

Herkenning van overheidswebsites: helpt een uniforme domeinnaamextensie?

**Onderzoek in opdracht van Ministerie van
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**



Datum: 1 September 2023

Auteurs: dr. Roxanne van Giesen, dr. Millie Elsen en Mara Verheijen MSc

Versie: 1.2

Classificatie: standaard

Uitgave

Centerdata
info@centerdata.nl
www.centerdata.nl

Contact

Roxanne van Giesen
roxanne.van.giesen@centerdata.nl

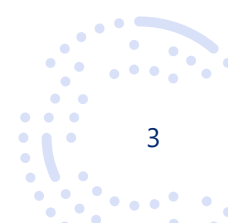
© Centerdata, Tilburg, 2023

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Samenvatting | 4 |
| 1 Inleiding | 6 |
| 2 Methode | 8 |
| 2.1 Steekproefkenmerken | 8 |
| 2.2 Opzet vragenlijst | 9 |
| 2.1.1 Websitessets in de huidige en nieuwe situatie | 9 |
| 2.1.2 Uitleg over de uniforme domeinnaamextensie | 11 |
| 2.1.3 Interpretaties en percepties ten aanzien van een uniforme domeinnaamextensie | 13 |
| 2.1.4 Achtergrondkenmerken | 14 |
| 3 Resultaten | 15 |
| 3.1 Herkenning van overheidswebsites | 15 |
| Herkenning websites die van de overheid zijn | 16 |
| 3.1.2 Hoeveelheid uitleg over de domeinnaamextensie | 18 |
| 3.1.3 Hoe gemakkelijk was het om te bepalen of een website van de overheid is? | 19 |
| 3.1.4 Kwetsbare groepen | 19 |
| 3.2 Interpretaties en percepties ten aanzien van uniforme domeinnaamextensie | 21 |
| 3.2.1 Percepties uniforme domeinnaamextensie | 21 |
| 3.2.2 Interpretatie ".gov.nl" | 22 |
| 3.2.3 Uniforme domeinnaamextensie voor e-mail, social media en apps van de overheid | 23 |
| 3.2.4 Kenmerken waar men op let om te checken of een website van de overheid is | 24 |
| 4 Conclusies en aanbevelingen | 26 |
| Bijlage A: Vragenlijst | 28 |
| Bijlage B: Tabel hoeveelheid uitleg per websitetype | 42 |





Samenvatting

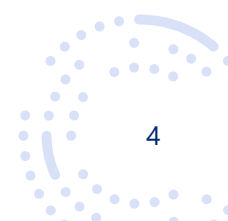
Online overheidsinformatie is voor burgers niet altijd herkenbaar als zijnde van de overheid. Men kan daardoor denken dat een website van de overheid is terwijl dit niet het geval is (of andersom). Het toevoegen van een uniforme domeinnaamextensie, zoals “.overheid.nl” of “.gov.nl”, aan overheidswebsites kan burgers helpen om overheidswebsites beter te herkennen. Een voorbeeld is “www.belastingdienst.gov.nl”. Naast een betere herkenbaarheid zorgt een uniforme domeinnaamextensie ook voor minder fraudegevoeligheid. Logo’s en keurmerken zijn namelijk makkelijker te vervalsen dan een URL. De centrale onderzoeksvraag is: *Helpt het burgers om overheidswebsites makkelijker te identificeren (als zijnde van de overheid), als hiervoor een uniforme domeinnaamextensie zoals “.overheid.nl” of “.gov.nl” wordt gebruikt?*

In augustus 2023 werd een online experiment in het LISS panel van Centerdata afgenomen, waar iets meer dan 1.700 respondenten aan mee deden. Respondenten kregen verschillende websites te zien en moesten steeds aangeven of het een website van de overheid is. Eerst kregen ze acht websites te zien waarin we de huidige situatie nabootsten, *zonder* toevoeging van de domeinnaamextensie aan overheidswebsites. Vervolgens lazen ze een korte uitleg over de domeinnaamextensie en beoordeelden ze opnieuw acht (nieuwe) websites. De helft van de respondenten kreeg de domeinnaamextensie “.gov.nl” te zien en de andere helft “.overheid.nl”. Ook varieerden we hoe uitgebreid de uitleg was die ze kregen. Zo kreeg de helft van de respondenten een korte uitleg waarin we uitlegden dat websites van de overheid eindigen op [.overheid.nl / .gov.nl] én dat veilige websites HTTPS gebruiken. Bij uitgebreide uitleg gaven we daarnaast uitleg over dat het hierdoor moeilijker is voor criminelen om overheidswebsites te vervalsen.

We maakten onderscheid in verschillende website categorieën:

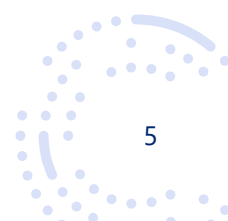
1. websites van de Rijksoverheid, zoals: <https://www.belastingdienst.nl>
2. websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken, zoals: <https://www.heyhetisoke.nl>
3. websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn (geen bestaande websites), zoals: <https://www.belastingdienst.toeslagen.internet.nl/>
4. websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn, zoals: <https://www.vog-aanvraag.nl/>

Het blijkt dat een uniforme domeinnaamextensie zorgt voor betere herkenning van overheidswebsites. Herkenning was hoger nádat men de uitleg kreeg dan voordat men uitleg kreeg (zoals in de huidige situatie, zonder domeinnaamextensie). Daarnaast is men beter in het herkennen van websites die *niet* van de overheid zijn na de uitleg. Ook blijkt dat voor de herkenning van frauduleuze websites die op die van de overheid lijken maar dat niet zijn (type 3), de domeinnaamextensie “.gov.nl” mensen beter helpt te herkennen dat dit géén overheidswebsites zijn. Voor de andere type websites vonden we geen verschil in welke domeinnaamextensie beter werkt. Subjectief gezien hebben burgers echter een voorkeur voor “.overheid.nl”. Tot slot blijkt dat een uitgebreide (vs. korte) uitleg over de domeinnaamextensie respondenten beter helpt om overheidswebsites te herkennen als zijnde van de overheid én websites die niet van de overheid zijn te herkennen als zijnde niet van de overheid.





Dus, om antwoord te geven op de onderzoeksvraag: dit onderzoek laat zien dat een uniforme domeinnaamextensie burgers inderdaad helpt om snel en gemakkelijk te beoordelen of een website daadwerkelijk van de overheid is.





1 Inleiding

De Nederlandse overheid streeft naar een herkenbare digitale overheid. Binnen de Rijksoverheid is Rijksoverheid.nl het platform waar de twaalf ministeries informatie verstrekken aan de burger. Andere overheden geven echter geen informatie via dit platform.¹ Overheidsorganisaties hebben vaak vele tientallen eigen websites waarmee zij communiceren richting de burger. Dat geldt niet alleen voor de ministeries, maar ook voor uitvoerders, provincies, gemeenten, waterschappen, samenwerkingsverbanden, etc. Door de grote aantallen overheidswebsites, met vaak onlogische naamgeving, onduidelijke afkortingen en grote verschillen in huisstijl en look en feel, is online overheidsinformatie voor burgers niet altijd goed vindbaar en herkenbaar als zijnde van de overheid.² Het kan daardoor ook voorkomen dat men denkt dat een website van de overheid is maar dat dit niet het geval is (of andersom). Uit eerder onderzoek blijkt ook dat burgers niet goed in staat zijn om frauduleuze websites te herkennen.³ Ongewenste gevolgen kunnen zijn dat burgers verkeerde informatie tot zich nemen of in extreme gevallen persoonlijke- of zelfs identiteitsgegevens of geld verliezen.⁴

In veel andere landen wordt een uniforme domeinnaamextensie gebruikt voor alle overheidswebsites om de **herkenbaarheid te vergroten**, zoals in de UK: ".gov.uk"; of in de VS: ".gov".⁵ Aan de extensie van een website, e-mailadres, social mediabericht of App kan men dan in een oogopslag zien dat men met een overheidsinstantie te maken heeft. Men kan dan dus beter beoordelen of de informatie betrouwbaar is.⁶ Ook de Nederlandse overheid denkt er over na om een uniforme domeinnaamextensie – bijvoorbeeld ".gov.nl" of ".overheid.nl" – te (gaan) gebruiken om herkenbaarheid van officiële overheidsinstanties te vergroten. Dit is echter niet van de ene op de andere dag geïmplementeerd en vraagt uitgebreid vooronderzoek. Twee voorbeelden waarbij een uniforme domeinnaamextensie wordt toegepast bij Nederlandse overheidswebsites:

| Huidig | Toekomstig optie 1 | Toekomstig optie 2 |
|------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| www.belastingdienst.nl | www.belastingdienst.gov.nl | www.belastingdienst.overheid.nl |
| www.duo.nl | www.duo.gov.nl | www.duo.overheid.nl |

Een ander voordeel van een uniforme domeinnaamextensie is dat het **minder fraudegevoelig** is. Zo zijn de extensies ".gov.nl" en ".overheid.nl" en verschillende varianten hierop al afgekocht – zoals ".g0v.nl" (met een nul). Hierdoor zijn er voor fraudeurs minder varianten te creëren dan nu mogelijk is met de verschillende domeinnamen van allerlei overheidswebsites. Het is daarnaast veiliger om een uniforme domeinnaamextensie te gebruiken om aan te geven dat iets van de overheid is dan door te werken met logo's of keurmerken op websites. Dit omdat dit soort keurmerken en logo's makkelijker te vervalsen zijn dan een URL. Eenzelfde extensie in e-mailberichten, social media berichten of Apps kan juist voor alle overheden toegepast worden.

¹ PBLQ (2019). Buitenlandonderzoek Domeinnaambeleid.

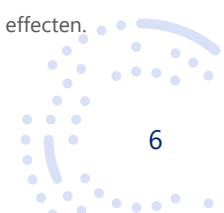
² Kantar public (2019). Herkenbaarheid van en vertrouwen in websites en e-mails van de overheid.

³ Zie: Centerdata (2023). Digitale vaardigheden van Nederlanders; Kantar public (2019). Herkenbaarheid van en vertrouwen in websites en e-mails van de overheid.

⁴ Ecorys (2020). Een herkenbare en betrouwbare digitale overheid. QuicksScan oplossingen en maatschappelijke effecten.

⁵ PBLQ (2019). Buitenlandonderzoek Domeinnaambeleid.

⁶ Ecorys (2020). Een herkenbare en betrouwbare digitale overheid. QuicksScan oplossingen en maatschappelijke effecten.



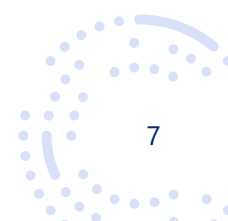


Een uniforme domeinnaamextensie kan burgers dus helpen te herkennen welke informatie daadwerkelijk van de overheid is (en niet van bijvoorbeeld fraudeurs). Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft Centerdata gevraagd dit te onderzoeken. De centrale onderzoeksvraag is: *Helpt het burgers om overheidswebsites makkelijker te identificeren (als zijnde van de overheid), als hiervoor een uniforme domeinnaamextensie zoals ".overheid.nl" of ".gov.nl" wordt gebruikt?*

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden onderzoeken we hoe goed men in de huidige situatie (zonder domeinnaamextensie van overheidswebsites) is in het herkennen van overheidswebsites. Daarnaast onderzoeken we of dit verbetert als er een uniforme domeinnaamextensie wordt gebruikt voor overheidswebsites. We maken daarbij onderscheid in de volgende website types:

1. websites van de Rijksoverheid, zoals: <https://www.belastingdienst.nl>
2. websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken, zoals: <https://www.heyhetisoke.nl>
3. websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn (geen bestaande websites), zoals: <https://www.belastingdienst.toeslagen.internet.nl/>
4. websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn, zoals: <https://www.vog-aanvraag.nl/>

Bij het eerste en tweede websitetype is sprake van een verkeerde beoordeling als men aangeeft dat de website *niet* van de overheid is. Websites uit de derde categorie zijn websites zoals fraudeurs deze ook zouden kunnen maken. De stijl van dit soort websites lijkt erg op die van een overheidswebsite (dit heet spoofing). Men moet dus kritisch kijken of dit wel écht een overheidswebsite is. Websites uit de vierde categorie zijn websites waar verwarring over kan ontstaan. Dit zijn bijvoorbeeld commerciële aanbieders die diensten aanbieden die erg lijken op een overheidsdienst. Bij de derde en vierde websitecategorie is sprake van een onjuiste beoordeling als men *onterecht* aangeeft dat dit websites van de overheid zijn.





2 Methode

2.1 Steekproefkenmerken

In augustus 2023 is een vragenlijst afgenomen in het representatieve LISS panel van Centerdata. Het LISS panel is bij uitstek geschikt voor onderzoek waarbij een goede vertegenwoordiging van de Nederlandse bevolking van groot belang is. Het LISS panel is een probability-based panel (geen zelfselectie mogelijk) van ongeveer 4,600 huishoudens die iedere maand vragenlijsten invullen via internet. De adressensteekproeven voor de werving en de bijwervingen zijn getrokken uit het populatieregister in samenwerking met het CBS. Indien een huishouden niet beschikt over een breedbandverbinding en/of computer, dan stelt Centerdata de benodigde apparatuur in bruikleen beschikbaar om alsnog mee te kunnen doen aan het panel. Hiermee onderscheidt het LISS panel zich van andere online panels, waar niet-internetters ontbreken en waar panelleden de gelegenheid hebben om zichzelf aan te melden. Verder wordt er in het LISS panel ook veel aandacht besteedt aan de begrijpelijkheid van de vragenlijst voor alle lagen van de Nederlandse bevolking. De vragenlijst wordt daarom opgesteld in B1-taalniveau.

De invulduur van de vragenlijst was ongeveer **10 minuten** (mediaan 11,8 minuten). In totaal vulden **1704 respondenten** de vragenlijst in. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de steekproefkenmerken. Bij de steekproefselectie is specifiek rekening gehouden met kwetsbare groepen.⁷

Tabel 2.1. Steekproefkenmerken^{8,9,10,11,12}

| | Kwetsbare groep (n = 1028) ⁴ | Nationaal representatief (n = 1075) | Steekproef (totaal) (n = 1704) | Nederlandse bevolking (CBS) ⁵ |
|-----------------|---|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| Geslacht | | | | |
| Man | 56,6% | 47,4% | 51,8% | 49,7% |
| Vrouw | 43,4% | 52,6% | 48,2% | 50,3% |
| Leeftijd | | | | |
| 16-24 | 6,6% | 10,9% | 7,4% | 11,2% |
| 25-34 | 5,6% | 15,7% | 10,8% | 13,1% |
| 35-44 | 7,9% | 13,8% | 11,1% | 12,2% |

⁷ Eerst is een nationaal representatieve steekproef van > n = 1000 getrokken (uiteindelijke n = 1075, na dataverzameling). In deze groep zitten ook kwetsbare groepen (afspiegeling van de Nederlandse bevolking). Vervolgens zijn bij de steekproeftrekking voor > n = 500 (uiteindelijke n = 629, na dataverzameling) specifieke kwetsbare groepen geselecteerd, namelijk: panelleden met een migratieachtergrond, SimPC gebruikers (d.w.z. dat ze geen eigen computer hebben en van Centerdata een computer hebben gekregen), panelleden met weinig basis digitale vaardigheden en/of weinig kritische informatievaardigheden, lager opgeleide panelleden. Omdat er ook kwetsbare respondenten in de nationaal representatieve groep zitten (n = 399), is dat deel van de respondenten vervolgens (ook) meegerekend bij de kwetsbare groep. Hierbij zijn dezelfde criteria gehanteerd. De totale steekproefgrootte voor de kwetsbare groep komt daardoor uit op n = 1028.

⁸ De initiële selectie van respondenten is zo gemaakt dat deze zoveel mogelijk een weerspiegeling van de Nederlandse bevolking is.

⁹ Merk op dat er overlap zit in de kwetsbare groep en de nationaal representatieve groep, zie ook voetnoot 1.

¹⁰ Selectie kwetsbare groep bij steekproeftrekking: n = 629; plus selectie van kwetsbaren uit nationaal representatief: n = 399, zie ook voetnoot 1.

¹¹ Januari 2023.

¹² Voor opleiding is de totale n = 1.697; de 7 overige respondenten hadden (nog) geen onderwijs afgerond of gaven aan dat iets anders van toepassing was (0,4%). Bij het berekenen van de percentages zijn respondenten waarvoor het opleidingsniveau onbekend is niet meegenomen. Van 0,5% van de Nederlandse bevolking is de opleiding onbekend. CBS rekent vanaf 15 jaar.



| | Kwetsbare groep (n = 1028) ⁴ | Nationaal representatief (n = 1075) | Steekproef (totaal) (n = 1704) | Nederlandse bevolking (CBS) ⁵ |
|------------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| 45-54 | 11,4% | 16,2% | 13,7% | 13,1% |
| 54-64 | 20,0% | 16,8% | 18,8% | 13,7% |
| 65+ | 48,4% | 26,6% | 38,3% | 20,4% |
| Opleiding⁶ | | | | |
| Basisonderwijs | 19,3% | 6,1% | 11,6% | 9,2% |
| (V)MBO | 55,0% | 41,9% | 46,7% | 45,9% |
| HAVO/VWO | 5,9% | 10,9% | 8,5% | 10,1% |
| HBO | 11,6% | 26,0% | 20,7% | 21,0% |
| WO | 8,2% | 15,2% | 12,4% | 13,5% |

2.2 Opzet vragenlijst

De vragenlijst bestond uit vier onderdelen:

1. websiteherkenning huidige situatie (geen uniforme domeinnaam voor overheidswebsites);
2. websiteherkenning nieuwe situatie (uniforme domeinnaam voor overheidswebsites);
3. begrip en percepties t.a.v. uniforme domeinnaamextensie;
4. relevante achtergrondkenmerken.

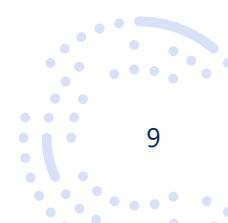
2.1.1 Websitessets in de huidige en nieuwe situatie

Respondenten kregen twee sets van acht websites te zien en moesten bij elke website aangeven of die website volgens hen van de overheid is of niet, zie figuur 2.1. In de eerste set bootsten we de huidige situatie na (geen uniforme domeinnaam voor overheidswebsite), bijvoorbeeld:

<https://www.belastingdienst.nl>. In de tweede set bootsten we de nieuwe situatie (uniforme domeinnaamextensie voor overheidswebsites) na. We onderzochten twee uniforme domeinnaamextensies: ".overheid.nl" "of .gov.nl". De website van de Belastingdienst werd dan bijvoorbeeld: <https://www.belastingdienst.overheid.nl> of <https://www.belastingdienst.gov.nl>. Respondenten werden willekeurig toegewezen aan een van de type domeinnaamextensies.

Respondenten kregen per set steeds twee websites te zien uit de volgende categorieën, zie ook Tabel 2.2):

1. websites van de Rijksoverheid, zoals: <https://www.belastingdienst.nl>
2. websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken, zoals: <https://www.heyhetisoke.nl>
3. websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn (geen bestaande websites), zoals: <https://www.belastingdienst.toeslagen.internet.nl/>
4. websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn, zoals: <https://www.vog-aanvraag.nl/>





Figuur 2.1. Websiteherkenning

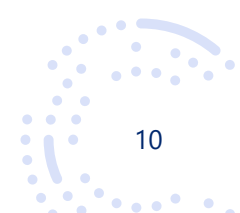
Hieronder ziet u de tweede website.
 Klik op het plaatje van de website om dit te vergroten. Let op: dit opent een nieuw tabblad. Denkt u eraan dat tabblad weer te sluiten als u klaar bent met het bekijken van het plaatje van de website. Dan kunt u weer verder gaan met het invullen van de vragenlijst.

Is deze website volgens u van de overheid?

Zeker niet Ik denk het niet Ik denk het wel Zeker wel

Tabel 2.2. Websitesets

| Set | Website (sets in huidige situatie) | Website (sets in nieuwe situatie) |
|--|---|--|
| Websites van de overheid: | | |
| 1 | https://www.belastingdienst.nl | https://www.belastingdienst.overheid.nl https://www.belastingdienst.gov.nl |
| 1 | https://www.rivm.nl | https://www.rivm.overheid.nl https://www.rivm.gov.nl |
| 2 | https://www.uuv.nl | https://www.uuv.overheid.nl https://www.uuv.gov.nl |
| 2 | https://www.knmi.nl | https://www.knmi.overheid.nl https://www.knmi.gov.nl |
| Websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken: | | |
| 1 | https://www.heyhetisoke.nl | https://www.heyhetisoke.overheid.nl https://www.heyhetisoke.gov.nl |
| 1 | https://www.jonglereneten.nl/ | https://www.jonglereneten.overheid.nl https://www.jonglereneten.gov.nl |
| 2 | https://www.zwemwater.nl | https://www.zwemwater.overheid.nl https://www.zwemwater.gov.nl |
| 2 | https://www.iedereendoetwat.nl/ | https://www.iedereendoetwat.overheid.nl |





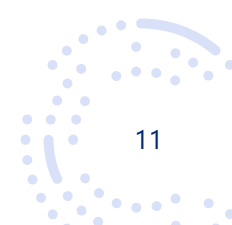
| Set | Website (sets in huidige situatie) | Website (sets in nieuwe situatie) |
|---|--|--|
| Websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn: | | |
| 1 | http://www.reiksoverheid.nl/ (zonder slotje) | http://www.reiksoverheid.nl/ (zonder slotje) |
| 1 | https://www.belastingdienst.toeslagen.internet.nl/ (met slotje) | https://www.belastingdienst.toeslagen.internet.nl/ (met slotje) |
| 2 | https://www.rijksoverhied.nl/ (met slotje) | https://www.rijksoverhied.nl/ (met slotje) |
| 2 | http://www.belastingdienst.nl/ (zonder slotje) | http://www.belastingdienst.nl/ (zonder slotje) |
| Websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn: | | |
| 1 | https://www.toeslagen-aanvraag.nl/ | https://www.toeslagen-aanvraag.nl/ |
| 1 | https://www.voedingscentrum.nl | https://www.voedingscentrum.nl |
| 2 | https://www.nibud.nl/ | https://www.nibud.nl/ |
| 2 | https://www.vog-aanvraag.nl/ | https://www.vog-aanvraag.nl/ |

De tweede set bestond uit andere websites dan de eerste set. Om zuiver te kunnen meten of een uniforme domeinnaamextensie mensen helpt om overheidswebsites te herkennen werden de websitesets gecounterbalanced. Dat wil zeggen dat de helft van de respondenten de eerste set van websites (set 1) te zien kreeg in de huidige situatie (geen uniforme domeinnaamextensie) en set 2 in de nieuwe situatie (uniforme domeinnaamextensie). De andere helft van de respondenten kreeg set 2 te zien in de huidige situatie en set 1 in de nieuwe situatie. Respondenten werden willekeurig toegewezen aan een van de condities. Op deze manier kunnen veranderingen in hoe goed respondenten overheidswebsites kunnen herkennen alleen gedreven worden door de uniforme domeinnaamextensie (en niet doordat in de ene websiteset overheidswebsites makkelijker te herkennen waren dan in de andere websiteset).

Nadat respondenten de websites gezien hadden vroegen we (voor iedere set) ook of respondenten het makkelijk vonden om te bepalen of een website van de overheid is en of men wist waar men op moest letten om te bepalen of een website van de overheid is.

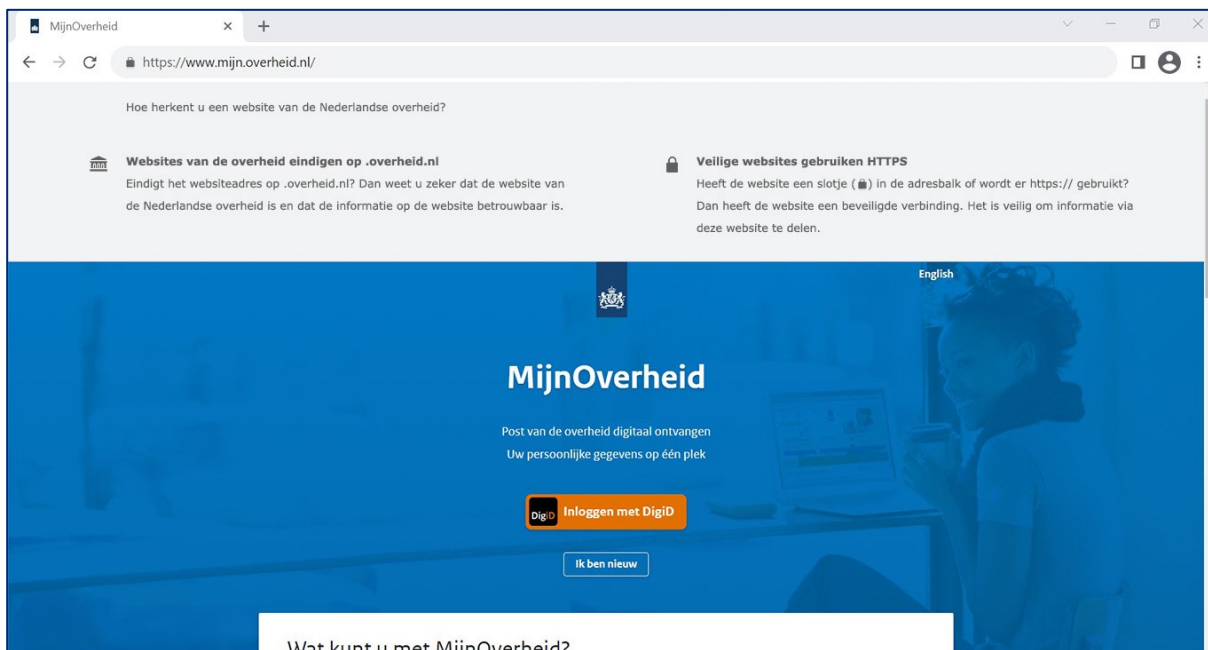
2.1.2 Uitleg over de uniforme domeinnaamextensie

Voordat respondenten de websitesets met de uniforme domeinnaamextensie voor overheidswebsites te zien kregen gaven we eerst uitleg over hoe overheidswebsites te herkennen zijn. Respondenten werden willekeurig toegewezen aan een informatievariant met korte of uitgebreide uitleg. We toonden een overheidswebsite met bovenin een balk waarin dit uitgelegd werd, zie figuur 2.2. Box 2.1 toont de verschillende informatievarianten.





Figuur 2.2. Korte uitleg “.overheid.nl”



Noot. Zie ook box 2.1 voor de tekst die getoond werd.

Box 2.1. Informatievarianten

Korte uitleg:

Hoe herkent u een website van de Nederlandse overheid?

Websites van de overheid eindigen op .overheid.nl

Eindigt het websiteadres op [.overheid.nl / .gov.nl]? Dan weet u zeker dat de website van de Nederlandse overheid is en dat de informatie op de website betrouwbaar is.

Veilige websites gebruiken HTTPS

Heeft de website een slotje (🔒) in de adresbalk of wordt er https:// gebruikt? Dan heeft de website een beveiligde verbinding. Het is veilig om informatie via deze website te delen.

Uitgebreide uitleg:

Hoe herkent u een website van de Nederlandse overheid?

Websites van de overheid eindigen op .overheid.nl

Sinds 1 januari 2024 eindigen alle websites van de overheid op [.overheid.nl / .gov.nl]. Hierdoor is het moeilijker voor criminelen om overheidswebsites te vervalsen. In Nederland wordt [".overheid.nl" / ".gov.nl"] gebruikt om duidelijk te maken dat het om een website van de Nederlandse overheid gaat.

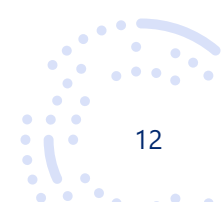
Eindigt het websiteadres op [.overheid.nl / .gov.nl]? Dan weet u zeker dat de website van de Nederlandse overheid is en dat de informatie op de website betrouwbaar is.

Veilige websites gebruiken HTTPS

Heeft de website een slotje (🔒) in de adresbalk of wordt er https:// gebruikt? Dan heeft de website een beveiligde verbinding. Het is veilig om informatie via deze website te delen.

Om te checken of respondenten de informatie gelezen hadden vroegen we of ze nog wisten welke informatie zij hadden gekregen om te bepalen of een website van de Nederlandse overheid is. 12% van de respondenten wist (echt) niet meer welke informatie ze gelezen hadden.¹³

¹³ n = 1704.

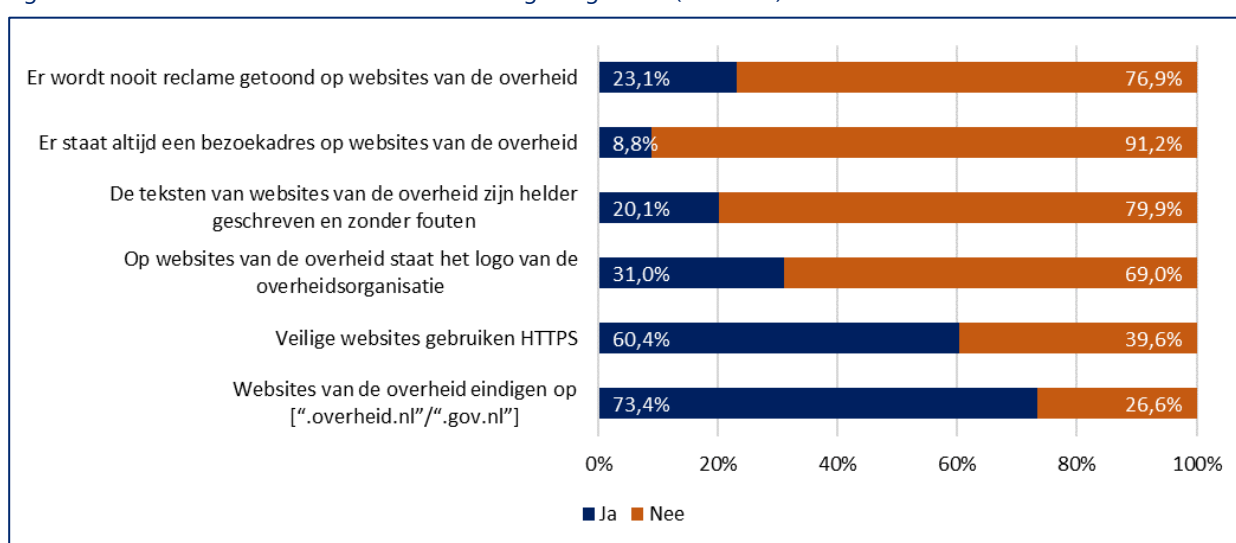




Van de overige respondenten gaf bijna de helft van de respondenten (48,5%) correct aan dat een website van de overheid eindigt op “.overheid.nl” of “.gov.nl” én dat een veilige website HTTPS gebruikt.¹⁴ Verder had 36,8% van de respondenten één van deze dingen goed onthouden. 24,9% van de respondenten gaf namelijk correct aan dat een website van de overheid op “.overheid.nl” of “.gov.nl” eindigt. Verder gaf 11,9% correct aan dat een veilige website HTTPS gebruikt. Kortom, het grootste deel van de respondenten had de informatie gezien.¹⁵

Tot slot, dachten sommige respondenten (foutief) dat de logo's van overheidsorganisaties altijd getoond werden (31,0%), dat de teksten van overheidswebsites helder en zonder fouten zijn geschreven (20,1%), dat er nooit reclames op een overheidswebsite staan (23,1%), of dat er altijd een bezoekadres op overheidswebsites staat (8,8%), zie ook figuur 2.3.

Figuur 2.3. Informatie over domeinnaamextensie goed gelezen (n = 1499)



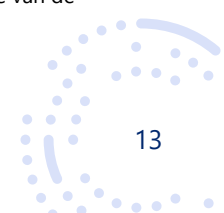
2.1.3 Interpretaties en percepties ten aanzien van een uniforme domeinnaamextensie

We onderzochten ook (1) of respondenten het voor zichzelf en voor anderen makkelijker vinden om te bepalen of een website van de overheid is als er een uniforme domeinnaamextensie gebruikt wordt; en (2) hoe handig en nodig ze een uniforme domeinnaamextensie vinden. Ook onderzochten we voor de respondenten die de domeinnaamextensie “.gov.nl” gezien hadden waar zij dachten dat deze afkorting voor stond (Government, **g**ezamenlijke **o**verheden, of iets anders).

Vervolgens onderzochten we of het voor respondenten makkelijker zou zijn om te bepalen of een e-mailbericht, social media bericht of app van de Nederlandse overheid is, als hier ook een uniforme domeinnaamextensie voor gebruikt wordt, zie het voorbeeld in figuur 2.3. Tot slot onderzochten we waar respondenten op dit moment (dus zonder dat er een uniforme domeinnaamextensie is) op letten om te bepalen of een website van de overheid is. Respondenten konden bijvoorbeeld aanvinken of zij erop letten dat er een logo van een overheidsorganisatie op de website staat.

¹⁴ n = 1499.

¹⁵ Ook kan het in de praktijk zo zijn dat mensen de informatie wel gelezen hebben maar niet onthouden hebben. Of, dat ze de uitleg niet nodig hebben maar wel naar de domeinnaamextensie gekeken hebben om te bepalen of een website van de overheid is of niet.






Figuur 2.3. Uniforme domeinnaamextensie voor e-mailberichten

Hieronder ziet u hoe een e-mail van een overheidsorganisatie dan eruit zou kunnen zien. Het e-mailadres van de verzender eindigt op ".overheid.nl". Als het e-mailadres niet eindigt op ".overheid.nl" is de e-mail dus niet van de overheid.

DO Dienst Uitvoering Onderwijs <no-reply@email.duo.overheid.nl> Vr 28-7-2023 7:53

Aan: U



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Geachte [REDACTED]

We hebben u eerder geïnformeerd dat u recht hebt op een studievoucher als u een nieuwe opleiding gaat volgen. De studievoucher wordt vervangen door een geldbedrag, ook als u geen nieuwe opleiding gaat volgen.

In Mijn DUO staat een bericht voor u klaar met uitleg hierover. U vindt het bericht bij 'Mijn berichten' met de omschrijving 'Overige post- wijziging'.

Met vriendelijke groet,

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
namens deze,
Directeur Onderwijsvolgers

[REDACTED]

Dit is een automatisch aangemaakt bericht. Een reactie op dit bericht wordt niet gelezen.
Wilt u een nieuw e-mailadres doorgeven? Log dan in op Mijn DUO. U kunt daar ook uw voorkeuren wijzigen.

Beantwoorden Doorsturen

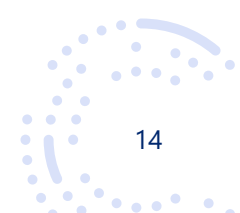
Zou dit het voor u makkelijker maken om te bepalen of een e-mail echt van de overheid is?

- Zeker niet
- Waarschijnlijk niet
- Misschien wel, misschien niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker wel
- Ik gebruik geen e-mail

2.1.4 Achtergrondkenmerken

Om onderscheid te kunnen maken tussen een kwetsbare en een niet-kwetsbare groep zijn op het einde van de vragenlijst nog digitale vaardigheden en laaggeletterdheid gemeten. We onderzochten hoe digitaal vaardig respondenten zijn door de **knoppenkennis** van respondenten te meten (zoals: "ik kan een e-mail versturen) en de meer kritische digitale vaardigheden op het gebied van **informatievaardigheden** (zoals: "Ik weet hoe ik de beste zoekwoorden voor online zoekopdrachten (bijvoorbeeld in Google) kan kiezen"). Tot slot onderzochten we **laaggeletterdheid** aan de hand van drie stellingen over hoe goed respondenten vinden dat zij Nederlands kunnen schrijven, spreken en lezen.

De volledige vragenlijst is te vinden in bijlage A.





3 Resultaten

3.1 Herkenning van overheidswebsites

We onderzochten of mensen beter zijn in het herkennen van een overheidswebsite als hiervoor een uniforme domeinnaamextensie wordt gebruikt. Respondenten kregen eerst acht websites te zien zonder uniforme domeinnaamextensie en gaven per website aan of zij dachten dat de website van de overheid was of niet. Vervolgens ontvingen zij uitleg over hoe men kan herkennen dat websites van de overheid zijn. Sommige respondenten zagen de uitleg met de extensie “.overheid.nl” en sommigen met de extensie “.gov.nl” (zie figuur 2.2 en box 2.1). Vervolgens kregen zij weer acht websites te zien waarvan de overheidswebsites de extensie “.overheid.nl” of “.gov.nl” hadden.

Tabel 3.1. Herkenning websites: voor en na uitleg over een uniforme domeinnaamextensie (.overheid.nl of .gov.nl)

| Website | Voor de uitleg | | | Na de uitleg (overheid.nl) | | | Na de uitleg (gov.nl) | | |
|---|----------------------|------------------------|-------------|----------------------------|------------------------|------------|-----------------------|------------------------|------------|
| | % denk het/zeker wel | M | n | % denk het/zeker wel | M | n | % denk het/zeker wel | M | n |
| Websites van de Rijksoverheid: | | | | | | | | | |
| Belastingdienst | 93,4% | 3,6 | 830 | 93,1% | 3,5 | 436 | 88,4% | 3,4 | 438 |
| RIVM | 89,8% | 3,4 | 830 | 92,2% | 3,4 | 436 | 87,7% | 3,4 | 438 |
| UWV | 77,3% | 3,1 | 874 | 79,1% | 3,2 | 393 | 80,5% | 3,2 | 437 |
| KNMI | 64,6% | 2,9 | 874 | 76,3% | 3,2 | 393 | 79,4% | 3,2 | 437 |
| Totaal | 81,0% | 3,2^b | 1704 | 85,6% | 3,3^a | 829 | 84,0% | 3,3^a | 875 |
| Websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken: | | | | | | | | | |
| Heyhetisoke | 61,1% | 2,8 | 830 | 76,8% | 3,2 | 436 | 77,6% | 3,2 | 438 |
| jonglereneten | 22,3% | 2,0 | 830 | 60,3% | 2,8 | 436 | 63,7% | 2,9 | 438 |
| zwemwater | 33,3% | 2,2 | 874 | 69,2% | 3,0 | 393 | 69,3% | 3,0 | 437 |
| iedereendoetwat | 61,7% | 2,8 | 874 | 79,1% | 3,2 | 393 | 76,0% | 3,2 | 437 |
| Totaal | 44,7% | 2,4^b | 1704 | 71,2% | 3,0^a | 829 | 71,7% | 3,1^a | 875 |
| Websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn: | | | | | | | | | |
| Reiksoverheid (zonder slotje) | 45,3% | 2,4 | 830 | 33,0% | 2,0 | 436 | 23,3% | 1,8 | 438 |
| Belastingdienst.toeslagen.internet (met slotje) | 65,3% | 2,9 | 830 | 46,3% | 2,4 | 436 | 41,8% | 2,3 | 438 |
| Rijksoverheid (met slotje) | 76,0% | 3,1 | 874 | 54,7% | 2,5 | 393 | 40,7% | 2,2 | 437 |
| Belastingdienst (zonder slotje) | 64,4% | 2,9 | 874 | 30,5% | 2,0 | 393 | 26,8% | 1,9 | 437 |
| Totaal | 62,9% | 2,8^c | 1704 | 41,1% | 2,2^b | 829 | 33,1% | 2,0^a | 875 |
| Websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn: | | | | | | | | | |
| toeslagen-aanvraag | 32,0% | 2,1 | 830 | 28,2% | 2,0 | 436 | 26,3% | 2,0 | 438 |
| Voedingscentrum | 31,7% | 2,1 | 830 | 14,9% | 1,7 | 436 | 16,2% | 1,7 | 438 |
| Nibud | 42,4% | 2,3 | 874 | 28,5% | 2,0 | 393 | 24,3% | 1,9 | 437 |
| vog-aanvraag | 45,3% | 2,4 | 874 | 26,2% | 2,0 | 393 | 25,6% | 2,0 | 437 |
| Totaal | 38,0% | 2,3^b | 1704 | 24,3% | 1,9^a | 829 | 23,1% | 1,9^a | 875 |

Noot1. Percentages met verschillende superscripts (in rijen) geven statistisch significante verschillen aan bij $p < .05$. Als de superscripts hetzelfde zijn, zijn de percentages niet significant verschillend (d.w.z. het verschil is waarschijnlijk toe te schrijven aan



toeval). Als de superscripts verschillen (a versus b), weerspiegelt het verschil zeer waarschijnlijk een reëel verschil. Het is onwaarschijnlijk dat dit door toeval is ontstaan.

Noot 2. M staat voor gemiddelde. De schaalpunten zijn 1 "zeker niet" tot 4 "zeker wel".

Noot 3. Respondenten kregen voordat ze de uitleg kregen acht andere websites te zien dan nadat ze de uitleg kregen. Bijvoorbeeld: de 830 respondenten die vóór de uitleg de websites van de Belastingdienst en het RIVM zagen kregen ná de uitleg een andere websiteset met de websites van UWV en KNMI te zien; ófwel met de ".gov.nl" ófwel met de ".overheid.nl" extensie.

Tabel 3.1 toont voor alle websites het percentage van respondenten dat denkt of er zeker van is dat de website van de overheid is *voordat* en *nadat* men de uitleg gekregen heeft over het herkennen van overheidswebsites. Ook de gemiddelden worden getoond.

De eerste acht websites zijn websites die daadwerkelijk van de overheid zijn (Belastingdienst t/m iedereendoetwat). De volgende acht websites zijn websites die niet van de overheid zijn maar hierop lijken of waar verwarring over kan zijn. We gaan eerst in op herkenning van websites die daadwerkelijk van de overheid zijn.

Herkenning websites die van de overheid zijn

We maakten onderscheid in websites die van de overheid zijn en waarvan de verwachting was dat deze voor de meeste mensen goed herkenbaar zijn (zoals RIVM, Belastingdienst, UWV, KNMI) en websites die wél van de overheid zijn maar dat niet lijken (zoals iedereendoetwat). Over het algemeen zijn respondenten goed in het herkennen van **websites die van de overheid zijn en breder bekend zijn**. Namelijk, 81,0% van de respondenten dacht *terecht* dat deze websites van de overheid zijn ($M = 3,2$). Herkenning van overheidswebsites is significant beter nadat respondenten een uitleg kregen en wisten dat ze op de extensie ".overheid.nl" of ".gov.nl" moeten letten.¹⁶ Na de uitleg dacht 85,6% van de respondenten terecht dat deze websites van de overheid zijn als ze de ".overheid.nl" extensie zagen ($M = 3,3$). Voor de ".gov.nl" extensie was dit 84,0% ($M = 3,3$). Welke extensie gebruikt wordt maakt echter niet uit.¹⁷

Respondenten zijn over het algemeen **minder goed** in het herkennen van **websites die van de overheid zijn, maar dat niet lijken** te zijn (zoals iedereendoetwat). Vóórdat respondenten uitleg kregen dacht maar 44,7% *terecht* dat deze websites van de overheid zijn ($M = 2,4$).¹⁸ Herkenning is significant beter nadat respondenten een uitleg over de domeinnaamextensie ontvingen.¹⁹ Na de uitleg denkt 71,5% van de respondenten *terecht* dat deze websites van de overheid zijn ($M = 3,1$). Welke extensie gebruikt wordt maakt echter niet uit.²⁰

Kortom, een uniforme domeinnaamextensie zorgt voor betere herkenning van overheidswebsites en overheidswebsites die niet direct herkenbaar zijn als overheidswebsites.

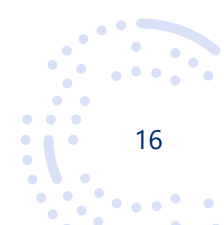
¹⁶ $p < 0,001$.

¹⁷ $p = 0,660$.

¹⁸ Herkenning was echter wel iets hoger voor websites met een Rijksoverheidslogo (heyhetisoke en iedereendoetwat).

¹⁹ $p < 0,001$.

²⁰ $p = 0,360$.





Herkenning websites die van de overheid lijken maar dat niet zijn

In iedere set zijn ook twee websites opgenomen die van de overheid lijken maar dat niet zijn. Dit waren websites met een domeinnaam die erg op die van de overheid lijkt, bijv. Reiksoverheid (foutief geschreven). Precies zoals fraudeurs ook te werken kunnen gaan.

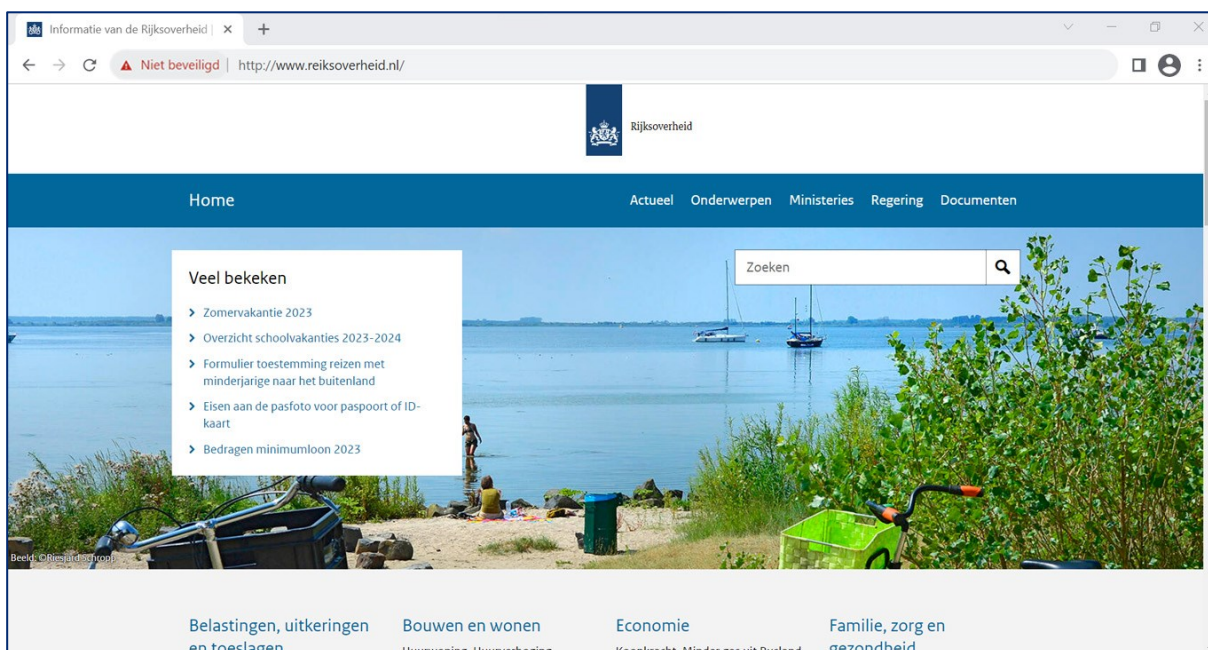
62,9% van de respondenten dacht (*onterecht*) dat deze websites van de overheid zijn ($M = 2,8$). Na de uitleg over de domeinnaamextensie kunnen respondenten significant beter herkennen dat dit *géén* websites van de overheid zijn.²¹ Toch denkt nog steeds een aanzienlijk deel van de respondenten *onterecht* dat dit overheidswebsites zijn. Namelijk, 41,1% van de respondenten die de domeinnaamextensie “.overheid.nl” zagen ($M = 2,2$) en 33,1% voor respondenten die de domeinnaamextensie “.gov.nl” zagen ($M = 2,1$). De extensie “.gov.nl” zorgt echter wel voor significant betere herkenning dat dit geen websites van de overheid zijn.²²

Kortom, de domeinnaamextensie “.gov.nl” helpt respondenten het meest om frauduleuze websites die op die van de overheid lijken te herkennen.

Herkenning onveilige websites

In de uitleg die respondenten kregen stond (1) dat websites van de overheid eindigen op “.overheid.nl” of “.gov.nl” (afhankelijk van de toegewezen conditie) én (2) dat veilige websites HTTPS gebruiken of een slotje tonen in de adresbalk. Respondenten zagen per set steeds twee websites die van de overheid lijken maar dat niet zijn. Hiervan was steeds één website niet beveiligd, te herkennen aan de waarschuwing “niet beveiligd” in de adresbalk (zie figuur 3.1). We onderzochten of respondenten een niet-beveiligde website (met waarschuwing) beter kunnen herkennen als zijnde niet van de overheid.

Figuur. 3.1. Voorbeeld van een onveilige website (te herkennen aan de waarschuwing in rood “niet beveiligd”)



²¹ $p < 0,001$.

²² $p < 0,001$.





Voordat respondenten een uitleg kregen dachten zij bij websites die niet van de overheid zijn, maar wel beveiligd waren vaker *onterecht* dat de website toch van de overheid is (zonder waarschuwing; 70,7%; $M = 3,0$) dan na de uitleg – waarin ook werd benadrukt dat veilige websites gebruik maken van HTTPS.²³ Respondenten die de extensie “.gov.nl” zagen waren beter in het herkennen van onveilige websites als zijnde **niet** van de overheid (“.overheid.nl”: 31,8%; $M = 2,0$; “.gov.nl”: 25,1%; $M = 1,9$).²⁴

Herkenning websites die *niet* van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn

Tot slot zagen respondenten websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar wat verwarring over kan zijn (zoals vog-aanvraag). Het toevoegen van een uniforme domeinnaamextensie kan daarom ook helpen bij het herkennen van websites die *niet* van de overheid zijn. Dat blijkt inderdaad het geval: voordat respondenten uitleg ontvingen over de uniforme domeinnaamextensie dacht 37,9% onterecht dat de getoonde websites van de overheid zijn. Na de uitleg was dit significant gedaald naar 23,8%; ofwel 76,2% dacht dat de getoonde websites (zeker) geen overheidswebsites zijn.²⁵

Het blijkt dat het toevoegen van een uniforme domeinnaamextensie er dus ook voor zorgt dat het makkelijker wordt om websites die niet van de overheid zijn te herkennen als “niet van de overheid”.

3.1.2 Hoeveelheid uitleg over de domeinnaamextensie

We varieerden daarnaast hoe uitgebreid de pop-up was met uitleg over de nieuwe domeinnaamextensie (zie figuur 2.2 en box 2.1). In de uitgebreide variant legden we extra uit dat een uniforme domeinnaamextensie ervoor zorgt dat het voor criminelen moeilijker wordt om overheidswebsites te vervalsen. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat mensen de extensie “.gov.nl” beter begrijpen.

Tabel 3.2. Herkenning websites: na korte vs. uitgebreide uitleg

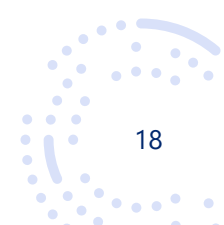
| Website | Kort | Totaal | | | | |
|---|-------|--------------------------|-----|--------------------------|------------------|-----|
| | | % denk het/ zeker wel | M | n | Uitgebreid | |
| | | | | % denk het/ zeker wel | M | n |
| Websites van de Rijksoverheid | 83,0% | 3,3 ^b | 871 | 86,7% | 3,4 ^a | 833 |
| Websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken | 68,8% | 3,0 ^b | 871 | 74,2% | 3,1 ^a | 833 |
| Websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn | 40,4% | 2,2 ^b | 871 | 33,5% | 2,1 ^a | 833 |
| Websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn | 26,9% | 2,0 ^b | 871 | 20,3% | 1,8 ^a | 833 |

Noot1. Percentages met verschillende superscripts geven statistisch significante verschillen aan bij $p < .05$. Noot2. M staat voor gemiddelde. De schaal loopt van 1 “zeker niet” tot 4 “zeker wel”.

²³ $p < 0,001$.

²⁴ $p = 0,002$.

²⁵ $p < 0,001$. Daarnaast was er geen significant effect van het type domeinnaamextensie: $p = 0,686$.





Over het algemeen blijkt dat een **uitgebreide** (vs. korte) uitleg over de domeinnaamextensie respondenten beter helpt om overheidswebsites te herkennen als zijnde van de overheid én websites die niet van de overheid zijn te herkennen als zijnde niet van de overheid, zie Tabel 3.2.^{26,27}

3.1.3 Hoe gemakkelijk was het om te bepalen of een website van de overheid is?

We vroegen respondenten hoe makkelijk ze het vonden om te bepalen of een website van de overheid is en of ze wisten waar ze op moesten letten. Nadat respondenten de uitleg hadden gekregen vonden zij het makkelijker om te bepalen of een website van de overheid is dan voor de uitleg (na: $M = 3,5$ vs. voor: $M = 3,1$).²⁸ Ook wisten zij beter waar ze op moesten letten om te bepalen of een website van de overheid is nadat ze de uitleg hadden gekregen (na: $M = 3,7$ vs. voor: $M = 3,3$), zie ook tabel 3.3.²⁹ Het maakte niet uit welke domeinnaamextensie respondenten zagen.³⁰

Tabel 3.3. Makkelijk om te bepalen of een website van de overheid is

| | | Voor uitleg ($n = 1704$) | Na uitleg | |
|--|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| | | | .overheid.nl ($n = 829$) | .gov.nl ($n = 875$) |
| Ik vond het makkelijk om te bepalen of een website van de overheid is | % (helemaal) mee eens | 37,1% | 48,7% | 52,2% |
| | % (helemaal) niet mee eens | 27,1% | 20,4% | 17,4% |
| | Gemiddelde (5-punts) | 3,1 ^b | 3,6 ^a | 3,4 ^a |
| Ik wist waarop ik moest letten om te bepalen of een website van de overheid is | % (helemaal) mee eens | 46,2% | 60,8% | 62,4% |
| | % (helemaal) niet mee eens | 20,0% | 11,3% | 10,6% |
| | Gemiddelde (5-punts) | 3,3 ^b | 3,6 ^a | 3,7 ^a |

3.1.4 Kwetsbare groepen

Tot slot onderzochten we voor **kwetsbare groepen** in hoeverre een uniforme domeinnaamextensie hun helpt om overheidswebsites te herkennen en daarnaast websites die niet van de overheid zijn als dusdanig te herkennen. De kwetsbare groep bestaat uit respondenten die weinig kennis van (basis) digitale vaardigheden hebben en/of een migratieachtergrond en/of laag opgeleid zijn (zie ook Hoofdstuk 2).

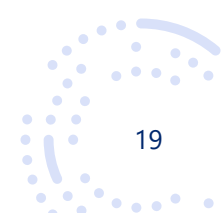
²⁶ Websites van de Rijksoverheid: $p = 0,018$; websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken: $p = 0,006$; websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn: $p = 0,001$; websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn: $p < 0,001$. De interacties tussen het type extensie (".overheid.nl" en ".gov.nl") en hoe uitgebreid de uitleg was waren niet significant; alle p 's $> 0,05$.

²⁷ Bijlage B geeft een overzicht van de percentages en gemiddelden per website en uitgesplitst naar ".overheid.nl" en ".gov.nl".

²⁸ $p < 0,001$.

²⁹ $p < 0,001$.

³⁰ Makkelijk: $p = 0,177$; nodig: $p = 0,010$.

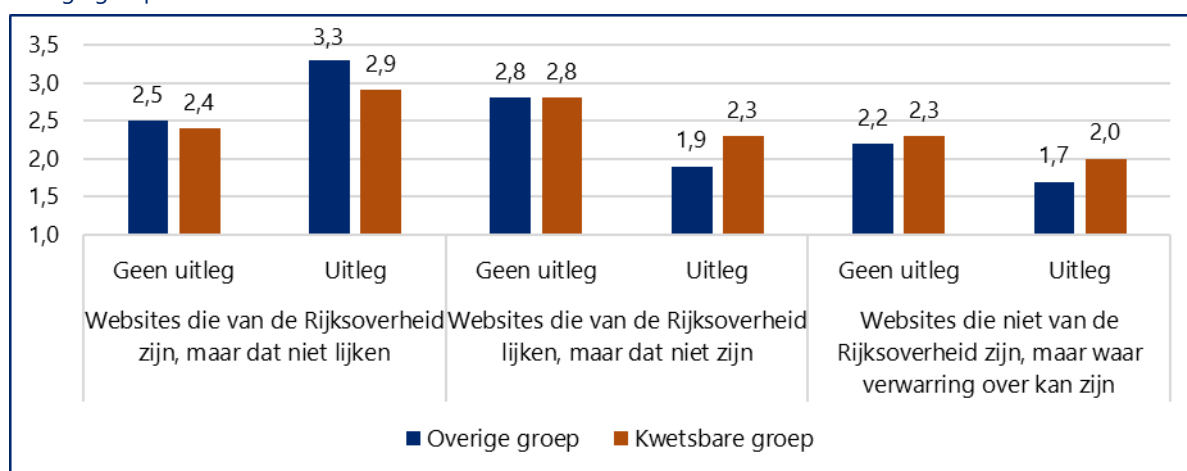




Uit de analyses blijkt dat voordat er een uitleg gegeven werd over de domeinnaamextensie de kwetsbare groep en de overige groep ongeveer evengoed zijn in het herkennen van websites die van de overheid zijn, of websites die dat niet zijn. Na de uitleg blijkt dat de overige groep significant beter is dan de kwetsbare groep in: (1) het herkennen van overheidswebsites die van de overheid zijn maar hier niet op lijken³¹; (2) het herkennen van websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn³²; en (3) het herkennen van websites die niet van de overheid zijn maar hier wel op lijken³³, zie ook figuur 3.3.

Kortom, een domeinnaamextensie helpt de kwetsbare groep zeker, maar ze blijven nog wel iets achter ten opzichte van de niet-kwetsbare groep.

Figuur 3.3. Herkenning van overheidswebsites en websites die niet van de overheid zijn, voor de kwetsbare vs. de overige groep



Noot. Bij websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dit niet zijn en bij websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn geeft een laag gemiddelde aan dat men terecht dacht dat deze websites niet van de overheid zijn.

Geletterdheid

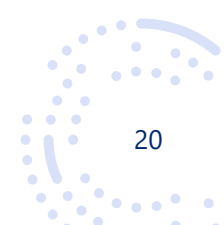
Tot slot zoomden we nog specifiek in op laaggeletterdheid. Laaggeletterden zijn mensen die moeite hebben met Nederlands spreken, schrijven en lezen. Omdat laaggeletterden daardoor ook moeite kunnen hebben met het beoordelen of informatie betrouwbaar is kunnen zij extra baat hebben bij een uniforme domeinnaamextensie.

We vonden alleen een significant verschil op laaggeletterdheid voor websites die van de Rijksoverheid lijken maar dat niet zijn (bijv. rieksoverheid). Vóór de uitleg over de domeinnaamextensie is er geen verschil in herkenning dat deze websites niet van de overheid zijn, tussen respondenten die laaggeletterd zijn of niet. Ná de uitleg over de domeinnaamextensie blijkt dat laaggeletterden vaker *onterecht* denken dat de website wel van de overheid is dan mensen die niet laaggeletterd zijn, zie ook

³¹ Significante interactie uitleg*kwetsbare groep: $p < 0,001$.

³² Significante interactie uitleg*kwetsbare groep: $p < 0,001$.

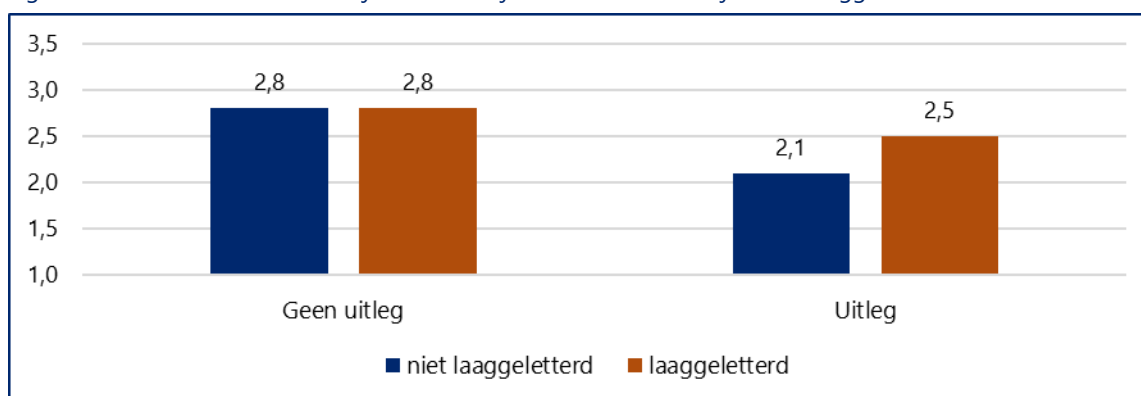
³³ Significante interactie uitleg*kwetsbare groep: $p < 0,001$.





figuur 3.4.³⁴ Kortom, ook nu lijkt een domeinnaamextensie kwetsbare laaggeletterden te helpen, maar ze blijven nog wel iets achter ten opzichte van de niet-kwetsbare groep.

Figuur 3.4. Websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn; voor laaggeletterdheid



Noot. Bij websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dit niet zijn geeft een laag gemiddelde aan dat men terecht dacht dat deze websites niet van de overheid zijn.

3.2 Interpretaties en percepties ten aanzien van uniforme domeinnaamextensie

3.2.1 Percepties uniforme domeinnaamextensie

We legden respondenten uit dat de overheid op dit moment veel verschillende websiteadressen heeft en dat de overheid erover nadenkt om alle adressen van websites van de overheid te laten eindigen op [".overheid.nl"/".gov.nl"]. We onderzochten of dit het makkelijker zou maken om te bepalen of een website echt van de overheid is.

78,4% van de respondenten vond het **makkelijker** om te bepalen of een website van de overheid is als er ".overheid.nl" gebruikt wordt ($M = 4,4$) en 77,0% als er ".gov.nl" gebruikt wordt ($M = 4,3$), zie tabel 3.4.³⁵ Er was geen significant verschil in welke domeinnaamextensie het voor mensen makkelijker maakt om te bepalen of een website van de overheid is.³⁶

³⁴ Significante interactie uitleg*laaggeletterd: $p = 0,012$.

³⁵ Het gaat hier om "waarschijnlijk" wel en "zeker wel" bij elkaar opgeteld.

³⁶ $p = 0,160$.



Tabel 3.4. Percepties uniforme domeinnaamextensie³⁷

| | | .overheid.nl (n = 829) | .gov.nl (n = 875) |
|---------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------|
| Makkelijker voor uzelf | % (waarschijnlijk) wel | 78,4 | 77,0 |
| | % (waarschijnlijk) niet | 4,7 | 7,2 |
| | Gemiddelde (5-punts) | 4,4 ^a | 4,3 ^a |
| Makkelijker voor anderen | % (waarschijnlijk) wel | 75,0 | 71,5 |
| | % (waarschijnlijk) niet | 6,2 | 7,9 |
| | Gemiddelde (5-punts) | 4,0 ^a | 3,9 ^b |
| Handig | % (heel erg) handig | 81,5 | 77,0 |
| | % (heel erg) onhandig | 5,9 | 10,1 |
| | Gemiddelde (5-punts) | 4,4 ^a | 4,2 ^b |
| Nodig | % (heel erg) nodig | 77,3 ^a | 70,1 ^b |
| | % (heel erg) onnodig | 5,4 | 11,2 |
| | Gemiddelde (5-punts) | 4,2 ^a | 4,0 ^b |

Noot. Percentages met verschillende superscripts (in rijen) geven statistisch significante verschillen aan bij $p < .05$. Als de superscripts hetzelfde zijn, zijn de percentages niet significant verschillend (d.w.z. het verschil is waarschijnlijk toe te schrijven aan toeval). Als de superscripts verschillen (a versus b), weerspiegelt het verschil zeer waarschijnlijk een reëel verschil. Het is onwaarschijnlijk dat dit door toeval is ontstaan.

Ook denkt meer dan 70% van de respondenten dat een uniforme domeinnaamextensie het **voor andere mensen** makkelijker maakt om te bepalen of een website van de overheid is. De domeinnaamextensie ".overheid.nl" maakt het voor andere mensen net iets makkelijker om te bepalen of een website echt van de overheid is dan ".gov.nl" ($M = 4,0$ vs. $M = 3,9$), zie tabel 3.4.³⁸

Over het algemeen vond 81,5% van de respondenten het (heel erg) **handig** om te bepalen of een website van de overheid is als er ".overheid.nl" gebruikt wordt ($M = 4,4$) en 77,0% als er ".gov.nl" gebruikt wordt ($M = 4,2$), zie tabel 3.4. Respondenten die ".overheid.nl" te zien kregen vonden dat dus over het algemeen handiger dan respondenten die ".gov.nl" te zien kregen.³⁹ Dit zelfde patroon zien we terug bij de vraag of respondenten het nodig vinden om overheidswebsites te laten eindigen op de domeinnaamextensie. 77,3% van de respondenten vond het (heel erg) **nodig** dat ".overheid.nl" gebruikt wordt ($M = 4,2$) en 70,1% als er ".gov.nl" gebruikt wordt ($M = 4,0$), zie tabel 3.4. Respondenten die ".overheid.nl" te zien kregen vonden deze extensie dus meer nodig dan respondenten die ".gov.nl" te zien kregen.⁴⁰

3.2.2 Interpretatie ".gov.nl"

Aan de respondenten die de domeinnaamextensie ".gov.nl" te zien kregen vroegen we waar ze dachten dat de afkorting "gov" voor staat. Respondenten konden meerdere antwoorden geven. 50,6% dacht dat dit stond voor **G**overnment, 35,9% dacht dat dit stond voor **g**ezamenlijke **o**verheden, 19,5% wist het echt niet en 0,7% ($n = 6$) gaf aan dat dit stond voor iets anders. Dit waren echter mensen die

³⁷ Bij de vraag of het voor iemand zelf makkelijker is om te bepalen of een website van de overheid is gaf 4,6% van de respondenten die ".overheid.nl" zagen aan nooit websites te bezoeken en bij ".gov.nl" was dat 3,8%.

³⁸ $p = 0,043$.

³⁹ $p = 0,001$.

⁴⁰ $p < 0,001$.



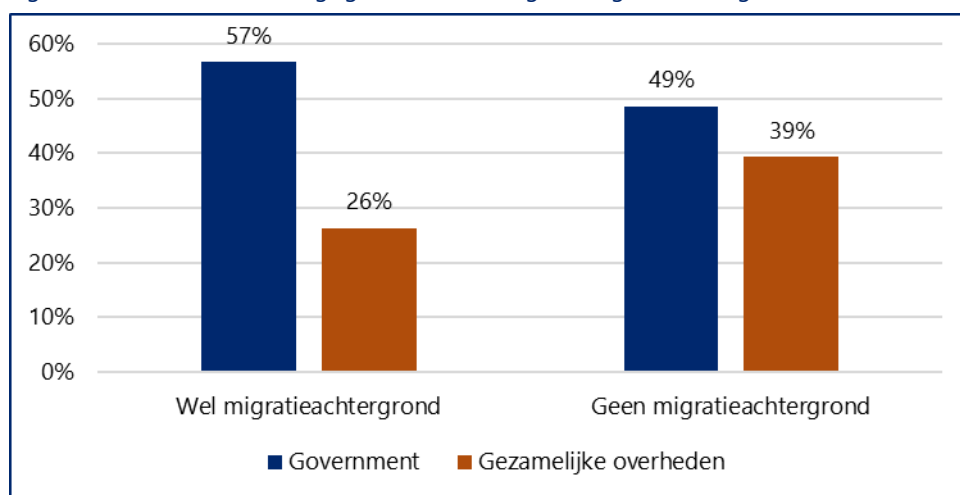


hun antwoord wilden toelichten op de meerkeuze vraag. De volgende antwoorden werden bijvoorbeeld gegeven:

- "Gov is een domein dat alleen geregistreerd kan worden door Amerikaanse overheidsinstanties"
- "Ik vind bovenstaande opties Gov een slecht idee. Moet gelijk denken aan Government. Gebruik dan gewoon het woord "overheid.nl" of "Nederland.nl".

Respondenten met een **migratieachtergrond** begrijpen de Engelstalige afkorting "gov" wellicht beter, omdat ze dit misschien in andere landen al tegen zijn gekomen. We onderzochten of zij vaker aangaven dat de afkorting "gov" staat voor Government. Respondenten met een migratieachtergrond dachten inderdaad vaker (57,8%) dat de domeinnaamextensie ".gov.nl" een afkorting was voor "Government" ten opzichte van respondenten zonder migratieachtergrond (48,6%).⁴¹ Ook dacht 39,3% van de respondenten zonder migratieachtergrond vaker dat ".gov.nl" een afkorting was van Gezamenlijke Overheden. Respondenten met een migratieachtergrond dachten dit minder vaak (26,3%), zie ook figuur 3.5.⁴²

Figuur 3.5. Betekenis afkorting "gov" voor wel of geen migratieachtergrond



3.2.3 Uniforme domeinnaamextensie voor e-mail, social media en apps van de overheid

We onderzochten vervolgens of het voor respondenten makkelijker te bepalen zou zijn of een e-mail (bijv. over studiefinanciering), social media bericht (bijv. een Facebookbericht) of app (bijv. DigiD) van de overheid is, door de toevoeging [".overheid.nl"/".gov.nl"], zie ook Hoofdstuk 2 en bijlage A voor de getoonde berichten en app.

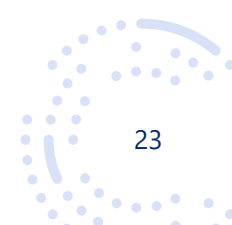
75,4% van de respondenten vond het **makkelijker** om te bepalen of een **e-mailbericht** van de overheid is als er ".overheid.nl" gebruikt wordt ($M = 4,2$) en 74,7% als er ".gov.nl" gebruikt wordt ($M = 4,1$), zie tabel 3.5.⁴³ Er was geen verschil in welke domeinnaamextensie het voor mensen makkelijker maakt om te bepalen of een e-mailbericht van de overheid is.⁴⁴

⁴¹ $p = 0,038$.

⁴² $p < 0,001$.

⁴³ Het gaat hier om "waarschijnlijk" wel en "zeker wel" bij elkaar opgeteld.

⁴⁴ $p = 0,391$.





Ditzelfde zagen we bij het bepalen of **social media** of een **app** echt van de overheid is door de toevoeging [".overheid.nl"/".gov.nl"]. 72,6% van de respondenten vond het (waarschijnlijk) wel **makkelijker** om te bepalen of **social media** van de overheid is als er ".overheid.nl" gebruikt wordt ($M = 4,2$) en 70,1% als er ".gov.nl" gebruikt wordt ($M = 4,2$), zie tabel 3.5. Ook vond 69,7% van de respondenten het **makkelijker** om te bepalen of een **app** van de overheid is als er ".overheid.nl" gebruikt wordt ($M = 4,1$) en 67,1% als er ".gov.nl" gebruikt wordt ($M = 4,0$), zie tabel 3.5. Ook nu was er geen verschil in welke domeinnaamextensie het voor mensen makkelijker maakt om te bepalen of een app of social media bericht van de overheid is.⁴⁵

Tabel 3.5. Percepties uniforme domeinnaamextensie⁴⁶

| | | .overheid.nl (n = 829) | .gov.nl (n = 875) |
|--|-------------------------|------------------------|-------------------|
| Makkelijker om te bepalen of e-mail van de overheid is | % (waarschijnlijk) wel | 75,4 | 74,7 |
| | % (waarschijnlijk) niet | 7,1 | 9,3 |
| | Gemiddelde (5-punts) | 4,2 ^a | 4,1 ^a |
| Makkelijker om te bepalen of social media van de overheid is | % (waarschijnlijk) wel | 72,6 | 70,1 |
| | % (waarschijnlijk) niet | 9,2 | 9,6 |
| | Gemiddelde (5-punts) | 4,2 ^a | 4,2 ^a |
| Makkelijker om te bepalen of een app van de overheid is | % (waarschijnlijk) wel | 69,7 | 67,1 |
| | % (waarschijnlijk) niet | 11,3 | 13,0 |
| | Gemiddelde (5-punts) | 4,1 ^a | 4,0 ^a |
| Handig | % (heel erg) handig | 78,0 | 73,0 |
| | % (heel erg) onhandig | 6,2 | 10,2 |
| | Gemiddelde (5-punts) | 4,3 ^a | 4,1 ^b |
| Nodig | % (heel erg) nodig | 73,5 | 66,4 |
| | % (heel erg) onnodig | 7,2 | 11,9 |
| | Gemiddelde (5-punts) | 4,1 ^a | 3,9 ^b |

Noot. Percentages met verschillende superscripts (in rijen) geven statistisch significante verschillen aan bij $p < .05$. Als de superscripts hetzelfde zijn, zijn de percentages niet significant verschillend (d.w.z. het verschil is waarschijnlijk toe te schrijven aan toeval). Als de superscripts verschillen (a versus b), weerspiegelt het verschil in percentages zeer waarschijnlijk een reëel verschil het onwaarschijnlijk is dat dit door toeval is ontstaan.

Over het algemeen vindt 78,0% van de respondenten het (heel erg) **handig** en 73,5% het (heel erg) **nodig** dat de overheid alle overheidswebsites, e-mails, berichten op sociale media en apps laat eindigen op ".overheid.nl" ($M = 4,3$ en $M = 4,1$). Voor de domeinnaamextensie ".gov.nl" is dit 73,0% en 66,4% ($M = 4,1$ en $M = 3,9$), zie tabel 3.5. Respondenten die ".overheid.nl" te zien kregen vonden dat over het algemeen handiger en meer nodig dan respondenten die ".gov.nl" te zien kregen.⁴⁷

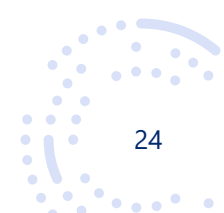
3.2.4 Kenmerken waar men op let om te checken of een website van de overheid is

Omdat websites van de overheid nu nog niet op ".overheid.nl" of ".gov.nl" eindigen (enkele uitzonderingen daargelaten), vroegen we waarop men normaal gesproken let om te bepalen of een

⁴⁵ Social media: $p = 0,073$; App: $p = 0,710$.

⁴⁶ Voor respondenten die de extensie ".overheid.nl" zagen gebruikt 1,4% geen e-mail, 5,1% geen sociale media; en 4,1% geen apps; Voor respondenten die de extensie ".gov.nl" zagen was dit respectievelijk: 1,9%; 5,3%; 3,2%.

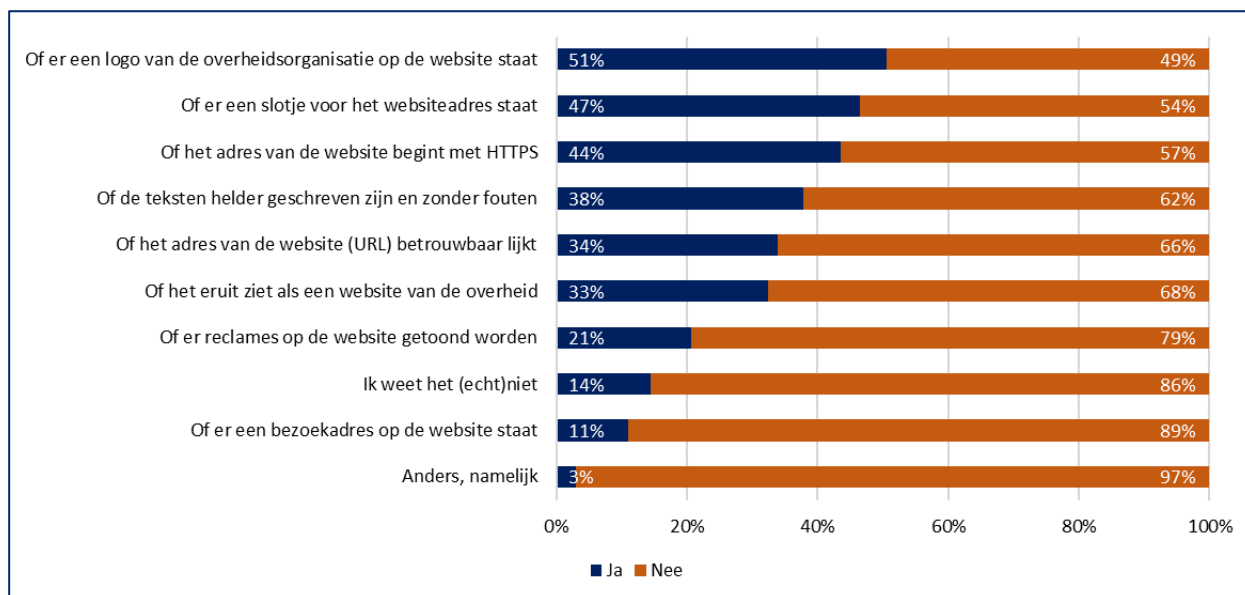
⁴⁷ Handig: $p < 0,001$; nodig: $p < 0,001$.





website van de overheid is. Er waren meerdere antwoorden mogelijk. De meeste respondenten gaven aan dat zij letten op een logo van de overheidsorganisatie (50,6%), gevolgd door een slotje op het webadres (46,5%) en het gebruik van HTTPS (43,5%), zie ook figuur 3.6.

Figuur 3.6. "Waar let u normaal gesproken op om te bepalen of een website van de overheid is?"



Verder gaven 52 respondenten (3,1%) nog aan dat ze nog ergens anders op letten. De volgende punten werden genoemd:

- of men met een DigiD kan inloggen of niet (werd in totaal 16x genoemd);
- het controleren van de domeinregistratie;
- kijken welke huisstijl gebruikt wordt;
- toetsen van PKI certificaat;
- controleren van SSL/TLS-certificaat;
- of ze er zelf naar zijn toegegaan (in plaats van doorgelinkt).



4 Conclusies en aanbevelingen

Op dit moment is er geen uniformiteit in overheidswebsites, e-mailberichten, social media berichten, en apps van de overheid. Dat maakt het lastig om te bepalen of informatie van de overheid is. Hier maken andere aanbieders, maar ook fraudeurs, gebruik van door bijvoorbeeld websites te maken die erg lijken op een overheidswebsite maar dat dus niet zijn. Om meer uniformiteit te creëren wordt in andere landen een uniforme domeinnaamextensie gebruikt (bijv. ".gov.uk"). Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen of een uniforme domeinnaamextensie zoals ".overheid.nl" of ".gov.nl" ervoor zorgt dat mensen beter kunnen herkennen of een website van de overheid is.

Dit onderzoek laat zien dat tussen de 67% en 79% van de respondenten het makkelijker vindt om te bepalen of een website, e-mailbericht, social media bericht of app van de overheid is als er een uniforme domeinnaamextensie gebruikt wordt. Ook vindt tussen de 73% en 82% het handig als er een domeinnaamextensie wordt gebruikt.

We onderzochten ook op een objectieve manier, door respondenten websites te laten beoordelen, of een domeinnaamextensie zorgt voor betere herkenning van overheidswebsites en welke domeinnaamextensie beter werkt. Hiervoor beoordeelden respondenten eerst een aantal websites zónder dat er een uniforme domeinnaamextensie werd gebruikt. Vervolgens ontvingen zij uitleg en beoordeelden zij daarna nog een aantal websites. Nu hadden de overheidswebsites wél een extensie, ofwel ".overheid.nl" ofwel ".gov.nl".

Het blijkt dat een uniforme domeinnaamextensie zorgt voor betere herkenning van overheidswebsites alsook overheidswebsites die niet direct herkenbaar zijn als overheidswebsites. Daarnaast zorgt een uniforme domeinnaamextensie ervoor dat het makkelijker wordt om websites die niet van de overheid zijn te herkennen als "niet van de overheid" – ook als het gaat om frauduleuze websites. Alleen voor de frauduleuze websites die op die van de overheid lijken, blijkt dat de domeinnaamextensie ".gov.nl" respondenten beter helpt te herkennen dat dit *geen* overheidswebsites zijn. Voor de andere type websites vonden we geen verschil in welke domeinnaamextensie beter werkt. Subjectief gezien vinden mensen het fijner als de extensie ".overheid.nl" wordt gebruikt.

Verder blijkt dat een uitgebreide (vs. korte) uitleg over de domeinnaamextensie respondenten beter helpt om overheidswebsites te herkennen als zijnde van de overheid én websites die niet van de overheid zijn te herkennen als zijnde niet van de overheid.

Tot slot, blijkt dat kwetsbare groepen, zoals mensen met weinig digitale vaardigheden, lager opgeleiden, mensen met een migratieachtergrond en laaggeletterden eveneens zijn geholpen door een uniforme domeinnaamextensie. Toch blijven ze na uitleg hierover iets minder goed in het herkennen van overheidswebsites of denken zij vaker onterecht dat een website wel van de overheid is, vergeleken met een niet-kwetsbare groep. Mensen met een migratieachtergrond associëren de domeinnaamextensie ".gov.nl" daarnaast eerder met "Government".





Dus, om antwoord te geven op de centrale onderzoeksvraag: *Helpt het burgers om overheidswebsites makkelijker te identificeren (als zijnde van de overheid), als hiervoor een uniforme domeinnaamextensie zoals ".overheid.nl" of ".gov.nl" wordt gebruikt?*

Ja, uit het onderzoek blijkt dat een uniforme domeinnaamextensie inderdaad helpt om overheidswebsites makkelijker te herkennen, alsook websites die niet van de overheid zijn. Welke extensie gebruikt wordt maakt niet zoveel uit. Enerzijds hebben burgers een voorkeur voor ".overheid.nl". Anderzijds blijkt uit dit onderzoek dat ".gov.nl" juist beter werkt om frauduleuze websites (zoals reikshoverheid.nl) te herkennen als zijnde niet van de overheid. Voor de andere websitetypes maakt het echter niet zoveel uit welke domeinnaamextensie gebruikt wordt. Verder helpt het om uitgebreide uitleg te geven.

Kortom, uit dit onderzoek blijkt dat een uniforme domeinnaamextensie burgers helpt om snel en gemakkelijk te beoordelen of een website daadwerkelijk van de overheid is. Het valt dan ook aan te raden om voor websites, e-mailberichten, social media berichten en apps een uniforme domeinnaamextensie te gebruiken, zodat het overheidsportfolio voor de burger beter te herkennen is.





Bijlage A: Vragenlijst

Respondenten worden willekeurig toegewezen aan een conditie van X1 (set 1 eerst vs. set 2 eerst), een van de twee condities van X2 (overheid.nl vs. gov.nl) en X3 (korte vs. uitgebreide uitleg).

In de vragenlijst krijgen respondenten twee sets van 8 websites te zien en moeten zij bij elke website aangeven of die website volgens hen van de overheid is of niet. In de eerste set bootsen we de huidige situatie na (geen uniforme domeinnaam voor overheidswebsite) en in de tweede set de nieuwe situatie (uniforme domeinnaamextensie voor overheidswebsites). De tweede set bestaat uit andere websites dan de eerste set. Om zuiver te kunnen meten of een uniforme domeinnaamextensie mensen helpt om overheidswebsites te herkennen, zullen we de websitesets counterbalancen. De helft van de respondenten krijgt set 1 te zien in de huidige situatie (geen uniforme domeinnaamextensie) en set 2 in de nieuwe situatie (uniforme domeinnaamextensie). En de andere helft krijgt set 2 te zien in de huidige situatie en set 1 in de nieuwe situatie. Respondenten worden willekeurig toegewezen aan een van de condities. Op deze manier kunnen veranderingen in hoe goed respondenten overheidswebsites kunnen herkennen alleen gedreven worden door de uniforme domeinnaamextensie (en niet doordat in de ene websiteset overheidswebsites makkelijker te herkennen waren dan in de andere websiteset).

| X1 | Websites | Aantal respondenten (ongeveer) |
|----|--------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Set 1 (huidig) - set 2 (nieuw) | 750 |
| 2 | Set 2 (huidig) - set 1 (nieuw) | 750 |
| | | |
| X2 | Domeinnaamextensie | Aantal respondenten (ongeveer) |
| 1 | overheid.nl | 750 |
| 2 | gov.nl | 750 |
| | | |
| X3 | Uitleg | Aantal respondenten (ongeveer) |
| 1 | Kort | 750 |
| 2 | Uitgebreid | 750 |

De vragenlijst bestaat uit vier onderdelen:

1. Websiteherkenning huidige situatie;
2. Websiteherkenning nieuwe situatie;
3. Begrip en percepties t.a.v. uniforme domeinnaamextensie;
4. Relevante achtergrondkenmerken (Merk op: sociaal-demografische kenmerken worden standaard gekoppeld: zie https://www.dataarchive.lissdata.nl/hosted_files/download/7593)

[Scherm 1: Introductie]

Deze vragenlijst gaat over websites van de Nederlandse overheid.

Op websites van de overheid vind je informatie over dingen die met de overheid te maken hebben. Ook kun je verschillende zaken regelen via overheidswebsites. Denk bijvoorbeeld aan het doen van je belastingaangifte, het aanvragen van een uitkering of subsidie, het doorgeven van een adreswijziging of het maken van een afspraak voor bijvoorbeeld een nieuw paspoort of rijbewijs.





We zijn benieuwd hoe goed u kunt herkennen of een website van de overheid is.

[DEEL 1: Websiteherkenning huidige situatie]

[Scherm 2: Instructie deel 1: huidige situatie]

Er zijn veel verschillende overheidsorganisaties, zoals de Rijksoverheid, provincies, gemeenten en waterschappen.

Onder de Rijksoverheid (kortweg het Rijk) vallen alle ministeries en de organisaties die het beleid uitvoeren, zoals de Belastingdienst, Rijkswaterstaat, RIVM, KNMI, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de uitkeringsorganisatie UWV.

U krijgt **acht websites** te zien. Geef voor elke website aan of de website volgens u van de overheid is.

[Scherm 2-9: Websiteherkenning huidige situatie]

Hieronder ziet u de [eerste] website.

Klik op het plaatje van de website om dit te vergroten. Let op: dit opent een nieuw tabblad. Denkt u eraan dat tabblad weer te sluiten als u klaar bent met het bekijken van het plaatje van de website. Dan kunt u weer verder gaan met het invullen van de vragenlijst.

Respondenten krijgen nu acht websites te zien, in willekeurige volgorde:

- 2 websites die van de Rijksoverheid zijn (websitenummer 1 en 2)
- 2 websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken (websitenummer 3 en 4)
- 2 websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn (websitenummer 5 en 6)
- 2 websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn (websitenummer 7 en 8)

@Programmeur:

Als X1 = 1, toon:

- *websiteS1_H1.jpg, websiteS1_H2.jpg, websiteS1_H3.jpg, websiteS1_H4.jpg, websiteS1_H5.jpg, websiteS1_H6.jpg, websiteS1_H7.jpg, websiteS1_H8.jpg*

Als X1 = 2, toon:

- *websiteS2_H1.jpg, websiteS2_H2.jpg, websiteS2_H3.jpg, websiteS2_H4.jpg, websiteS2_H5.jpg, websiteS2_H6.jpg, websiteS2_H7.jpg, websiteS2_H8.jpg*

(S1 = set 1, S2 = set 2, H = huidig, 1-8 = websitenummer)

Respondenten moeten op het plaatje kunnen klikken om het te vergroten.





Set 1:

| Set | Naam | Website (huidig) |
|--|-------|--|
| Websites van de overheid | | |
| 1 | S1_H1 | https://www.belastingdienst.nl |
| 1 | S1_H2 | https://www.rivm.nl |
| Websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken | | |
| 1 | S1_H3 | https://www.heyhetisoke.nl |
| 1 | S1_H4 | https://www.jonglereneten.nl/ |
| Websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn | | |
| 1 | S1_H5 | http://www.reiksoverheid.nl/ (zonder slotje) |
| 1 | S1_H6 | https://www.belastingdienst.toeslagen.internet.nl/ (met slotje) |
| Websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn | | |
| 1 | S1_H7 | https://www.toeslagen-aanvraag.nl/ |
| 1 | S1_H8 | https://www.voedingscentrum.nl |

Noot: afbeeldingsnaam: S1 = set 1, S2 = set 2, H = huidig, N = nieuw a = overheid, b = gov.nl 1-8 = websitenummer

Set 2:

| Set | Naam | Website (huidig) |
|--|-------|---|
| Websites van de overheid | | |
| 2 | S2_H1 | https://www.uwv.nl |
| 2 | S2_H2 | https://www.knmi.nl |
| Websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken | | |
| 2 | S2_H3 | https://www.zwemwater.nl |
| 2 | S2_H4 | https://www.iedereendoetwat.nl/ |
| Websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn | | |
| 2 | S2_H5 | https://www.rijksoverhied.nl/ (met slotje) |
| 2 | S2_H6 | http://www.belastingdienst.nl/ (zonder slotje) |
| Websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn | | |
| 2 | S2_H7 | https://www.nibud.nl/ |
| 2 | S2_H8 | https://www.vog-aanvraag.nl/ |

Noot: afbeeldingsnaam: S1 = set 1, S2 = set 2, H = huidig, N = nieuw a = overheid, b = gov.nl 1-8 = websitenummer

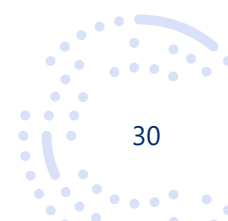
V1_1 t/m V1_8. Is deze website volgens u van de overheid?

| | | | |
|------------|------------------|-----------------|-----------|
| Zeker niet | Ik denk het niet | Ik denk het wel | Zeker wel |
|------------|------------------|-----------------|-----------|

[Scherm 10: Confidence]

U hebt zojuist acht websites gezien. Hieronder staan twee uitspraken over die websites. Geef voor elke uitspraak aan of u het ermee eens of oneens bent.

Onderzoek domeinnaamextensie





V2_1. Ik vond het makkelijk om te bepalen of een website van de overheid is.

V2_2. Ik wist waarop ik moest letten om te bepalen of een website van de overheid is.

- 1 Helemaal mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee eens
- 5 Helemaal mee eens

[DEEL 1: Websiteherkenning nieuwe situatie]

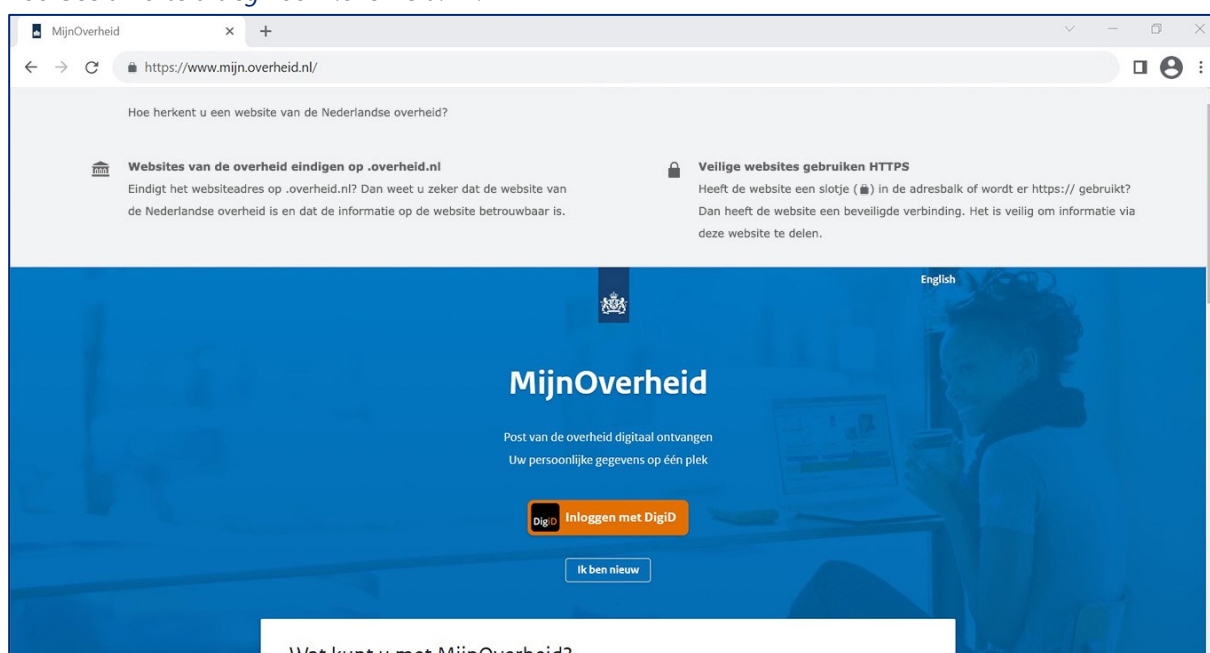
[Scherm 11: Uitleg nieuwe situatie]

Stel het is een jaar later. Op een dag in 2024 zoekt u informatie op de website van de Belastingdienst. Bovenaan de website ziet u in een grijze balk "Hoe herkent u een website van de Nederlandse overheid?" U klikt erop en krijgt de volgende informatie.

Ga pas verder met de vragenlijst als u de informatie in de grijze balk goed gelezen hebt.

Respondenten krijgen hier een website te zien die duidelijk van de overheid is met bovenin een balk waarin uitgelegd wordt hoe overheidswebsites te herkennen zijn.

Voorbeeld korte uitleg voor ".overheid.nl":



Als X2 = 1 (overheid.nl) en X3 = 1 (korte uitleg), toon "uitleg_1_1.jpg"

Hoe herkent u een website van de Nederlandse overheid?

Websites van de overheid eindigen op .overheid.nl

Eindigt het websiteadres op .overheid.nl? Dan weet u zeker dat de website van de Nederlandse overheid is en dat de informatie op de website betrouwbaar is.





Veilige websites gebruiken HTTPS

Heeft de website een slotje (🔒) in de adresbalk of wordt er https:// gebruikt? Dan heeft de website een beveiligde verbinding. Het is veilig om informatie via deze website te delen..

Als X2 = 1 (overheid.nl) en X3 = 2 (uitgebreide uitleg), toon "uitleg_1_2.jpg"

Hoe herkent u een website van de Nederlandse overheid?

Websites van de overheid eindigen op .overheid.nl

Sinds 1 januari 2024 eindigen alle websites van de overheid op .overheid.nl. Hierdoor is het moeilijker voor criminelen om overheidswebsites te vervalsen. In Nederland wordt ".overheid.nl" gebruikt om duidelijk te maken dat het om een website van de Nederlandse overheid gaat.

Eindigt het websiteadres op .overheid.nl? Dan weet u zeker dat de website van de Nederlandse overheid is en dat de informatie op de website betrouwbaar is.

Veilige websites gebruiken HTTPS

Heeft de website een slotje (🔒) in de adresbalk of wordt er https:// gebruikt? Dan heeft de website een beveiligde verbinding. Het is veilig om informatie via deze website te delen.

Als X2 = 2 (gov.nl) en X3 = 1 (korte uitleg), toon "uitleg_2_1.jpg"

Hoe herkent u een website van de Nederlandse overheid?

Websites van de overheid eindigen op .gov.nl

Eindigt het websiteadres op .gov.nl? Dan weet u zeker dat de website van de Nederlandse overheid is en dat de informatie op de website betrouwbaar is.

Veilige websites gebruiken HTTPS

Heeft de website een slotje (🔒) in de adresbalk of wordt er https:// gebruikt? Dan heeft de website een beveiligde verbinding. Het is veilig om informatie via deze website te delen.

Als X2 = 2 (gov.nl) en X3 = 1 (uitgebreide uitleg), toon "uitleg_2_2.jpg"

Hoe herkent u een website van de Nederlandse overheid?

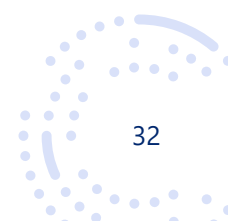
Websites van de overheid eindigen op .gov.nl

Sinds 1 januari 2024 eindigen alle websites van de overheid op .gov.nl. Hierdoor is het moeilijker voor criminelen om overheidswebsites te vervalsen. De afkorting ".gov" wordt ook in andere landen gebruikt om duidelijk te maken dat het om een website van de overheid gaat. Engelse overheidswebsites eindigen bijvoorbeeld op .gov.uk, Braziliaanse overheidswebsites op .gov.br en Indiase overheidswebsites op .gov.in.

Eindigt het websiteadres op .gov.nl? Dan weet u zeker dat de website van de Nederlandse overheid is en dat de informatie op de website betrouwbaar is.

Veilige websites gebruiken HTTPS

Heeft de website een slotje (🔒) in de adresbalk of wordt er https:// gebruikt? Dan heeft de website een beveiligde verbinding. Het is veilig om informatie via deze website te delen.





[Scherm 12: Instructie deel 2: nieuwe situatie]

Na het lezen van het bericht ziet u de volgende **acht websites**. Geef voor elke website aan of de website volgens u van de overheid is.

[Scherm 13-20: Websiteherkenning nieuwe situatie]

Hieronder ziet u de [eerste] website.

Klik op het plaatje van de website om dit te vergroten. Let op: dit opent een nieuw tabblad. Denkt u eraan dat tabblad weer te sluiten als u klaar bent met het bekijken van het plaatje van de website. Dan kunt u weer verder gaan met het invullen van de vragenlijst.

Respondenten krijgen acht (andere) websites te zien, in willekeurige volgorde:

- 2 websites die van de Rijksoverheid zijn (websitenummer 1 en 2)
- 2 websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken (websitenummer 3 en 4)
- 2 websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn (websitenummer 5 en 6)
- 2 websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn (websitenummer 7 en 8)

@Programmeur:

Als $X1 = 1$ & $X2 = 1$ (overheid.nl), toon:

- *websiteS2_Na1.jpg, websiteS2_Na2.jpg, websiteS2_Na3.jpg, websiteS2_Na4.jpg, websiteS2_N5.jpg, websiteS2_N6.jpg, websiteS2_N7.jpg, websiteS2_N8.jpg*

Als $X1 = 1$ & $X2 = 2$ (gov.nl), toon:

- *websiteS2_Nb1.jpg, websiteS2_Nb2.jpg, websiteS2_Nb3.jpg, websiteS2_Nb4.jpg, websiteS2_N5.jpg, websiteS2_N6.jpg, websiteS2_N7.jpg, websiteS2_N8.jpg*

Als $X1 = 2$ & $X2 = 1$ (overheid.nl), toon:

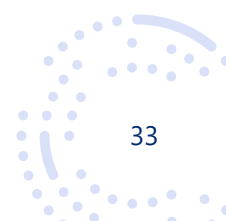
- *websiteS1_Na1.jpg, websiteS1_Na2.jpg, websiteS1_Na3.jpg, websiteS1_Na4.jpg, websiteS1_N5.jpg, websiteS1_N6.jpg, websiteS1_N7.jpg, websiteS1_N8.jpg*

Als $X1 = 2$ & $X2 = 2$ (gov.nl), toon:

- *websiteS1_Nb1.jpg, websiteS1_Nb2.jpg, websiteS1_Nb3.jpg, websiteS1_Nb4.jpg, websiteS1_N5.jpg, websiteS1_N6.jpg, websiteS1_N7.jpg, websiteS1_N8.jpg*

(S1 = set 1, S2 = set 2, N = nieuw, a = overheid.nl, b = gov.nl, 1-8 = websitenummer)

Respondenten moeten op het plaatje kunnen klikken om het te vergroten.





Set 1:

| Set | Naam | Website (nieuw) |
|--|--------|--|
| Websites van de overheid | | |
| 1 | S1_Na1 | https://www.belastingdienst.overheid.nl |
| 1 | S1_Nb1 | https://www.belastingdienst.gov.nl |
| 1 | S1_Na2 | https://www.rivm.overheid.nl |
| 1 | S1_Nb2 | https://www.rivm.gov.nl |
| Websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken | | |
| 1 | S1_Na3 | https://www.heyhetisoke.overheid.nl |
| 1 | S1_Nb3 | https://www.heyhetisoke.gov.nl |
| 1 | S1_Na4 | https://www.jonglereneten.overheid.nl |
| 1 | S1_Nb4 | https://www.jonglereneten.gov.nl |
| Websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn | | |
| 1 | S1_N5 | http://www.reiksoverheid.nl/ (zonder slotje) |
| 1 | S1_N6 | https://www.belastingdienst.toeslagen.internet.nl/ (met slotje) |
| Websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn | | |
| 1 | S1_N7 | https://www.toeslagen-aanvraag.nl/ |
| 1 | S1_N8 | https://www.voedingscentrum.nl |

Noot: afbeeldingsnaam: S1 = set 1, S2 = set 2, H = huidig, N = nieuw a= overheid, b = gov.nl 1-8 = websitenummer

Websites van de overheid:

| Set | Naam | Website (nieuw) |
|--|--------|---|
| Websites van de overheid | | |
| 2 | S2_Na1 | https://www.uwv.overheid.nl |
| 2 | S2_Na1 | https://www.uwv.gov.nl |
| 2 | S2_Na2 | https://www.knmi.overheid.nl |
| 2 | S2_Na2 | https://www.knmi.gov.nl |
| Websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken | | |
| 2 | S2_Na3 | https://www.zwemwater.overheid.nl |
| 2 | S2_Nb3 | https://www.zwemwater.gov.nl |
| 2 | S2_Na4 | https://www.iedereendoetwat.overheid.nl |
| 2 | S2_Nb4 | https://www.iedereendoetwat.gov.nl |
| Websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn | | |
| 2 | S2_N5 | https://www.rijksoverheid.nl/ (met slotje) |
| 2 | S2_N6 | http://www.belastingdienst.nl/ (zonder slotje) |
| Websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn | | |
| 2 | S2_N7 | https://www.nibud.nl/ |
| 2 | S2_N8 | https://www.vog-aanvraag.nl/ |

Noot: afbeeldingsnaam: S1 = set 1, S2 = set 2, H = huidig, N = nieuw a= overheid, b = gov.nl 1-8 = websitenummer





V3_1 t/m V3_8. Is deze website volgens u van de overheid?

| | | | |
|------------|------------------|-----------------|-----------|
| Zeker niet | Ik denk het niet | Ik denk het wel | Zeker wel |
|------------|------------------|-----------------|-----------|

[Scherm 21: Confidence]

U hebt zojuist nog eens acht websites gezien. Hieronder staan twee uitspraken over die nieuwe websites. Geef voor elke uitspraak aan of u het ermee eens of oneens bent.

V4_1. Ik vond het makkelijk om te bepalen of een website van de overheid is.

V4_2. Ik wist waarop ik moest letten om te bepalen of een website van de overheid is.

- 1 Helemaal mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee eens
- 5 Helemaal mee eens

[DEEL 3: Interpretaties en percepties t.a.v. uniforme domeinnaamextensie]

[Scherm 22: Checkvraag]

Eerder in deze vragenlijst deed u alsof het een jaar later was. U kreeg informatie over hoe u kunt bepalen of een website van de Nederlandse overheid is. De informatie stond in een grijze balk op een website.

V5. Weet u nog welke informatie u kreeg? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

@Programmeur: Antwoordopties 1 t/m 6 randomiseren. Terug-knop weghalen.

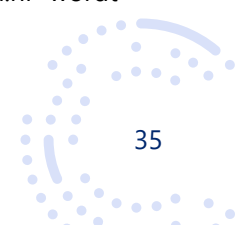
- 1 Websites van de overheid eindigen op *[if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]*
- 2 Veilige websites gebruiken HTTPS
- 3 Op websites van de overheid staat het logo van de overheidsorganisatie
- 4 De teksten van websites van de overheid zijn helder geschreven en zonder fouten
- 5 Er staat altijd een bezoekadres op websites van de overheid
- 6 Er wordt nooit reclame getoond op websites van de overheid
- 7 Ik weet het (echt) niet meer

[Scherm 23: Percepties t.a.v. uniforme domeinnaamextensie]

Op dit moment heeft de overheid veel verschillende websiteadressen. Bijvoorbeeld "waarzitwatin.nl", "energielabelvoorwoningen.nl" en "denkdoeduurzaam.nl".

En er zijn websiteadressen die misschien van de overheid lijken, maar dat niet zijn. Bijvoorbeeld "toeslagenportaal.nl", "kentekenloket.nl" en "kadastralekaart.com".

Om het voor iedereen duidelijker te maken dat een website echt van de overheid is, denkt de overheid erover na **om alle adressen van websites van de overheid te laten eindigen op** *[if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]*. De website "waarzitwatin.nl" wordt dan bijvoorbeeld *[if X2 = 1: "waarzitwatin.overheid.nl"; if X2 = 2: "waarzitwatin.gov.nl"]*. En "energielabelvoorwoningen.nl" wordt





dan [if X2 = 1: "energielabelvoorwoningen.overheid.nl"; if X2 = 2: "energielabelvoorwoningen.gov.nl"].
We zijn benieuwd wat u hiervan vindt.

V6. Zou dit het **voor u** makkelijker maken om te bepalen of een website echt van de overheid is?

- 1 Zeker niet
- 2 Waarschijnlijk niet
- 3 Misschien wel, misschien niet
- 4 Waarschijnlijk wel
- 5 Zeker wel
- 6 Ik bezoek nooit websites

V7. Denkt u dat dit het **voor andere mensen** makkelijker maakt om te bepalen of een website echt van de overheid is?

- 1 Zeker niet
- 2 Waarschijnlijk niet
- 3 Misschien wel, misschien niet
- 4 Waarschijnlijk wel
- 5 Zeker wel

[Scherm 24: Percepties t.a.v. uniforme domeinnaamextensie]

Wat zou u ervan vinden als de overheid alle overheidswebsites zou laten eindigen op [if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]?

| | | | | | | | |
|--------------|----------|---|---|---|---|---|--------|
| V8_1. | Onhandig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Handig |
| V8_2. | Onnodig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nodig |

[Scherm 25: Interpretatie gov.nl]

Als X2 = 2:

V9. Waar is "gov" volgens u een afkorting van? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

@Programmeur: Antwoordopties 1 en 2 randomiseren.

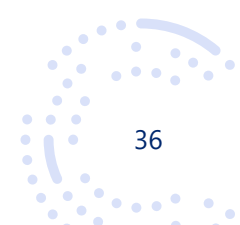
- 1 Government (het Engelse woord voor overheid)
- 2 Gezamenlijke overheden
- 3 Anders, namelijk...
- 4 Ik weet het (echt) niet

[Scherm 26: Andere communicatiemiddelen - introductie]

Ook voor e-mails, berichten op sociale media (zoals Facebook en LinkedIn) en apps van de overheid zou een naam die eindigt op [if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"] gebruikt kunnen worden om duidelijk te maken dat het van de overheid is. Op de volgende schermen ziet u hoe dat eruit zou kunnen zien.

[Scherm 27: Andere communicatiemiddelen – e-mails]

Hieronder ziet u hoe een e-mail van een overheidsorganisatie dan eruit zou kunnen zien. Het e-mailadres van de verzender eindigt op [if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]. Als het e-mailadres niet eindigt op [if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"] is de e-mail dus niet van de overheid.

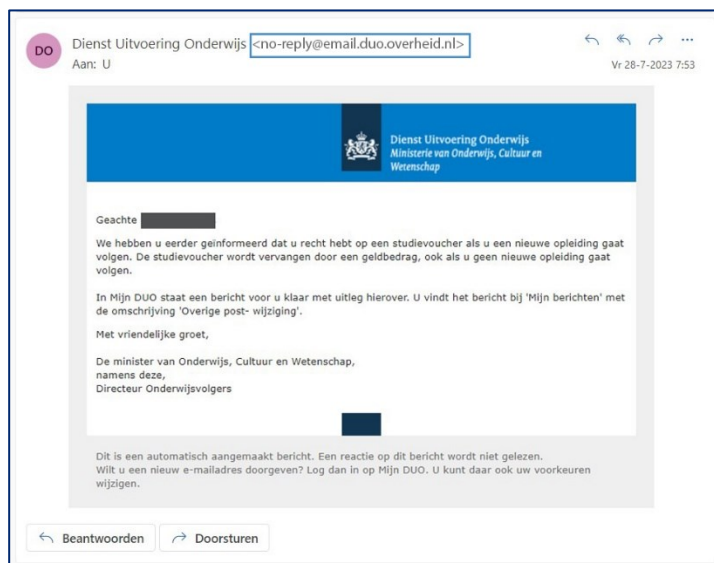




Als X2 = 1, toon "e-mail_Na.jpg"

Als X2 = 2, toon "e-mail_Nb.jpg"

Voorbeeld ".overheid.nl":



V10. Zou dit het voor u makkelijker maken om te bepalen of een e-mail echt van de overheid is?

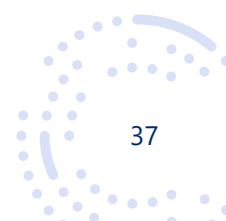
- 1 Zeker niet
- 2 Waarschijnlijk niet
- 3 Misschien wel, misschien niet
- 4 Waarschijnlijk wel
- 5 Zeker wel
- 6 Ik gebruik geen e-mail

[Scherm 28: Andere communicatiemiddelen – social media]

Hieronder ziet u hoe een bericht van een overheidsorganisatie op sociale media dan eruit zou kunnen zien. De naam van het account eindigt op *[if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]*. Als de naam van het account niet eindigt op *[if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]* is het bericht dus niet van de overheid.

Als X2 = 1, toon "social_Na.jpg"

Als X2 = 2, toon "social_Nb.jpg"





Voorbeeld ".overheid.nl":



V11. Zou dit het voor u makkelijker maken om te bepalen of een bericht op sociale media echt van de overheid is?

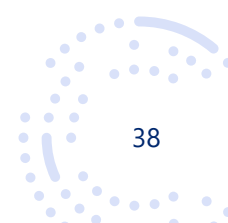
- 1 Zeker niet
- 2 Waarschijnlijk niet
- 3 Misschien wel, misschien niet
- 4 Waarschijnlijk wel
- 5 Zeker wel
- 6 Ik gebruik geen sociale media

[Scherm 29: Andere communicatiemiddelen – apps]

Hieronder ziet u hoe een app van een overheidsorganisatie dan eruit zou kunnen zien. De naam van de app eindigt op *[if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]*. Als de naam van de app niet eindigt op *[if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]* is de app dus niet van de overheid.

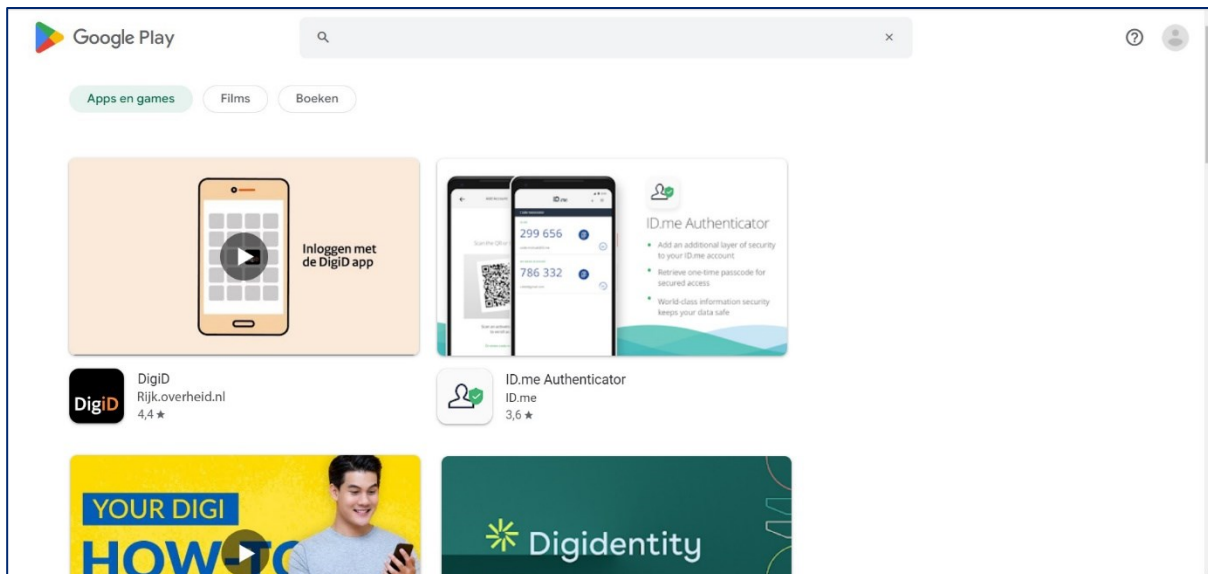
Als X2 = 1, toon "app_Na.jpg"

Als X2 = 2, toon "app_Nb.jpg"





Voorbeeld ".overheid.nl":



V12. Zou dit het voor u makkelijker maken om te bepalen of een app echt van de overheid is?

- 1 Zeker niet
- 2 Waarschijnlijk niet
- 3 Misschien wel, misschien niet
- 4 Waarschijnlijk wel
- 5 Zeker wel
- 6 Ik gebruik geen apps

[Scherm 30: Percepties t.a.v. uniforme domeinnaamextensie]

Wat zou u ervan vinden als de overheid alle overheidswebsites, e-mails, berichten op sociale media en apps zou laten eindigen op [if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]?

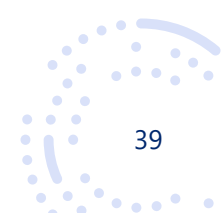
| | | | | | | | |
|---------------|----------|---|---|---|---|---|--------|
| V13_1. | Onhandig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Handig |
| V13_2. | Onnodig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nodig |

[Scherm 31: website van de overheid zelf checken]

V13A. Websites van de overheid eindigen nu (nog) niet op [if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]. Waarop let u normaal gesproken om te bepalen of een website van de overheid is?

@Programmeur: Antwoordopties 1 t/m 8 randomiseren.

- 1 Of het adres van de website (URL) betrouwbaar lijkt
- 2 Of er een slotje voor het websiteadres staat
- 3 Of het adres van de website begint met HTTPS
- 4 Of er een logo van de overheidsorganisatie op de website staat
- 5 Of de teksten helder geschreven zijn en zonder fouten
- 6 Of er een bezoekadres op de website staat
- 7 Of er reclames op de website getoond worden (op overheidswebsites staat geen reclame)
- 8 Of het eruitziet als een website van de overheid
- 9 Anders, namelijk [open antwoord]
- 10 Ik weet het (echt) niet





[DEEL 4: Achtergrondkenmerken]

Tot slot volgen nu nog enkele vragen over uzelf.

[Scherm 33 : Geletterdheid – gebaseerd op Schaffner, 2006]⁴⁸

Geef aan of u het eens of oneens bent met de onderstaande uitspraken.

V14_1. Ik kan goed Nederlands schrijven

V14_2. Ik kan goed Nederlands spreken

V14_3. Ik kan goed Nederlands lezen

- 1 Helemaal mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee eens
- 5 Helemaal mee eens

[Scherm 32: knoppenkennis – gebaseerd op vragenlijst Digitale Basisvaardigheden]

Geef aan of u het eens of oneens bent met de onderstaande uitspraken.

V15_1. Ik kan een tekstbericht (SMS) versturen

V15_2. Ik kan een e-mail versturen

V15_3. Ik kan een bestand openen op de computer of laptop

V15_4. Ik kan een bijlage toevoegen aan een e-mail

V15_5. Ik kan een app downloaden op de smartphone of tablet

V15_6. Ik kan een foto maken met een smartphone of tablet

V15_7. Ik kan de internetbrowser vinden en openen

- 1 Helemaal mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee eens
- 5 Helemaal mee eens

[Scherm 33: kritische informatievaardigheden – gebaseerd op vragenlijst Digitale Basisvaardigheden en Youth Skills vragenlijst]

Hieronder ziet u vier uitspraken over het zoeken van informatie op het internet. Geef aan of u het eens of oneens bent met deze uitspraken.

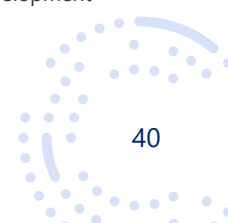
V16_1. Ik weet hoe ik de beste zoekwoorden voor online zoekopdrachten (bijvoorbeeld in Google) kan kiezen

V16_2. Ik weet hoe ik in mijn browsergeschiedenis een website kan vinden die ik eerder heb bezocht

V16_3. Ik weet hoe ik de **uitgebreide** zoekfuncties in zoekmachines (bijvoorbeeld in Google) moet gebruiken

V16_4. Ik weet hoe ik kan controleren of de informatie die ik online vind betrouwbaar is

⁴⁸ Schaffner, J. (2005). Subjective and objective measures of literacy: Implications for current results-oriented development initiatives. *International Journal of Educational Development*, 25(6), 652-657.





- 1 Helemaal mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee eens
- 5 Helemaal mee eens
- 6 Ik zoek nooit informatie op het internet

[Scherm 34: Standaard eindscherm + evaluatievragen]

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst! Het is goed om te weten dat op dit moment de overheidswebsites, e-mails, berichten op sociale media en apps van de overheid nog niet op *[if X2 = 1: ".overheid.nl"; if X2 = 2: ".gov.nl"]* eindigen.

Maakt u alstublieft de vragenlijst af totdat u weer bij het beginscherm komt. Pas dan registreert het systeem de vragenlijst als volledig ingevuld.



Bijlage B: Tabel hoeveelheid uitleg per websitetype

Tabel B.1. Herkenning websites: na korte vs. uitgebreide uitleg

| Website | Totaal | | | | | | .overheid.nl | | | | | | .gov.nl | | | | | |
|--|----------------------------|------------|------------|----------------------------|------------|------------|----------------------------|------------|------------|----------------------------|------------|------------|----------------------------|------------|------------|----------------------------|------------|------------|
| | Kort | | | Uitgebreid | | | Kort | | | Uitgebreid | | | Kort | | | Uitgebreid | | |
| | % denk het/zeker wel | M | n | % denk het/zeker wel | M | n | % denk het/zeker wel | M | n | % denk het/zeker wel | M | n | % denk het/zeker wel | M | n | % denk het/zeker wel | M | n |
| Websites van de Rijksoverheid: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Belastingdienst | 89,7% | 3,4 | 438 | 91,7% | 3,5 | 436 | 94,1% | 3,5 | 220 | 92,1% | 3,5 | 216 | 85,3% | 3,4 | 218 | 91,4% | 3,5 | 220 |
| RIVM | 88,8% | 3,4 | 438 | 91,1% | 3,5 | 436 | 92,7% | 3,4 | 220 | 91,7% | 3,5 | 216 | 84,9% | 3,4 | 218 | 90,5% | 3,5 | 220 |
| UWV | 78,3% | 3,2 | 433 | 81,6% | 3,3 | 397 | 76,5% | 3,2 | 213 | 82,2% | 3,3 | 180 | 80,0% | 3,3 | 220 | 81,1% | 3,2 | 217 |
| KNMI | 74,8% | 3,2 | 433 | 81,4% | 3,3 | 397 | 73,7% | 3,1 | 213 | 79,4% | 3,3 | 180 | 75,9% | 3,2 | 220 | 82,9% | 3,2 | 217 |
| Totaal | 83,0% | 3,3 | 871 | 86,7% | 3,4 | 833 | 84,4% | 3,3 | 433 | 86,9% | 3,4 | 396 | 81,5% | 3,3 | 438 | 86,5% | 3,4 | 437 |
| Websites die van de Rijksoverheid zijn, maar dat niet lijken: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Heyhetisoke | 73,7% | 3,1 | 438 | 80,7% | 3,3 | 436 | 73,2% | 3,1 | 220 | 80,6% | 3,2 | 216 | 74,3% | 3,1 | 218 | 80,9% | 3,3 | 220 |
| jonglereneten | 35,4% | 2,8 | 438 | 65,8% | 3,0 | 436 | 58,2% | 2,8 | 220 | 62,5% | 2,9 | 216 | 58,3% | 2,8 | 218 | 69,1% | 3,0 | 220 |
| zwemwater | 67,9% | 3,0 | 433 | 70,8% | 3,0 | 397 | 65,3% | 2,9 | 213 | 73,9% | 3,1 | 180 | 70,5% | 3,0 | 220 | 68,2% | 2,9 | 217 |
| iedereendoetwat | 75,5% | 3,1 | 433 | 79,6% | 3,2 | 397 | 75,6% | 3,1 | 213 | 83,3% | 3,3 | 180 | 75,5% | 3,2 | 220 | 76,5% | 3,1 | 217 |
| Totaal | 68,8% | 3,0 | 871 | 74,2% | 3,1 | 833 | 68,0% | 3,0 | 433 | 74,7% | 3,1 | 396 | 69,6% | 3,0 | 438 | 73,7% | 3,1 | 437 |
| Websites die van de Rijksoverheid lijken, maar dat niet zijn: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reiksoverheid (zonder slotje) | 31,1% | 1,9 | 438 | 25,2% | 1,8 | 436 | 35,0% | 2,1 | 220 | 31,0% | 2,0 | 216 | 27,1% | 1,8 | 218 | 19,5% | 1,7 | 220 |
| Belastingdienst.toeslagen.internet (met slotje) | 50,0% | 2,5 | 438 | 38,1% | 2,2 | 436 | 50,9% | 2,5 | 220 | 41,7% | 2,3 | 216 | 49,1% | 2,4 | 218 | 34,5% | 2,1 | 220 |
| Rijksoverheid (met slotje) | 50,6% | 2,5 | 433 | 43,8% | 2,3 | 397 | 61,0% | 2,7 | 213 | 47,2% | 2,3 | 180 | 40,5% | 2,2 | 220 | 41,0% | 2,3 | 217 |
| Belastingdienst (zonder slotje) | 29,8% | 2,0 | 433 | 27,2% | 1,9 | 397 | 33,3% | 2,1 | 213 | 27,2% | 1,9 | 180 | 26,4% | 1,9 | 220 | 27,2% | 1,9 | 217 |
| Totaal | 40,4% | 2,2 | 871 | 33,5% | 2,1 | 833 | 45,0% | 2,3 | 433 | 36,7% | 2,1 | 396 | 35,7% | 2,1 | 438 | 30,5% | 2,0 | 437 |



| Website | Totaal | | | | | | .overheid.nl | | | | | | .gov.nl | | | | | |
|---|-----------------------------|------------|------------|-----------------------------|------------|------------|-----------------------------|------------|------------|-----------------------------|------------|------------|-----------------------------|------------|------------|-----------------------------|------------|------------|
| | Kort | | | Uitgebreid | | | Kort | | | Uitgebreid | | | Kort | | | Uitgebreid | | |
| | % denk het/ zeker wel | M | n | % denk het/ zeker wel | M | n | % denk het/ zeker wel | M | n | % denk het/ zeker wel | M | n | % denk het/ zeker wel | M | n | % denk het/ zeker wel | M | n |
| Websites die niet van de Rijksoverheid zijn, maar waar verwarring over kan zijn: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| toeslagen-aanvraag | 31,1% | 1,8 | 438 | 23,4% | 1,9 | 436 | 29,5% | 2,1 | 220 | 26,9% | 1,9 | 216 | 32,6% | 2,1 | 218 | 20,0% | 1,8 | 220 |
| Voedingscentrum | 18,0% | 2,1 | 438 | 13,1% | 1,7 | 436 | 16,4% | 1,8 | 220 | 13,4% | 1,7 | 216 | 19,7% | 1,8 | 218 | 12,7% | 1,6 | 220 |
| Nibud | 30,7% | 2,0 | 433 | 21,4% | 1,9 | 397 | 33,3% | 2,1 | 213 | 22,8% | 1,9 | 180 | 28,2% | 2,0 | 220 | 20,3% | 1,9 | 217 |
| vog-aanvraag | 27,9% | 2,1 | 433 | 23,7% | 1,9 | 397 | 29,6% | 2,0 | 213 | 22,2% | 1,9 | 180 | 26,4% | 2,0 | 220 | 24,9% | 2,0 | 217 |
| Totaal | 26,9% | 2,0 | 871 | 20,3% | 1,8 | 833 | 27,1% | 2,0 | 433 | 21,2% | 1,9 | 396 | 26,7% | 2,0 | 438 | 19,5% | 1,8 | 437 |

Noot1. Percentages met verschillende superscripts (in rijen) geven statistisch significante verschillen aan bij $p < .05$. Als de superscripts hetzelfde zijn, zijn de percentages niet significant verschillend (d.w.z. het verschil is waarschijnlijk toe te schrijven aan toeval). Als de superscripts verschillen (a versus b), weerspiegelt het verschil zeer waarschijnlijk een reëel verschil. Het is onwaarschijnlijk dat dit door toeval is ontstaan.

Noot2. M staat voor gemiddelde. De schaal loopt van 1 "zeker niet" tot 4 "zeker wel".