vraag, klacht of probleem hebben gehad is gevraagd in eigen woorden te omschrijven wat zij zouden doen wanneer zij met een probleem met het BSN te maken zouden krijgen (zie tabel 3.5). Verreweg het meest genoemd (door 41%) is contact opnemen met de gemeente. Zoeken via internet wordt door één op de twintig (5%) spontaan genoemd.

Tabel 3.5 Stel dat u met een probleem met het BSN te maken zou krijgen. Wat zou u dan doen? (n=485)

	%
Contact opnemen met de gemeente	41%
Contact opnemen met de organisatie waar het probleem zich voordoet	14%
Op internet zoeken	5%
Contact opnemen met de Belastingdienst	4%
Contact opnemen met de overheid	2%
Contact opnemen met de Nationale ombudsman	2%
Contact opnemen met of aangifte doen bij de politie	1%
Informeren / oplossen (niet nader omschreven)	11%
Anders	6%
Niets	1%
Weet niet	13%
Totaal	100%

4 Gebruik, uitvoering en kosten

Dit hoofdstuk gaat in op de meldingen van burgers die het BSN-punt heeft ontvangen. Daarnaast gaat het in op de kosten van het BSN-punt.

4.1 Meldingen bij het BSN-punt

Aantal en aard van meldingen en wijze van afhandeling

Tabel 4.1 geeft een overzicht van het aantal meldingen van burgers dat bij het BSN-punt is binnengekomen.

Tabel 4.1 Aantal meldingen van burgers bij het BSN-punt¹

	Eerste lijn	Tweede en derde lijn	Waarvan vermeende fouten/ klachten
2007 (vanaf 26/11)	459	43	8
2008	3.351	263	14
2009	4.665	234	2
2010	3.453 ²	353	2
2011 (t/m mei)	1.312	204	1
Totaal	13.240	1.097	27

Uit de tabel blijkt dat meer dan 90% van de vragen en meldingen wordt afgehandeld door de eerste lijn. Het gaat hier om informatieve vragen. Uit gegevens van Postbus 51 is af te leiden dat ongeveer driekwart van de meldingen telefonisch is gedaan en de rest per e-mail. Heel af en toe komen meldingen ook per brief binnen. In maart en april komen de meeste meldingen binnen. Dit komt waarschijnlijk omdat dan de belastingaangifte moet worden gedaan.

Verreweg de meest gestelde vraag is: hoe kom ik aan een BSN? Ruwweg de helft van de meldingen betreft deze vraag. Relatief vaak wordt ook gevraagd wat het BSN is en waar het voor is bedoeld ($\pm 15\%$ van de meldingen). Verder worden vragen gesteld over wet- en regelgeving (wat staat er en waar staat het?), veiligheid en fraude.

Een deel van de vragenstellers (circa 5%) wordt verwezen naar andere instanties. Dit gebeurt met name naar het Informatiepunt BSN in de zorg, maar ook naar de Belastingdienst (bij vragen over het Sofinumnummer), het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) en de politie.

¹ De cijfers in de tabel zijn gebaseerd op serviceniveaurapportages van de beheervoorziening BSN van BPR.

² Vanaf april 2010 is de eerste lijn opgenomen in de algemene dienstverlening van Postbus 51 (zie verder paragraaf 2.1). Vanaf dat moment is er geen exacte telling meer beschikbaar van het aantal eerstelijnsmeldingen. Er is een inschatting gemaakt op basis van telling van het aantal raadplegingen van informatiepagina's over het BSN door voorlichters van Postbus 51 om vragen te beantwoorden.

Van de tweedelijnsmeldingen wordt een groot deel in de praktijk direct afgehandeld. Het gaat vaak om informatieve vragen die te specifiek en incidenteel zijn om door Postbus 51 beantwoord te worden.

Uit de tabel blijkt dat in de drieënhalve jaar dat het BSN-punt bestaat er 27 vermeende fouten zijn gemeld. Het grootste deel is gemeld in het eerste jaar van het bestaan van het BSN-punt. Bij geen van de 27 meldingen was daadwerkelijk sprake van een fout met het BSN in bijvoorbeeld de GBA. Er is dan ook geen enkele melding doorgeleid aan het CBP. Een groot deel had betrekking op het BSN in de zorg. De 'fout' bleek vaak bij een zorgverlener of –verzekeraar te liggen. Deze maakten bijvoorbeeld gebruik van een verkeerd BSN door een foutieve koppeling. Veel van deze meldingen zijn doorgeleid naar het Informatiepunt BSN in de zorg.

Er zijn geen signalen dat melders ontevreden zijn over de dienstverlening van het BSN-punt. Er is sinds de invoering van het BSN-punt nooit sprake geweest van lange afhandeltijden of een wachtlijst. In een incidenteel geval heeft de afhandeling langer geduurd dan de normtijden, vanwege de complexiteit van de vraag. De bewuste melder is tijdens de behandeling op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

Websitebezoek

Het aantal bezoeken van de website van het BSN-punt geeft een indicatie van de behoefte aan informatie over het BSN in de afgelopen jaren. Tabel 4.2 toont het aantal bezoeken. In 2008 is de website het meest geraadpleegd (266 duizend bezoeken).

Tabel 4.2 Aantal bezoeken website www.burgerservicenummer.nl (in duizenden)¹

	Aantal bezoeken (in duizenden)*
2007 (vanaf 26/11)	25
2008	266
2009	225
2010	186
2011 (t/m mei)	58
Totaal	760

**Aantal bezoeken is inclusief zoekrobots. Het is niet te achterhalen welk gedeelte zoekrobots betreft, en welk gedeelte 'echte' bezoekers.*

De website bevat, behalve informatie van en over het BSN-punt, ook andere informatie over het BSN. Bij grofweg een vijfde van de bezoeken aan de website zijn de specifiek BSN-punt gerelateerde webpagina's 'veelgestelde vragen', 'BSN-punt' of 'contact' geraadpleegd.

¹ Cijfers in de tabel zijn gebaseerd op serviceniveaurapportages van de beheervoorziening BSN van BPR.

4.2 Kosten van het BSN-punt

Kosten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de kosten van het BSN-punt. De bedragen in de tabel zijn gebaseerd op financiële voortgangsrapportages van BPR. Op basis hiervan is het echter lastig de kosten voor het BSN-punt exact te bepalen. Dit komt omdat de rapportages betrekking hebben op de gehele BSN-dienstverlening die BPR verzorgt. Naast het BSN-punt gaat het bijvoorbeeld ook om de beheervoorziening en de servicedesk voor gebruikers. Enkele posten in de rapportages zijn daarom niet uitsluitend aan het BSN-punt toe te rekenen. Daarom is op basis van de beschikbare gegevens door de onderzoekers een schatting gemaakt van de kosten.

Het gaat allereerst om de kosten voor het callcenter. Dit is door BPR ingehuurd voor zowel het BSN-punt als de servicedesk voor gebruikers. Op basis van het aantal meldingen voor het BSN-punt en de servicedesk is een schatting gemaakt van het deel van de kosten dat specifiek aan het BSN-punt is toe te rekenen. Verder geldt dat de medewerkers van de tweede en derde lijn slechts een deel van hun tijd aan het BSN-punt besteden. Op basis van informatie uit de interviews is een schatting gemaakt welk deel van de kosten voor deze medewerkers, en voor hun werkplekken, specifiek aan het BSN-punt is toe te rekenen.

Daarnaast geldt dat Postbus 51 met ingang van 2011 geen kosten in rekening brengt voor het verzorgen van de eerstelijns van het BSN-punt. Dit wordt als onderdeel beschouwd van de algemene dienstverlening van Postbus 51. Het ministerie betaalt een bedrag voor shared services aan Postbus 51. Er is geen inzicht in welk deel hiervan specifiek aan het BSN-punt is toe te rekenen. Om die reden zijn de kosten voor Postbus 51 in 2011 op 0 gezet.

Ten slotte zij opgemerkt dat de kosten voor de beleidsmedewerkers van de beleidsdirectie op het Ministerie van BZK niet zijn meegenomen in de tabel.

Tabel 4.3 Kosten BSN-punt (in duizenden euro's)¹

	2007	2008	2009	2010	2011 (t/m maart)	Totaal
Inrichten BSN-punt	73 ²	0	0	0	0	73
Eerstelijns helpdesk (callcenter)	4	97	75	29	0	205
Postbus 51	0	0	0	17	0	17
Medewerkers tweede en derde lijn (BPR) ³	0	100	89	85	19	293
Materiële kosten werkplek medewerkers BPR ⁴	0	40	30	30	15	115
Totaal	77	237	194	161	34	703

Zoals uit de tabel blijkt heeft het instandhouden van het BSN-punt in de 3,5 jaar dat het bestaat in totaal zo'n zevenhonderdduizend euro gekost. Tevens is te zien dat de kosten vanaf 2008 jaarlijks zijn afgenomen. Dit komt doordat, zoals reeds in hoofdstuk twee op-

¹ Gebaseerd op financiële rapportages van BPR over de beheervoorziening BSN.

² Dit is inclusief de kosten voor de inzet van tweede- en derdelijnsmedewerkers in 2007.

³ Voor de jaren 2010 en 2011 is, op basis van een schatting, een deel van de kosten van de medewerker servicedesk meegenomen, omdat deze medewerker taken van het BSN-punt heeft overgenomen.

⁴ Voor de jaren 2010 en 2011 is ook een deel van de materiële kosten werkplek servicedesk meegenomen.

gemerkt, de organisatie van het BSN-punt in de loop der jaren is aangepast, omdat het aantal vragen achterbleef bij de inschattingen. Kostenbesparingen zijn gerealiseerd door de afname van het aantal fte's en de overgang van de eerste lijn naar Postbus 51.

Kosten per melding

De kosten per binnengekomen melding, zoals weergegeven in tabel 4.4, geven een beeld van de verhouding tussen de kosten en de verleende diensten. Het jaar 2007 is niet in deze tabel opgenomen vanwege de opstartkosten die in dat jaar zijn gemaakt. Deze zouden het beeld vertekenen. Bovendien bestond het BSN-punt in 2007 feitelijk slechts een ruime maand.

Tabel 4.4 Kosten per melding

	Kosten (in duizenden €)	Meldingen	Kosten per melding (in €)
2008	237	3614	65,58
2009	194	4899	39,60
2010	159	3806	41,78
2011 (t/m maart)	27	1516	17,81
Totaal	693	14.337	48,34

Uit de tabel blijkt dat de kosten per melding in de loop der jaren zijn gedaald. In die zin is de doelmatigheid van het punt toegenomen.¹ Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat de kosten per melding in 2011 mede zijn afgenomen omdat, zoals eerder vermeld, Postbus 51 geen afzonderlijke kosten meer in rekening brengt voor het BSN-punt.

¹ Over doelmatigheid in de zin van efficiëntie van de werkprocessen is het op basis van het uitgevoerde onderzoek niet mogelijk een oordeel te geven.

5 Meldingen bij andere organisaties

Behalve bij het BSN-punt kunnen ook bij andere organisaties vragen, klachten of meldingen van problemen met het BSN binnenkomen. In interviews is geïnventariseerd in hoeverre gemeenten, Belastingdienst, CBP, UWV en DUO deze hebben ontvangen, en hoe zij hiermee zijn omgegaan.

5.1 Meldingen bij het CBP en de Nationale ombudsman

CBP

Zoals eerder beschreven is het CBP bij de opzet van het BSN-punt een rol toegedicht als organisatie waar het BSN-punt een beroep op kan doen wanneer doorzettingsmacht nodig is. Burgers kunnen het CBP uiteraard ook rechtstreeks benaderen. De afgelopen jaren is het CBP door burgers benaderd met verschillende soorten vragen.

Alle vragen, opmerkingen, meldingen, etc. van burgers die bij het CBP binnenkomen worden geregistreerd als een signaal. In totaal ontving het CBP in het eerste half jaar van 2011 zo'n 600 signalen per maand. In deze periode zijn in totaal 265 BSN-gerelateerde signalen binnengekomen (gemiddeld dus 44 per maand). De signalen bestaan zowel uit informatieve vragen als vragen over de rechtmatigheid van het gebruik van het BSN door organisaties. Hoewel door het CBP achteraf niet meer precies is aan te geven hoe het aantal BSN-gerelateerde signalen zich heeft ontwikkeld, lijkt er wel een stijging te zijn, mogelijk veroorzaakt door de toegenomen bekendheid van het BSN en media aandacht voor onrechtmatig gebruik van het BSN door organisaties.

Uit het jaarverslag 2008 van het CBP blijkt dat in dat jaar 99 vragen over het BSN zijn gesteld.¹ Daarnaast zijn 16 andersoortige BSN-gerelateerde meldingen van burgers binnengekomen. Op één van de websites van het CBP, www.mijnprivacy.nl, zijn in 2008 in totaal 1075 signalen binnengekomen, en in 2009 1086.² Op de website is vermeld dat daaronder veel signalen waren over het gebruik van het BSN en kopie van het paspoort door verschillende organisaties.

Het CBP constateert dat er, ondanks het BSN-punt, ook aan het CBP door burgers veel informatieve vragen over het BSN worden gesteld. Deze burgers worden door het CBP doorverwezen naar het BSN-punt. Bij het CBP zijn voor zover bij hen bekend zeer beperkt meldingen van burgers binnengekomen van (vermeende) fouten met het BSN, zoals het gebruik van een verkeerd nummer.

Nationale ombudsman

Als mensen met een klacht over een overheidsorganisatie er niet uitkomen met die organisatie, kunnen zij een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Volgens de Nationale ombudsman zijn weinig klachten binnengekomen over het BSN. Vanaf 1 januari 2007 zijn

¹ In latere jaarverslagen is niet ingegaan op het aantal vragen/meldingen over het gebruik van het BSN.

² In 2008 en 2009 werd voor signalen een geheel andere meetmethode dan in 2011 gebruikt.

48 klachten geregistreerd waarin het BSN een rol speelde. Het merendeel van deze zaken had betrekking op de Belastingdienst. De zaken hadden voor een deel te maken met fraude, en voor een deel met (vermeende) fouten met koppeling en verwisseling van nummers. Veel van deze laatste zaken gaan over mensen in of uit het buitenland, een aantal gaat over het weigeren van een uitkering of toeslag. Uiteindelijk zijn 22 zaken door de ombudsman in onderzoek genomen, 2 hiervan hebben uiteindelijk geresulteerd in een rapportage. Beide zaken gingen over mensen uit het buitenland die om verschillende redenen een BSN wilden, maar dat niet (tijdig) kregen.

Ten opzichte van het Sofi-nummer heeft het BSN niet tot een toename van het aantal klachten geleid. Het BSN-punt was bij de ombudsman niet bekend. De ombudsman heeft dan ook geen burgers naar het BSN-punt doorverwezen.

5.2 Meldingen bij gebruikers

Gemeenten

De gemeente beheert de gemeentelijke basisadministratie en kent burgers een BSN toe. Het ligt daarom voor de hand dat burgers vragen over het BSN aan de gemeente stellen. Bij de drie geïnterviewde gemeenten zijn echter niet of nauwelijks vragen binnengekomen over het BSN.

Bij de medewerkers van de publieksafdelingen is het BSN-punt over het algemeen niet bekend. Doorverwijzen naar het BSN-punt is bij deze gemeenten dan ook niet of nauwelijks voorgekomen. Bij één van de drie gemeenten is het BSN-punt wel vermeld op de website.¹ Uit het interview met het BSN-punt blijkt dat sporadisch gemeenten wel eens burgers naar het BSN-punt doorverwijzen. Het gaat dan met name om burgers met juridische vragen, bijvoorbeeld op grond van welke wet een bepaalde organisatie het BSN mag gebruiken.

Bij twee van de geïnterviewde gemeenten heeft wel eens iets gespeeld dat met het BSN te maken had. In één gemeente vroeg een ziekenhuis het BSN van kinderen, die soms zelf nog geen legitimatiebewijs hadden. Hier kwamen klachten over, naar aanleiding waarvan de gemeente met het ziekenhuis in overleg is getreden.

In een andere gemeente zijn kort na invoering van het BSN problemen geweest met mensen uit het buitenland die meerdere burgerservicenummers hadden. Zij werkten tijdelijk in Nederland, en hadden daarom een BSN gekregen, maar hadden in het verleden ook al eens eerder in Nederland gewerkt en een BSN gehad. Naar aanleiding van de problemen zijn de procedures aangepast.

Belastingdienst

De Belastingdienst is de beheerder van het Sofinumnummer, de 'voorloper' van het BSN. Om die reden kan het in theorie zo zijn dat burgers bij vragen over het BSN de Belastingdienst benaderen.

¹ Uit een zoekactie op internet via google blijkt dat het BSN-punt op de website van diverse gemeenten wordt vermeld.

De meest eenvoudige vragen over het BSN worden door de kantoren van de Belastingdienst zelf opgelost. Soms wordt door hen contact opgenomen met een gemeente, of worden burgers doorverwezen naar de gemeente, omdat gemeenten de GBA beheren en het BSN uitgeven. Het is wel eens voorgekomen, met name in de periode vlak na invoering van het BSN, dat gemeenten burgers naar de Belastingdienst verwezen, en dat de Belastingdienst de burger weer terug moest verwijzen naar de gemeente.

Het komt wel eens voor dat vragen van burgers over het BSN te ingewikkeld zijn om door de kantoren zelf te worden opgelost. Deze vragen komen uiteindelijk terecht bij het Directoraat Generaal Belastingdienst op het ministerie van Financiën. Informatieve vragen over het BSN worden hier in principe doorverwezen naar het BSN-punt.

DG Belastingdienst heeft slechts sporadisch meldingen van echte problemen met het BSN gekregen. In die uitzonderlijke gevallen is er intensief contact geweest met het BSN-punt/BPR om het probleem op te lossen. Naar aanleiding van de afhandeling van een probleem met het BSN is nog nooit door een burger een beroep gedaan op de rechter of het CBP.

Bij DG Belastingdienst is het BSN-punt goed bekend. Er is ook regelmatig contact met het BSN-punt. Bij de kantoren van de Belastingdienst is het BSN-punt waarschijnlijk minder goed bekend.

UWV en DUO

UWV en DUO zijn beide organisaties die met persoonsgegevens, en dus ook het BSN, van veel burgers werken. Bij de klachtenafdelingen van UWV en DUO zijn de afgelopen jaren geen klachten binnengekomen over het BSN. Bij de medewerkers van UWV en DUO is het BSN-punt niet of nauwelijks bekend. Doorverwijzen naar het punt komt dan ook niet voor.

5.3 Conclusie

Bij het CBP zijn zowel informatieve vragen als vragen of opmerkingen over de rechtmatigheid van het gebruik van het BSN door verschillende organisaties binnengekomen. In het eerste half jaar van 2011 waren dat er in totaal per maand gemiddeld 44. Het CBP verwijst burgers met informatieve vragen door naar het BSN-punt. Bij de Nationale ombudsman zijn weinig klachten binnengekomen waarin het BSN een rol speelt. Er is geen toename van het aantal klachten over het BSN ten opzichte van het Sofinummer.

Bij de belangrijkste gebruikers (gemeenten, Belastingdienst, UWV en DUO) zijn door burgers nauwelijks vragen of klachten gemeld over het BSN. Het BSN-punt is niet of nauwelijks bekend bij de medewerkers die normaal gesproken het directe contact met burgers hebben. Doorverwijzing naar het BSN-punt door gebruikers komt dan ook niet veel voor: in de afgelopen jaren zijn zover bekend alleen door enkele gemeenten en door de centrale klachtenafdeling van de Belastingdienst burgers doorverwezen naar het BSN-punt.

Bijlage 1 Onderzoeksvragen

A. Doelstellingen en gebruik

- 1 In welke concrete doelstellingen voor het BSN-punt zijn de door de staatssecretaris geformuleerde uitgangspunten en toezeggingen vertaald?
- 2 Wat was het vooraf verwachte aantal vragen en meldingen? Hoe verhoudt zich dit aantal tot het daadwerkelijke aantal vragen en meldingen sinds de openstelling van het BSN-punt?

B. Vormgeving

- 3 In hoeverre is bij de vormgeving van het BSN-punt uitgegaan van de doelstellingen en het verwachte aantal vragen en meldingen? Welke eisen stelden deze uitgangspunten aan de vormgeving? Wanneer het aantal daadwerkelijke vragen en meldingen substantieel afwijkt: is de vormgeving daar op aangepast? Zo ja, in welke zin?
- 4 Op welke wijze is het BSN-punt ingericht en eventueel in de loop der tijd aangepast (zie vraag 3)?
 - Wat is de organisatiestructuur? Hoe zijn de personele invulling, huisvesting en voorzieningen geregeld?
 - Wat zijn de werkprocessen: hoe komt een vraag/melding binnen, op welke wijze wordt deze behandeld?
 - Wordt de voortgang van een vraag/melding bewaakt (registratie, voortgang)? Zo ja, op welke wijze?
 - Wie zijn belangrijke 'externe' partners van het BSN-punt (bijvoorbeeld beheersorganisatie, CBP, ombudsman)? Hoe is de communicatie en samenwerking met partners geregeld? Worden meldingen doorgegeven aan het CPB? Hoe is de gang van zaken als het CPB moet worden ingeschakeld ten behoeve van de doorzettingsmacht? Wat is de werkwijze wanneer een vraag/melding binnenkomt bij het CPB of de ombudsman?
 - Hoe heeft het CBP de werkzaamheden ten behoeve van meldingen (rechtstreeks van de burger en via het BSN-punt) georganiseerd?
 - Hoe beoordelen partijen de adequaatheid van de organisatie, werkprocessen en samenwerking?

C. Dienstverlening en uitvoering

- 5 Hoeveel meldingen zijn vanaf de start jaarlijks bij het BSN-punt binnengekomen?
- 6 Wat is de aard (vragen, klachten, probleemsituaties) van deze meldingen?
- 7 Hoe, door welke van de drie lijnen, zijn de binnengekomen meldingen afgedaan?
- 8 Hoe snel worden aanvragen afgehandeld? Is sprake van een stuwmeer/wachtdienst? Zo ja, wat is daarvan de oorzaak (capaciteit bij het BSN-punt, reactietijd van andere partijen, complexiteit probleem, etc.)?
- 9 Zijn er meldingen ter kennisgeving doorgeleid naar het CBP? Zo ja, welke (aard) en hoeveel?
- 10 Zijn er meldingen waarvoor het CBP is ingeschakeld ten behoeve van doorzettingsmacht? Hoe is dit in de praktijk verlopen? Is indien nodig de doorzettingsmacht van het CPB op adequate wijze beschikbaar?
- 11 Zijn er meldingen direct binnengekomen bij CBP en/of ombudsman? Hoe zijn deze afgehandeld (door ontvangende instantie zelf opgepakt, doorgestuurd naar BSN-punt, BSN-punt geïnformeerd)?

- 12 Hoe beoordelen de gebruikers de dienstverlening door het BSN-punt (klantvriendelijkheid, kwaliteit, snelheid)? Welke verwachtingen hadden zij vooraf van de dienstverlening? In hoeverre voldoet de dienstverlening aan deze verwachtingen?
- 13 Hoe beoordeelt het BSN-punt de adequaatheid van de organisatievorm en de capaciteit?

D. Kenbaarheid en toegankelijkheid van de voorziening

- 14 Op welke wijze is/wordt over het bestaan van de voorziening richting burgers en gebruikers gecommuniceerd?
- 15 Hoe bekend is het BSN-punt onder de burgers?
- 16 Hoe vindbaar is het BSN-punt voor de burgers? Zijn er vragen en problemen met betrekking tot het BSN die niet gemeld zijn omdat de burger niet weet waar ze te melden?
- 17 Hoe bekend is het BSN-punt onder gebruikers?
- 18 Hoe vindbaar is het BSN-punt voor de gebruikers?

E. Doelmatigheid

- 19 Wat zijn de jaarlijkse kosten van het BSN-punt?
- 20 Hoe verhouden deze zich tot de voorziene kosten?
- 21 Had de uitvoering in de eerste jaren doelmatiger gekund?
- 22 Is het, mede gelet op de huidige vormgeving, werkwijze, samenwerking en resultaten, mogelijk de huidige uitvoering doelmatiger (efficiënter en/of tegen lagere kosten) in te richten? Zo ja, op welke wijze?

F. Conclusie

- 23 Welke conclusies vloeien uit de antwoorden op de voorgaande vragen voort over:
- de relevantie van het BSN-punt (is er behoefte aan bij beleid, gebruikers, burgers?)
 - de adequaatheid van de vormgeving, werkwijzen, samenwerking met partners
 - de adequaatheid van de communicatie over en de bekendheid/vindbaarheid van het BSN-punt?
- 24 Welke eventuele aanbevelingen vloeien uit deze conclusies voort voor een doelmatiger inrichting van het BSN-punt?

Bijlage 2 Respondenten interviews en checklists

Respondenten interviews

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties, Programma Dienstverlening, Regeldruk en Informatiebeleid (DRI), cluster Informatiebeleid Basisvoorzieningen Overheid (IBO)

- C. Luijten
- K. Schamp

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Agentschap Basisadministratie, Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR)

- M. Driesens, medewerker BSN-punt derdelijns

College Bescherming Persoonsgegevens

- F. Jansma, beleidsmedewerker, afdeling Toezicht (publiek)
- H. de Bie, coördinator frontoffice

Nationale ombudsman

- R.A. Beemster, senior onderzoeker
- M.C.J. Zegveld, onderzoeker

Ministerie van Financiën, directoraat-generaal Belastingdienst

- W.J. van Duijn

Dienst Uitvoering Onderwijs

- J. Bezuijen, klachtenfunctionaris

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

- K. Schouten, medewerker klachtenbureau

Gemeente Amsterdam

- L. Hadderingh, medewerker dienstverlening en facilitair management (DFM)

Gemeente Den Haag

- R. van der Velden, hoofd backoffice burgerzaken

Gemeente Enschede

- E. Slots, juridisch beleidsmedewerker afdeling publiekdienstverlening

Checklists

Checklist voor interview met medewerker BSN-punt

A. Achtergrond respondent

- 1 Achtergrond respondent

B. Doelstellingen en gebruik

- 1 In welke concrete doelstellingen voor het BSN-punt zijn de door de staatssecretaris geformuleerde uitgangspunten en toezeggingen vertaald?
- 2 Wat was het vooraf verwachte aantal vragen en meldingen?
- 3 Hoe verhoudt zich dit aantal tot het daadwerkelijke aantal vragen en meldingen sinds de openstelling van het BSN-punt?

C. Vormgeving

- 1) In hoeverre is bij de vormgeving van het BSN-punt uitgegaan van de doelstellingen en het verwachte aantal vragen en meldingen?
- 2) Welke eisen stelden deze uitgangspunten aan de vormgeving?
- 3) Wanneer het aantal daadwerkelijke vragen en meldingen substantieel afwijkt: is de vormgeving daar op aangepast? Zo ja, in welke zin?
- 4) Op welke wijze is het BSN-punt ingericht en eventueel in de loop der tijd aangepast?
 - a) Wat is de organisatiestructuur?
 - b) Hoe zijn de personele invulling, huisvesting en voorzieningen geregeld (incl. onderhoud website)?
 - c) Hoe is de samenwerking met Postbus 51 en voorheen met het Callcenter?
 - d) Wat zijn de werkprocessen: hoe komt een vraag/melding binnen, op welke wijze wordt deze behandeld? In hoeverre heeft het BSN-punt toegang tot de gegevens van burgers?
 - e) Wordt de voortgang van een vraag/melding bewaakt (registratie, voortgang)? Zo ja, op welke wijze?
 - f) Wie zijn belangrijke 'externe' partners van het BSN-punt (bijvoorbeeld beheersorganisatie, CBP, ombudsman)? (o.a. periodiek overleg met CBP)
 - g) Hoe is de communicatie en samenwerking met partners geregeld?
 - h) Worden meldingen doorgegeven aan het CPB?
 - i) Hoe is de gang van zaken als het CPB moet worden ingeschakeld ten behoeve van de doorzettingsmacht? Hoe verloopt het contact met het CPB en wat is het oordeel over de werkwijze van het CPB?
 - j) Wat is het oordeel over de adequaatheid van de organisatie, werkprocessen en samenwerking?

D. Dienstverlening en uitvoering

- 1 Hoeveel meldingen zijn vanaf de start jaarlijks bij het BSN-punt binnengekomen? (toelichting op documenten)
- 2 Wat is de aard (vragen, klachten, probleemsituaties) van deze meldingen?
- 3 Hoe, door welke van de drie lijnen, zijn de binnengekomen meldingen afgedaan?
- 4 Hoe snel worden aanvragen afgehandeld?
- 5 Is sprake (geweest) van een stuwmeer/wachtrij? Zo ja, wat is daarvan de oorzaak (capaciteit bij het BSN-punt, reactietijd van andere partijen, complexiteit probleem, etc.)?

- 6 Zijn er meldingen ter kennisgeving doorgeleid naar het CBP? Zo ja, welke (aard) en hoeveel?
- 7 Zijn er meldingen waarvoor het CBP is ingeschakeld ten behoeve van doorzettingsmacht?
- 8 Hoe is dit in de praktijk verlopen?
- 9 Is indien nodig de doorzettingsmacht van het CPB op adequate wijze beschikbaar?
- 10 Zijn er meldingen direct binnengekomen bij CBP en/of ombudsman en doorgestuurd naar het BSN-punt, of is het BSN punt geïnformeerd?
- 11 Inschatting: Hoe beoordelen de melders de dienstverlening door het BSN-punt (klantvriendelijkheid, kwaliteit, snelheid)? In hoeverre voldoet de dienstverlening aan hun verwachtingen?
- 12 Hoe beoordeelt u de adequaatheid van de organisatievorm en de capaciteit?

E. Kenbaarheid en toegankelijkheid van de voorziening

- 1 Op welke wijze is/wordt over het bestaan van de voorziening richting burgers en gebruikers gecommuniceerd?
- 2 (Inschatting: Hoe bekend is het BSN-punt onder de burgers?)
- 3 (Inschatting: Hoe vindbaar is het BSN-punt voor de burgers?)
- 4 (Inschatting: Zijn er vragen en problemen met betrekking tot het BSN die niet gemeld zijn omdat de burger niet weet waar ze te melden?)
- 5 Hoe bekend is het BSN-punt onder gebruikers? In hoeverre is aandacht voor het BSN-punt bij gebruikersoverleggen, bezoeken van accountmanagers, kwaliteitsbrochure, op andere manieren?
- 6 Hoe vindbaar is het BSN-punt voor de gebruikers?

F. Doelmatigheid

- 1 Toelichting op documenten: Wat zijn de jaarlijkse kosten van het BSN-punt?
- 2 Hoe verhouden deze zich tot de voorziene kosten?
- 3 Had de uitvoering in de eerste jaren doelmatiger gekund?
- 4 Is het, mede gelet op de huidige vormgeving, werkwijze, samenwerking en resultaten, mogelijk de huidige uitvoering doelmatiger (efficiënter en/of tegen lagere kosten) in te richten? Zo ja, op welke wijze?

G. Conclusie

- 1 Welke conclusies vloeien uit de antwoorden op de voorgaande vragen voort over:
 - de relevantie van het BSN-punt
 - is er behoefte aan bij beleid, gebruikers, burgers?
 - de adequaatheid van de vormgeving, werkwijzen, samenwerking met partners
 - de adequaatheid van de communicatie over en de bekendheid/vindbaarheid van het BSN-punt?
- 2 Welke eventuele aanbevelingen vloeien uit deze conclusies voort voor een doelmatiger inrichting van het BSN-punt?

Checklist voor interview met College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)

A. Achtergrond respondent en organisatie

- 1 Achtergrond respondent
- 2 Wat is de rol van het CBP in relatie tot het BSN (toezicht, afhandeling klachten, etc.)?
- 3 Relatie tot / betrokkenheid bij BSN-punt

B. Vragen en klachten over het BSN-nummer rechtstreeks gemeld bij het CBP

- 1 In welke mate en hoe profileert het CBP zich richting burgers als organisatie waar mensen terecht kunnen met vragen/klachten over het BSN?
- 2 Wat was vooraf verwacht over de extra klachten/vragen dat het CBP van burgers zou krijgen na invoering van het BSN (t.o.v. het sofinummer)?
- 3 In welke mate heeft het CBP zelf rechtstreeks klachten/vragen gehad van burgers over vermeende fouten van gebruikers met het BSN-nummer? En via andere organisaties (uitgezonderd het BSN-punt)? Zijn hier rapportages van beschikbaar?
- 4 Wat is de aard (vragen, klachten, probleemsituaties) van deze meldingen?
- 5 Wat is met deze meldingen gedaan? Is doorverwezen naar of contact geweest met het BSN-punt?

C. Vormgeving samenwerking met BSN-punt

- 1 Wat waren de verwachtingen over de rol van het CBP t.o.v. het BSN-punt (communicatie, samenwerking)?
- 2 Hoe is de samenwerking met BSN-punt vormgegeven en eventueel in de loop der tijd aangepast? (o.a. periodiek overleg BPR)
- 3 Is er afstemming met BSN-punt over veelvoorkomende vragen/fouten?
- 4 Wat is uw beeld van de dienstverlening van het BSN-punt? En van de bekendheid van het BSN-punt bij burgers?
- 5 Hoe wordt, voor zover u daar een oordeel over heeft, de adequaatheid en doelmatigheid van de organisatie van en samenwerking met het BSN-punt beoordeeld?

D. Afhandeling van meldingen (rechtstreeks en via BSN-punt)

- 1 Op welke termijn worden meldingen afgehandeld?
- 2 Is sprake (geweest) van lange verwerkingstijden? Zo ja, wat is daarvan de oorzaak (reactietijd van andere partijen, complexiteit probleem, gerechtelijke procedures, etc.)?
- 3 Op welke wijze is het CBP ingericht en eventueel in de loop der tijd aangepast met betrekking tot vragen over vermeende fouten met het BSN?
 - a) Wat is de organisatiestructuur, personele invulling?
 - b) Wat zijn de werkprocessen: hoe komt een vraag/melding binnen, op welke wijze wordt deze behandeld?
 - c) Wordt de voortgang van een vraag/melding bewaakt (registratie, voortgang)? Zo ja, op welke wijze? Wordt de voortgang gecommuniceerd met het BSN-punt indien de melding daarvan afkomstig is?
 - d) Is er een registratie van vragen/klachten? Wordt deze met andere partijen (zoals het BSN-punt) gecommuniceerd? Welke?
 - e) In welke mate is gebruik gemaakt van doorzettingmacht (dwangsom etc.) om organisaties te dwingen tot correcties van fouten met het BSN? In welke gevallen?
 - f) Wat zijn belangrijke 'externe' partners van het CBP (bijvoorbeeld beheersorganisatie, gebruikers, ombudsman, BZK (beleid))?
 - g) Hoe is de communicatie en samenwerking met deze partners georganiseerd?

Checklist voor interview met de Nationale ombudsman

A. Achtergrond respondent en organisatie

- 1 Achtergrond respondent
- 2 Wat is de rol van de Ombudsman in relatie tot het BSN (afhandeling klachten, etc.)?
- 3 Relatie tot / betrokkenheid bij BSN-punt

B. Vragen en klachten over het BSN-nummer rechtstreeks gemeld bij de Ombudsman

- 1 Heeft de Ombudsman zich beziggehouden met het BSN? Op welke wijze?
- 2 In welke mate heeft de Ombudsman zelf rechtstreeks klachten/vragen gehad van burgers over vermeende fouten van gebruikers met het BSN-nummer? En via andere organisaties? Bestonden vooraf verwachtingen over het aantal meldingen en het werk dat de Ombudsman hieraan zou hebben?
- 3 Wat is de aard (vragen, klachten, probleemsituaties) van de meldingen?
- 4 Wat is gedaan met deze meldingen? Zijn meldingen doorverwezen naar, of is contact geweest met, het BSN-punt?

C. Samenwerking met BSN-punt

- 1 In welke mate is samengewerkt met het BSN-punt?
- 2 Hoe is de samenwerking met BSN-punt vormgegeven en eventueel in de loop der tijd aangepast?
- 3 Is er afstemming met het BSN-punt over veelvoorkomende vragen/fouten?
- 4 Wat is uw beeld van de dienstverlening van het BSN-punt? En van de bekendheid/vindbaarheid van het BSN-punt (bij burgers en bij gebruikers)?
- 5 Hoe wordt de adequaatheid en doelmatigheid van de organisatie, werkprocessen en samenwerking met het BSN-punt beoordeeld (voorzover u daarover een oordeel heeft)?

E. Afhandeling van meldingen

- 1 Op welke termijn worden meldingen over vermeende fouten met BSN afgehandeld?
- 2 Is sprake (geweest) van lange verwerkingstijden? Zo ja, wat is daarvan de oorzaak (reactietijd van andere partijen, complexiteit probleem, gerechtelijke procedures, etc.)?
- 3 Op welke wijze is de Ombudsman ingericht en eventueel in de loop der tijd aangepast met betrekking tot vragen over vermeende fouten met het BSN?
 - a) Wat zijn de werkprocessen: hoe komt een vraag/melding binnen, op welke wijze wordt deze behandeld?
 - b) Wordt de voortgang van een vraag/melding bewaakt (registratie, voortgang)? Zo ja, op welke wijze?
 - c) Is er een registratie van vragen/klachten? Wordt deze met andere partijen (zoals het BSN-punt, CBP) gecommuniceerd?
 - d) Zijn er meldingen waarvoor het CBP is ingeschakeld ten behoeve van doorzettingsmacht?
 - e) Hoe is dit in de praktijk verlopen? Is indien nodig de doorzettingsmacht van het CPB op adequate wijze beschikbaar?
 - f) Wat zijn andere belangrijke 'externe' partners van de Ombudsman (bijvoorbeeld BSN-punt, BPR beheersorganisatie, gebruikers, BZK beleid)?
 - g) Hoe is de communicatie en samenwerking met deze partners georganiseerd?

Checklist voor interviews met gebruikers

A. Achtergrond respondent en organisatie

- 1 Achtergrond respondent
- 2 Achtergrond organisatie
- 3 Relatie tot / betrokkenheid bij BSN-punt

B. Klachten/vragen over BSN

- 1 Heeft uw organisatie ervaring met meldingen/klachten van burgers over vermeende fouten of problemen die verband houden met het BSN?
- 2 Wat is de aard (vragen, klachten, probleemsituaties) van deze meldingen?
- 3 Hoeveel van dergelijke meldingen heeft uw organisatie ontvangen?
- 4 Wat wordt met deze meldingen gedaan?
- 5 Hebben burgers na contact met uw organisatie wel eens beroep gedaan op de rechter of het CBP naar aanleiding van een probleem of fout met het BSN?

C. Bekendheid van het BSN-punt, contact en samenwerking

- 1 Kent u het BSN-punt en de doelstelling ervan?
- 2 Waar kent u het van?
- 3 Wat is uw oordeel over de beschikbaarheid van informatie over het BSN-punt en de vindbaarheid van het punt?
- 4 Heeft u naar aanleiding van meldingen van burgers wel eens contact gehad met het BSN-punt? En met het CBP?
- 5 Is er daarnaast ook ander contact / samenwerking met het BSN-punt? Hoe is deze ingericht (contactmomenten, communicatie)?
- 6 Zijn burgers met meldingen doorverwezen naar het BSN-punt? Hoe vaak? Wat was de aard van de meldingen? Wordt over de afhandeling van deze meldingen door het BSN-punt teruggekoppeld naar uw organisatie?
- 7 Wat is het oordeel over de samenwerking met het BSN/punt?

D. Dienstverlening van het BSN-punt n.a.v. meldingen/klachten/vragen

- 1 Wat is uw oordeel over de termijn waarop meldingen/vragen door het BSN-punt worden afgehandeld (voor zover u daar een beeld van hebt)?
- 2 Wat is uw beeld van de bereikbaarheid van het BSN-punt? En van de kwaliteit?
- 3 Zijn er veranderingen te constateren in de dienstverlening van het BSN-punt door de jaren?
- 4 Wat is het oordeel over de adequaatheid van de organisatie en werkwijze van het BSN-punt?

E. Conclusie

- 1 In hoeverre is er behoefte aan de dienstverlening van het BSN-punt?
- 2 Wat is, op grond van de eigen ervaringen in de afgelopen jaren, te concluderen over de relevantie van het BSN-punt?
- 3 Wat zijn verbeterpunten (in communicatie, samenwerking, dienstverlening, etc.)?

Bijlage 3 Vragenlijst, steekproef en rechte tellingen van de enquête

Vragenlijst burgers

Toelichting

In opdracht van de rijksoverheid voert Research voor Beleid een bekendheidsonderzoek uit onder burgers. Het onderwerp van dit onderzoek maken we nu nog even niet bekend, omdat we juist graag willen dat u de vragen beantwoordt zonder informatie vooraf. Tussen de vragen door en aan het eind van de vragenlijst informeren we u over het onderzoek.

Vragen

- 1 Zegt het begrip 'Burgerservicenummer', afgekort als 'BSN', u iets?
 ja → ga naar vraag 2
 nee → ga naar vraag 3
- 2 Kunt u in uw eigen woorden aangeven wat het 'Burgerservicenummer' of 'BSN' is?
<Open>
- 3 Zegt het begrip 'Sofinummer' u iets?
 ja → ga naar vraag 4
 nee → ga naar introductietekst boven vraag 5
- 4 Kunt u in uw eigen woorden aangeven wat het 'Sofinummer' is?
<Open>

Het Burgerservicenummer, doorgaans afgekort als 'BSN', is een uniek persoonsnummer dat door de overheid aan (in principe) elke Nederlander wordt verstrekt. Zo ontvangt een pasgeborene na aangifte bij de burgerlijke stand een BSN. Het nummer wordt door de overheid en andere door de wet aangewezen organisaties (bijvoorbeeld artsen, apotheken, scholen, woningbouwcorporaties) gebruikt. Voordeel van het BSN is dat gegevens van burgers veel efficiënter en veiliger kunnen worden gebruikt en dat de burger niet steeds weer al zijn gegevens aan de overheid moet verstrekken. Het BSN is afgedrukt op paspoorten, rij- en identiteitsbewijzen. Het BSN is in november 2007 in de plaats gekomen van het Sofinummer.

- 5 Welke overheidsorganisatie is volgens u verantwoordelijk voor de verstrekking van het Burgerservicenummer aan de burgers?
 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
 Ministerie van Veiligheid en Justitie
 Belastingdienst
 UWV
 Sociale Verzekering Bank (SVB)
 Centraal Bureau voor de Statistiek
 provincie
 gemeente
 College bescherming persoonsgegevens
 weet niet/geen idee

- 6 Heeft u gedurende de afgelopen 3 jaren wel eens een probleem of klacht gehad in verband met het Burgerservicenummer?
- ja → ga door naar vraag 7
 - nee → ga door naar vraag 18
- 7 Kunt u aangeven om wat voor probleem of klacht het ging?
- U kunt meerdere antwoorden aankruisen***
- er was gebruik gemaakt van een onjuist Burgerservicenummer
 - aan het Burgerservicenummer waren onjuiste gegevens gekoppeld
 - er waren gegevens verloren gegaan
 - ik had geen Burgerservicenummer
 - door een fout met het Burgerservicenummer waren er problemen met het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs
 - door een fout met het Burgerservicenummer werd ik financieel benadeeld (bijvoorbeeld doordat een uitkering, toeslag, studiefinanciering of vergoeding van medische kosten niet werd toegekend)
 - door een fout met het Burgerservicenummer kreeg ik geen vergunning
 - een onbevoegde heeft gebruik gemaakt van mijn Burgerservicenummer
 - anders, namelijk:
- 8 Bij welke instantie(s) deed het probleem of de klacht zich voor?
- U kunt meerdere antwoorden aankruisen***
- gemeente
 - Belastingdienst
 - UWV
 - Sociale Verzekeringsbank (SVB)
 - Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) / Informatie Beheer Groep (IBG)
 - onderwijsinstelling (school, universiteit, etc.)
 - Zorgverzekeraar
 - zorgverlener (arts, apotheker, tandarts, psycholoog, etc.)
 - anders namelijk:
 - weet niet meer
- 9 Heeft u actie ondernomen om het probleem of de klacht opgelost te krijgen of heeft u het maar laten zitten?
- ik heb actie ondernomen om het probleem/klacht opgelost te krijgen → ga naar vraag 10
 - ik heb het maar laten zitten → ga naar vraag 17

- 10 Hoe heeft u dit probleem of deze klacht opgelost of geprobeerd op te lossen?
U kunt meerdere antwoorden aankruisen
- ik heb contact opgenomen met de instantie(s) waar het probleem of de klacht zich voordeed
 - een familielid/vriend/kennis heeft me geholpen
 - ik heb mijn werkgever geraadpleegd
 - ik heb een adviseur/advocaat ingeschakeld
 - ik ben op het internet gaan zoeken
 - ik heb contact opgenomen met mijn gemeente voor algemene informatie
 - ik ben naar de rechter gestapt
 - ik ben naar het College bescherming persoonsgegevens gestapt
 - ik ben naar de ombudsman gestapt
 - ik heb het gemeld bij een journalist, TV-programma
 - ik heb contact opgenomen met het BSN-punt (Burgerservicenummerpunt)
 - anders, namelijk

11 **SKIP IF (vraag 10 <> internet [5])**

Welke website(s) heeft u bij het zoeken op internet geraadpleegd?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen

- www.overheid.nl
- www.burgerservicenummer.nl
- www.postbus51.nl
- een andere website
- weet ik niet meer

12 **SKIP IF (vraag 10 <> BSN-punt [11])**

U heeft aangegeven dat u zich tot het Burgerservicenummerpunt (BSN-punt) heeft gewend. Kende u dit punt al voordat het probleem met het Burgerservicenummer zich voordeed, of heeft u het door het probleem leren kennen?

- ik kende het Burgerservicepunt al voordat ik een probleem had met het Burgerservicenummer
- ik heb het Burgerservicepunt leren kennen doordat ik een probleem had met het Burgerservicenummer

13 **SKIP IF (vraag 10 <> BSN-punt [11])**

Hoe bent u achter het bestaan van het Burgerservicepunt gekomen?

- ik heb het gevonden op internet
- een familielid/vriend/kennis heeft mij er op attent gemaakt
- mijn werkgever heeft mij er op attent gemaakt
- mijn adviseur/advocaat heeft mij er op attent gemaakt
- een andere overheidsinstantie heeft mij er op attent gemaakt of er naar doorverwezen
- via de brochure over het Burgerservicenummer ('Uw Burgerservicenummer').
- uit een krant, via de televisie
- anders, namelijk:

14 **SKIP IF (vraag 13 <> internet [1])**

Via welke website bent u achter het bestaan van het Burgerservicenummerpunt gekomen?

- www.overheid.nl
- www.burgerservicenummer.nl
- www.postbus51.nl
- een andere website
- dat weet ik niet meer

15 **SKIP IF (vraag 10 <> BSN-punt [11])**

Is het probleem of de klacht die u had in verband met het Burgerservicenummer uiteindelijk opgelost?

- ja, door (tussenkoms van) het BSN-punt
- ja, door de instantie waar het probleem of de klacht zich voordeed, zonder tussenkomst van het BSN-punt
- ja, op een andere manier
- nee
- er wordt nog aan de oplossing gewerkt
- ik zou niet weten hoe het er mee staat

Ga naar vraag 32 of Einde vragenlijst

16 **SKIP IF (vraag 10 = BSN-punt [11])**

Is het probleem of de klacht die u had in verband met het Burgerservicenummer uiteindelijk opgelost?

- ja, door de instantie waar het probleem of de klacht zich voordeed
- ja, op een andere manier
- nee
- er wordt nog aan de oplossing gewerkt
- ik zou niet weten hoe het er mee staat

Ga naar vraag 31

17 **Waarom heeft u geen actie ondernomen om het probleem of de klacht op te lossen?**

U kunt meerdere antwoorden aankruisen

- het ging maar om een klein probleem waar ik verder niet veel last van had
- ik heb er niets aan gedaan omdat ik niet goed weet waar ik terecht kan
- anders, namelijk:
- weet niet

Ga naar vraag 31

18 **U heeft geen problemen ondervonden met het Burgerservicenummer, maar heeft u gedurende de afgelopen 3 jaren wel eens met een meer algemene vraag over het Burgerservicenummer gezeten?**

- ja → ga naar vraag 19
- nee → ga naar vraag 30

- 19 Kunt u aangeven om wat voor vraag het ging?
U kunt meerdere antwoorden aankruisen
- wat het Burgerservicenummer (BSN) eigenlijk is
 - wat ik moet doen om aan het Burgerservicenummer te komen
 - hoe het Burgerservicenummer tot stand komt
 - waarvoor het Burgerservicenummer wel en niet wordt gebruikt
 - of de cijfers waaruit het nummer is opgebouwd een speciale betekenis hebben
 - hoe de bescherming van de privacy is geregeld
 - hoe een instantie aan mijn Burgerservicenummer komt
 - of een instantie wel het recht heeft mijn Burgerservicenummer te gebruiken
 - anders, namelijk:
- 20 Heeft u naar een antwoord op deze vraag gezocht?
- ja → ga naar vraag 21
 - nee → ga naar vraag 29
- 21 Hoe heeft u naar het antwoord op uw vraag over het Burgerservicenummer gezocht?
U kunt meerdere antwoorden aankruisen
- ik heb een familielid/vriend/kennis geraadpleegd
 - ik ben op internet gaan zoeken
 - ik heb mijn adviseur/advocaat geraadpleegd
 - ik heb mijn werkgever geraadpleegd
 - ik heb de onderwijsinstelling (school, universiteit, etc.) geraadpleegd
 - ik heb de zorgverlener (arts, tandarts, apotheker, psycholoog etc.) geraadpleegd
 - ik heb contact opgenomen met het Burgerservicenummerpunt (BSN-punt)
 - ik heb contact opgenomen met een (andere) instantie
 - anders, namelijk:
- 22 **SKIP IF (vraag 21 <> internet [2])**
 Welke website(s) heeft u bij het zoeken op internet geraadpleegd?
U kunt meerdere antwoorden aankruisen
- www.overheid.nl
 - www.burgerservicenummer.nl
 - www.postbus51.nl
 - een andere website
 - weet ik niet meer
- 23 **SKIP IF (vraag 21 <> (andere) instantie [8])**
 U heeft aangegeven dat u contact heeft opgenomen met een (andere) instantie om een antwoord op uw vraag over het Burgerservicenummer te krijgen.
 Met welke (andere) instantie heeft u contact opgenomen?
U kunt meerdere antwoorden aankruisen
- gemeente
 - Belastingdienst
 - UWV
 - Sociale Verzekeringsbank (SVB)
 - Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) / Informatie Beheer Groep (IBG)
 - College bescherming persoonsgegevens
 - Ombudsman
 - Zorgverzekeraar
 - anders namelijk:
 - weet niet meer

24 **SKIP IF (vraag 21 <> BSN-punt [7])**

U heeft aangegeven dat u zich tot het BSN-punt heeft gewend. Kende u dit punt al voordat u een vraag over het Burgerservicenummer had, of hebt u het leren kennen doordat u een antwoord op uw vraag zocht?

- ik kende het Burgerservicepunt al voordat ik een vraag over het Burgerservicenummer had
- ik heb het Burgerservicepunt leren kennen doordat ik een vraag had over het Burgerservicenummer

25 **SKIP IF (vraag 21 <> BSN-punt [7])**

Hoe bent u achter het bestaan van het Burgerservicepunt gekomen?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen

- ik heb het gevonden op internet
- een familielid/vriend/kennis heeft mij er op attent gemaakt
- mijn werkgever heeft mij er op attent gemaakt
- mijn adviseur/advocaat heeft mij er op attent gemaakt
- een andere overheidsinstantie heeft mij er op attent gemaakt of er naar doorverwezen
- via de brochure over het Burgerservicenummer ('Uw Burgerservicenummer')
- uit een krant, via de televisie
- anders, namelijk:

26 **SKIP IF (vraag 25 <> internet [1])**

Via welke website bent u achter het bestaan van het Burgerservicenummerpunt gekomen?

- www.overheid.nl
- www.burgerservicenummer.nl
- www.postbus51.nl
- een andere website
- dat weet ik niet meer

27 **SKIP IF (vraag 21 <> BSN-punt [7])**

Is uw vraag over het Burgerservicenummer uiteindelijk afdoende beantwoord?

- ja, door (tussenkost van) het BSN-punt
- ja, door een andere instantie dan het BSN-punt
- ja, op een andere manier
- nee
- men is nog bezig de vraag te beantwoorden
- ik zou niet weten hoe het er mee staat

Ga naar vraag 32 of Einde vragenlijst

28 **SKIP IF (vraag 21 = BSN-punt [7])**

Is uw vraag over het Burgerservicenummer uiteindelijk afdoende beantwoord?

- ja, door (één van) de instantie(s) waarmee ik contact heb opgenomen
- ja, op een andere manier
- nee
- men is nog bezig de vraag te beantwoorden
- ik zou niet weten hoe het er mee staat

Ga naar vraag 31

29 Waarom heeft u niet naar een antwoord gezocht?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen

- ik vond de vraag niet zo belangrijk
- ik weet niet waar ik met mijn vraag terecht kan
- anders, namelijk:

30 Het gebruik van het Burgerservicenummer is met allerlei veiligheidsgaranties omgeven, zodat het aantal fouten vrijwel nihil is. Een menselijke of technische fout is echter nooit helemaal uit te sluiten. Dit zou voor een burger nadelige gevolgen kunnen hebben. Te denken valt bijvoorbeeld aan het niet krijgen van uitkering, toeslag, studiefinanciering of vergunning. Of er doen zich problemen voor bij het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of identiteitskaart.

Stel, dat u met zo'n probleem te maken zou krijgen. Wat zou u dan doen?

<OPEN>

31 **SKIP IF ((vraag 10 = BSN-punt [11]) OR (vraag 21 = BSN-punt [6]))**

De overheid heeft een speciaal punt waar mensen terecht kunnen met vragen over en eventuele problemen met hun Burgerservicenummer. Dit is het Burgerservicenummerpunt of het BSN-punt.

Was u voorafgaand aan dit onderzoek van het bestaan van het BSN-punt op de hoogte?

- ja
- nee

32 Persoonsgegevens: geslacht, leeftijd, opleiding, (wordt meegeleverd door PanelClix)?

Einde vragenlijst

U bent aan het einde van de vragenlijst gekomen.

Het onderzoek waaraan u heeft mee gedaan betrof de bekendheid en het gebruik van het Burgerservicenummerpunt (BSN-punt). Dit punt is door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ingericht om vragen over het BSN-nummer te beantwoorden en problemen met dit nummer te helpen oplossen. Het BSN punt is telefonisch bereikbaar en heeft een eigen website (http://www.burgerservicenummer.nl/BSN_punt).

Wij zeggen u hartelijk dank voor uw deelname!

Samenstelling steekproef

Geslacht		
	aantal	%
Man	249	49%
Vrouw	255	51%
Totaal	504	100%

Leeftijd		
	aantal	%
16-24	69	14%
25-34	75	15%
35-49	143	28%
50-64	125	25%
65+	92	18%
Totaal	504	100%

Hoogst voltooide opleiding		
	aantal	%
WO (universiteit, Hogeschool, Post-HBO)	33	7%
HBO (HTS, HEAO, Sociale academie)	102	20%
HAVO/VWO/HBS/MMS/Gymnasium/Lyceum/Atheneum	70	14%
MBO (MTS, MEAO, Politieschool, Verpleegsteropleiding)	146	29%
VMBO/LBO/MAVO (MULO/ULO/Opleiding leerlingwezen)	134	27%
Uitsluitend lager -of basisonderwijs	16	3%
weet niet/geen mening	3	1%
Totaal	504	100%

Rechte tellingen

De vragenlijst bevat een zogenaamde 'routing', dat wil zeggen dat respondenten afhankelijk van hun antwoorden sommige vragen overslaan. Om die reden is het aantal respondenten niet bij elke vraag gelijk. Een aantal vragen is door geen enkele respondent beantwoord. De precieze routing is opgenomen in de vragenlijst aan het begin van deze bijlage.

1. Zegt het begrip 'Burgerservicenummer', afgekort als 'BSN', u iets?

	Aantal	%
Ja	489	97%
Nee	15	3%
Totaal	504	100%

2. Kunt u in uw eigen woorden aangeven wat het 'Burgerservicenummer' of 'BSN' is?

	Aantal	%
Uniek identificatienummer voor een persoon bij de overheid	255	52%
(voormalig) Sofinummer	131	27%
Nummer benodigd voor het verkrijgen van overheidsdienstverlening (uitkeringen, pensioenen, belastingen, etc.)	25	5%
Nummer op identiteitskaart en paspoort	21	4%
Nummer dat iedere Nederlander krijgt	27	6%
Administratief nummer voor alle overheden	17	4%
Overig	4	1%
Weet niet	9	2%
Totaal	489	100%

Antwoorden achteraf ondergebracht in categorieën

3. Zegt het begrip 'Sofinummer' u iets?

	Aantal	%
Ja	496	98%
Nee	8	2%
Totaal	504	100%

4. Kunt u in uw eigen woorden aangeven wat het 'Sofinummer' is?

	Aantal	%
Het sofinummer is hetzelfde als het BSN	322	65%
Een nummer voor belastingen / sociale verzekeringen	101	20%
Een identiteitsnummer	52	11%
Overig	9	2%
Weet ik niet	12	2%
Totaal	496	100%

Antwoorden achteraf ondergebracht in categorieën

5. Welke overheidsorganisatie is volgens u verantwoordelijk voor de verstrekking van het BSN aan de burgers?

	Aantal	%
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	151	30%
Ministerie van Veiligheid en Justitie	18	4%
Belastingdienst	108	21%
UWV	5	1%
Sociale Verzekering Bank (SVB)	29	6%
Centraal Bureau voor de Statistiek	7	1%
Provincie	3	1%
Gemeente	104	21%
College bescherming persoonsgegevens	11	2%
Weet niet/geen mening	68	13%
Totaal	504	100%

6. Heeft u gedurende de afgelopen 3 jaren wel eens een probleem of klacht gehad in verband met het Burgerservicenummer?

	Aantal	%
Ja	6	1%
Nee	498	99%
Totaal	504	100%

7. Kunt u aangeven om wat voor probleem of klacht het ging?

	Aantal	%
Er was gebruik gemaakt van een onjuist Burgerservicenummer	1	17%
Aan het Burgerservicenummer waren onjuiste gegevens gekoppeld	0	0%
Er waren gegevens verloren gegaan	0	0%
Ik had geen Burgerservicenummer	0	0%
Door een fout met het Burgerservicenummer waren er problemen met het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs	2	33%
Door een fout met het burgerservicenummer werd ik financieel benadeeld (bijvoorbeeld Doordat een uitkering, toeslag, studiefinanciering of vergoeding van medische kosten niet werd toegekend)	0	0%
Door een fout met het Burgerservicenummer kreeg ik geen vergunning	1	17%
Een onbevoegde heeft gebruik gemaakt van mijn Burgerservicenummer	0	0%
Anders, namelijk:	2	33%
Totaal	6	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

8. Bij welke instantie(s) deed het probleem of de klacht zich voor?

	Aantal	%
Gemeente	1	17%
Belastingdienst	3	50%
UWV	0	0%
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	0	0%
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) / Informatie Beheer Groep	1	17%
Onderwijsinstelling (school, universiteit, etc.)	0	0%
Zorgverzekeraar	0	0%
Zorgverlener (arts, apotheker, tandarts, psycholoog, etc.)	1	17%
Anders	0	0%
Totaal	6	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

9. Heeft u actie ondernomen om het probleem of de klacht opgelost te krijgen of heeft u het maar laten zitten?

	Aantal	%
Ik heb actie ondernomen om het probleem/klacht opgelost te krijgen	3	50%
Ik heb het maar laten zitten	3	50%
Totaal	6	100%

10. Hoe heeft u dit probleem of deze klacht opgelost of geprobeerd op te lossen?

	Aantal	%
Ik heb contact opgenomen met de instantie(s) waar het probleem of de klacht zich voordeed	3	100%
een familielid/vriend/kennis heeft me geholpen	0	0%
Ik heb mijn werkgever geraadpleegd	0	0%
Ik heb een adviseur/advocaat ingeschakeld	0	0%
Ik ben op het internet gaan zoeken	0	0%
Ik heb contact opgenomen met mijn gemeente voor algemene informatie	0	0%
Ik ben naar de rechter gestapt	0	0%
Ik ben naar het College bescherming persoonsgegevens gestapt	0	0%
Ik ben naar de ombudsman gestapt	0	0%
Ik heb het gemeld bij een journalist, TV-programma	0	0%
Ik heb contact opgenomen met het BSN-punt (Burgerservicenummerpunt)	0	0%
Anders	0	0%
Totaal	3	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

11. Welke website(s) heeft u bij het zoeken op internet geraadpleegd?

	Aantal	%
www.overheid.nl	0	0%
www.burgerservicenummer.nl	0	0%
www.postbus51.nl	0	0%
Een andere website	0	0%
Weet niet meer	0	0%
Totaal	0	0%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

12. U heeft aangegeven dat u zich tot het Burgerservicenummerpunt (BSN-punt) heeft gewend. Kende u dit punt al voordat het probleem met het Burgerservicenummer zich voordeed, of heeft u het door het probleem leren kennen?

	aantal	%
Ik kende het Burgerservicepunt al voordat ik een probleem had met het Burgerservicenummer	0	0%
Ik heb het Burgerservicepunt leren kennen doordat ik een probleem had met het Burgerservicenummer	0	0%
Totaal	0	0%

13. Hoe bent u achter het bestaan van het Burgerservicepunt gekomen?

	aantal	%
Ik heb het gevonden op internet	0	0%
Een familielid/vriend/kennis heeft mij er op attent gemaakt	0	0%
Mijn werkgever heeft mij er op attent gemaakt	0	0%
Mijn adviseur/advocaat heeft mij er op attent gemaakt	0	0%
Een andere overheidsinstantie heeft mij er op attent gemaakt of er naar doorverwezen	0	0%
Via de brochure over het Burgerservicenummer ('Uw Burgerservicenummer')	0	0%
Uit een krant, via de televisie	0	0%
Anders	0	0%
Totaal	0	0%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

14. Via welke website bent u achter het bestaan van het Burgerservicenummerpunt gekomen?

	aantal	%
www.overheid.nl	0	0%
www.burgerservicenummer.nl	0	0%
www.postbus51.nl	0	0%
Een andere website	0	0%
Totaal	0	0%

15. Is het probleem of de klacht die u had in verband met het Burgerservicenummer uiteindelijk opgelost?

	aantal	%
Ja, door (tussenkost van) het BSN-punt	0	0%
Ja, door de instantie waar het probleem of de klacht zich voordeed, zonder tussenkost van het BSN-punt	0	0%
Ja, op een andere manier	0	0%
Nee	0	0%
Er wordt nog aan de oplossing gewerkt	0	0%
Ik zou niet weten hoe het er mee staat	0	0%
Totaal	0	0%

16. Is het probleem of de klacht die u had in verband met het Burgerservicenummer uiteindelijk opgelost?

	aantal	%
Ja, door de instantie waar het probleem of de klacht zich voordeed	3	100%
Ja, op een andere manier	0	0%
Nee	0	0%
Er wordt nog aan de oplossing gewerkt	0	0%
Ik zou niet weten hoe het er mee staat	0	0%
Totaal	3	100%

17. Waarom heeft u geen actie ondernomen om het probleem of de klacht op te lossen?

	aantal	%
Het ging maar om een klein probleem waar ik verder niet veel last van had	2	67%
Ik heb er niets aan gedaan omdat ik niet goed weet waar ik terecht kan	1	33%
Anders	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	3	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

18. U heeft geen problemen ondervonden met het Burgerservicenummer, maar heeft u gedurende de afgelopen 3 jaren wel eens met een meer algemene vraag over het Burgerservicenummer gezeten?

	aantal	%
Ja	13	3%
Nee	485	97%
Totaal	498	100%

19. Kunt u aangeven om wat voor vraag het ging?

	aantal	%
Wat het Burgerservicenummer (BSN) eigenlijk is	1	8%
Wat ik moet doen om aan het Burgerservicenummer te komen	2	15%
Hoe het Burgerservicenummer tot stand komt	0	0%
Waarvoor het Burgerservicenummer wel en niet wordt gebruikt	5	38%
Of de cijfers waaruit het nummer is opgebouwd een speciale betekenis hebben	3	23%
Hoe de bescherming van de privacy is geregeld	6	46%
Hoe een instantie aan mijn Burgerservicenummer komt	6	46%
Of een instantie wel het recht heeft mijn Burgerservicenummer te gebruiken	4	31%
Anders, namelijk:	1	8%
Totaal	13	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten (gemiddeld 2,15 antwoord per respondent)

20. Heeft u naar een antwoord op deze vraag gezocht?

	aantal	%
Ja	10	77%
Nee	3	23%
Totaal	13	100%

21. Hoe heeft u naar het antwoord op uw vraag over het Burgerservicenummer gezocht?

	aantal	%
Ik heb een familielid/vriend/kennis geraadpleegd	2	20%
Ik ben op internet gaan zoeken	5	50%
Ik heb mijn adviseur/advocaat geraadpleegd	0	0%
Ik heb mijn werkgever geraadpleegd	1	10%
Ik heb de onderwijsinstelling (school, universiteit, etc.) geraadpleegd	0	0%
Ik heb de zorgverlener (arts, tandarts, apotheker, psycholoog etc.) geraadpleegd	0	0%
Ik heb contact opgenomen met het Burgerservicenummerpunt (BSN-punt)	1	10%
Ik heb contact opgenomen met een (andere) instantie	4	40%
Anders, namelijk:	1	10%
Totaal	10	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten (gemiddeld 1,4 antwoord per respondent)

22. Welke website(s) heeft u bij het zoeken op internet geraadpleegd?

	aantal	%
www.overheid.nl	3	60%
www.burgerservicenummer.nl	2	40%
www.postbus51.nl	2	40%
Een andere website	0	0%
Weet niet meer	1	20%
Totaal	5	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten (gemiddeld 1,6 antwoord per respondent)

23. Met welke (andere) instantie heeft u contact opgenomen?

	aantal	%
Gemeente	2	50%
Belastingdienst	0	0%
UWV	0	0%
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	1	25%
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) / Informatie Beheer Groep (IBG)	0	0%
College bescherming persoonsgegevens	0	0%
Ombudsman	0	0%
Zorgverzekeraar	0	0%
Anders	0	0%
Weet niet meer	1	25%
Totaal	4	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

24. U heeft aangegeven dat u zich tot het BSN-punt heeft gewend. Kende u dit punt al voordat u een vraag over het Burgerservicenummer had, of hebt u het leren kennen doordat u een antwoord op uw vraag zocht?

	aantal	%
Ik kende het Burgerservicepunt al voordat ik een vraag over het Burgerservicenummer had	0	0%
Ik heb het Burgerservicepunt leren kennen doordat ik een vraag had over het Burgerservicenummer	1	100%
Totaal	1	100%

25. Hoe bent u achter het bestaan van het Burgerservicepunt gekomen?

	aantal	%
Ik heb het gevonden op internet	1	100%
Een familielid/vriend/kennis heeft mij er op attent gemaakt	0	0%
Mijn werkgever heeft mij er op attent gemaakt	0	0%
Mijn adviseur/advocaat heeft mij er op attent gemaakt	0	0%
Een andere overheidsinstantie heeft mij er op attent gemaakt of er naar doorverwezen	0	0%
Via de brochure over het Burgerservicenummer ('Uw Burgerservicenummer')	0	0%
Uit een krant, via de televisie	0	0%
Anders	0	0%
Totaal	1	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

26. Via welke website bent u achter het bestaan van het Burgerservicenummerpunt gekomen?

	aantal	%
www.overheid.nl	0	0%
www.burgerservicenummer.nl	0	0%
www.postbus51.nl	0	0%
Een andere website	1	100%
Totaal	1	100%

27. Is uw vraag over het Burgerservicenummer uiteindelijk afdoende beantwoord?

	aantal	%
Ja, door (tussenkost van) het BSN-punt	1	100%
Ja, door een andere instantie dan het BSN-punt	0	0%
Ja, op een andere manier	0	0%
Nee	0	0%
Men is nog bezig de vraag te beantwoorden	0	0%
Ik zou niet weten hoe het er mee staat	0	0%
Totaal	1	100%

28. Is uw vraag over het Burgerservicenummer uiteindelijk afdoende beantwoord?

	aantal	%
Ja, door (één van) de instantie(s) waarmee ik contact heb opgenomen	5	56%
Ja, op een andere manier	0	0%
Nee	4	44%
Men is nog bezig de vraag te beantwoorden	0	0%
Ik zou niet weten hoe het er mee staat	0	0%
Totaal	9	100%

29. Waarom heeft u niet naar een antwoord gezocht?

	aantal	%
Ik vond de vraag niet zo belangrijk	2	67%
Ik weet niet waar ik met mijn vraag terecht kan	1	33%
Anders	0	0%
Totaal	3	100%

Meerdere antwoorden mogelijk, gepercenteerd op aantal respondenten

30. Het gebruik van het Burgerservicenummer is met allerlei veiligheids garanties omgeven, zodat het aantal fouten vrijwel nihil is. Een menselijke of technische fout is echter nooit helemaal uit te sluiten. Dit zou voor een burger nadelige gevolgen kunnen hebben. Te denken valt bijvoorbeeld aan het niet krijgen van een uitkering, toeslag, studiefinanciering of vergunning. Of er doen zich problemen voor bij het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of identiteitskaart. Stel dat u met zo'n probleem te maken zou krijgen. Wat zou u dan doen?

	aantal	%
Contact opnemen met de gemeente	197	41%
Contact opnemen met de organisatie waar het probleem zich voordoet	70	14%
Op internet zoeken	23	5%
Contact opnemen met de Belastingdienst	20	4%
Contact opnemen met de overheid	9	2%
Contact opnemen met de Nationale ombudsman	8	2%
Contact opnemen met of aangifte doen bij de politie	7	1%
Informereren / oplossen (niet nader omschreven)	52	11%
Anders	27	6%
Niets	7	1%
Weet niet	65	13%
Totaal	485	100%

Antwoorden achteraf ondergebracht in categorieën

31. Burgerservicenummerpunt of het BSN-punt. Was u voorafgaand aan dit onderzoek van het bestaan van het BSN-punt op de hoogte?

	aantal	%
Ja	94	19%
Nee	409	81%
Totaal	503	100%

Research voor Beleid
Bredewater 26
Postbus 602
2700 MG ZOETERMEER
tel: 079 3 222 222
fax: 079 3 222 212
e-mail: info@research.nl
www.research.nl