



CORONACHECK-APP

Een kwalitatief UX-onderzoek onder taalambassadeurs/laaggeletterden in opdracht van
Team CoronaCheck-app van Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Dit onderzoek valt onder de raamovereenkomst inzake Onderzoek Digitale Middelen, ref. 4007739

JESCA DEMBINSKI
SANDER TOET
AMSTERDAM, MEI 2021

INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf 03
- > Conclusies en aanbevelingen 05
- > Resultaten 09
- > Bijlagen 20



AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Achtergrond

- > Momenteel ontwikkelt een team van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een testbewijs app. Deze CoronaCheck-app moet het mogelijk maken om een negatief corona-testresultaat, herstelverklaring of vaccinatiebewijs om te zetten in een QR-code waarmee burgers toegang krijgen bij bepaalde culturele evenementen, zoals festivals en congressen.
- > De CoronaCheck-app is momenteel te downloaden vanuit de App- en Playstore. De komende maanden wordt de app verder ontwikkeld en worden er verschillende functionaliteiten toegevoegd.
- > Om deze doorontwikkeling aan te laten sluiten bij de doelgroep, wil het ministerie van VWS op meerdere momenten UX onderzoek inzetten. Op deze manier kunnen gebruikerservaringen direct worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de CoronaCheck-app.

Doe

- > Het doel van de verschillende onderzoeken is afhankelijk van de bijbehorende ontwikkelsprints. Het globale doel van de onderzoeken is om te testen of de CoronaCheck-app gebruiksvriendelijk en begrijpelijk is. Een ander belangrijk uitgangspunt in de ontwikkeling van de app is accessibility; toegankelijkheid voor alle burgers.
- > Het doel van dit onderzoek is gericht op het in kaart brengen van de gebruikerservaring en de begrijpelijkheid van de app onder taalambassadeurs/laaggeletterden. Waar mogelijk kunnen we deze verder optimaliseren.

Onderzoeks vragen

- > In de onderzoeken staan de volgende hoofdvragen centraal:
 - In hoeverre is de CoronaCheck-app voor burgers gebruiksvriendelijk en toegankelijk? En wat zijn aanknopingspunten ter verbetering?
 - In hoeverre is het concept begrijpelijk en wat zijn UX-knelpunten in de flow?



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Methode

- > Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, is gebruik gemaakt van kwalitatief UX-onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews met vier taalambassadeurs.
- > De burgers behoorden tot de doelgroep laaggeletterden.
- > De CoronaCheck-app is via een prototype op de laptop voorgelegd aan de deelnemers.
- > Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. De waarde van kwalitatief onderzoek zit in de breedte en diepte van de uitkomsten, niet in de cijfermatige verdeling.

Opbouw rapport

- > Wij werken de onderzoeksresultaten uit aan de hand van een 'stoplicht' methode:
 - ✓ Groen voor aandachtspunten die positief bijdragen aan het gebruik van de CoronaCheck-app;
 - ⚠ Geel voor aandachtspunten die voor ongemak zorgen, maar gebruikers niet verhinderen in het bereiken van hun doel;
 - ❗ Rood voor aandachtspunten die een volledig begrip of effectief gebruik in de weg staan.

Deelnemers

- > Wij noemen wij de deelnemers aan het onderzoek in dit rapport 'laaggeletterden'.
- > Quotes van deelnemers zijn cursief weergegeven.





CONCLUSIES

Laaggeletterden vormen een brede, heterogene groep

- > Er is een brede range laaggeletterden: van echt zeer laaggeletterden, tot taalambassadeurs die behoorlijk vaardig zijn. Van mensen die weinig begrip hebben, tot mensen die moeite hebben met lezen, maar er wel uitkomen.
- > Het is lastig in de app volledig rekening te houden met laaggeletterden zonder een app over te houden die voor betereletterden weer onnatuurlijk voelt, te platgeslagen en te weinig informatie bevat. Een duivels dilemma.

Voor laaggeletterden is de app en procedure ingewikkeld om doorheen te komen

- > Laaggeletterden ervaren wel degelijk hobbels en barrières (zoals de onboarding en het uitvoeren van taken) die de app voor laaggeletterden echt ingewikkeld maken. Laaggeletterden zullen snel terugschrikken, stoppen en hulp inroepen. Hulp inroepen is iets wat laaggeletterden snel doen en waar ze hun vaste personen en routines in hebben.

De onboarding is erg uitgebreid, behandelt relatief veel onderwerpen en kent ingewikkelde begrippen

- > De relatief grote hoeveelheid serieuze onderwerpen die in de onboarding besproken wordt, laten laaggeletterden duizelen. Ze ervaren het als veel tekst om doorheen te komen.
- > Er worden relatief veel ingewikkelde, lange begrippen gebruikt. Te denken valt aan begrippen als herstelverklaring, privacyverklaring en antistoffen.
- > Laaggeletterden hebben behoefte aan:
 - Afbeeldingen en symbolen die de teksten heel praktisch verduidelijken en ondersteunen. Dit is nu niet altijd het geval.
 - Dikgedrukte woorden, witregels en bulletsgewijze opsommingen. Teksten zijn nu vaak nog teveel doorlopende alinea's.
 - Duidelijkheid over wat de verlangde actie is. Het ondertekenen van de Privacyverklaring is nu onvoldoende duidelijk.

Ik ben hier vooral om een QR-code aan te maken, maar wat een grote hoeveelheid teksten komt er tot mij als ik de app open

CONCLUSIES

Een beknopt stappenplan of uitlegvideo zal laaggeletterden helpen

- > Alle laaggeletterden die wij hebben gesproken, geven aan dat ze erg geholpen zouden zijn met een kort stappenplan over welke stappen men in de app gaat nemen. Dit stappenplan ontbreekt in de huidige opzet van de app, terwijl dit zaken verduidelijkt en houvast biedt.
- > Een instructievideo wordt ook als een prettige vorm gezien door laaggeletterden.

Laaggeletterden hebben een sterke focus simpelweg op het maken van een QR-code, maar krijgen veel extra informatie te zien die voor hen verwarring en afleidend werkt

- > Het is voor laaggeletterden begrijpelijk op welke knop ze moeten klikken om een QR-code aan te maken, maar de informatie die volgt, voelt vervolgens overweldigend. Er staat ook informatie waar men op dat moment nog geen behoefte aan heeft (bijvoorbeeld over het aanmaken van meerdere bewijzen en de geldigheid in Europa).
 - Dit is bij uitstek het moment waar behoefte is aan een stappenplan.
- > Laaggeletterden ervaren veel herhaling in teksten die ze steeds weer opnieuw moeten lezen, omdat alles van belang voelt. Dit maakt het voltooien van de taak ingewikkeld. Opnieuw lezen kost veel moeite en het schept verwarring.

Er is verwarring over de betekenis van woorden als ophalen en vaccinatiebewijs

- > Vaccinatie ophalen: het woord 'ophalen' roept verwarring op. Welk soort ophalen betreft het: live, digitaal?
- > Vaccinatiebewijs maken: lijkt als term niet te kloppen. Men heeft al een vaccinatiebewijs en gaat nu een QR-code maken. Termen lopen daarmee doorelkaar voor laaggeletterden.

Inloggen met Digid geeft een deel van de laaggeletterden spanning en vormt een barrière

- > Voor een deel van de groep kan het inloggen met een DigiD een duidelijke drempel vormen: het voelt heel officieel, men is bang voor het maken van fouten, heeft het nog nooit eerder gedaan en men gaat gevoelsmatig weer naar een andere omgeving.
- > Ook is niet duidelijk waarom men eigenlijk moet inloggen. Er is geen uitleg over waarom men deze handeling moet doen.

Als ik eerst even kan zien of lezen wat ik moet gaan doen, dan heb ik minder spanning of het me wel gaat lukken.

CONCLUSIES

Het switchen tussen NL en EU qua modus wordt niet snel spontaan gezien en geeft onduidelijkheden over de gekozen situatie

- > De buitenlandmodus is relatief ingewikkeld: het is onduidelijk waar en hoe men deze functie inschakelt.
- > Daarnaast is de bevestiging van de verandering van gegevens en de situatie nog onvoldoende zichtbaar. Laaggeletterden moeten erg sterk nadenken hoe het zit en wanneer deze status aangepast is en of moet worden.

Het toevoegen van een test of vaccinatiebewijs spreekt voor laaggeletterden niet vanzelf of intuïtief

- > Het is voor laaggeletterden niet heel intuïtief om opnieuw een QR-code toe te voegen. Het eerste scherm dat men dan ziet lijkt vooral weer een herhaling van veel informatie en niet een actiegericht scherm.
- > De combinatie van een testbewijs en vaccinatiebewijs is visueel niet voldoende duidelijk in Mijn Overzicht.



AANBEVELINGEN

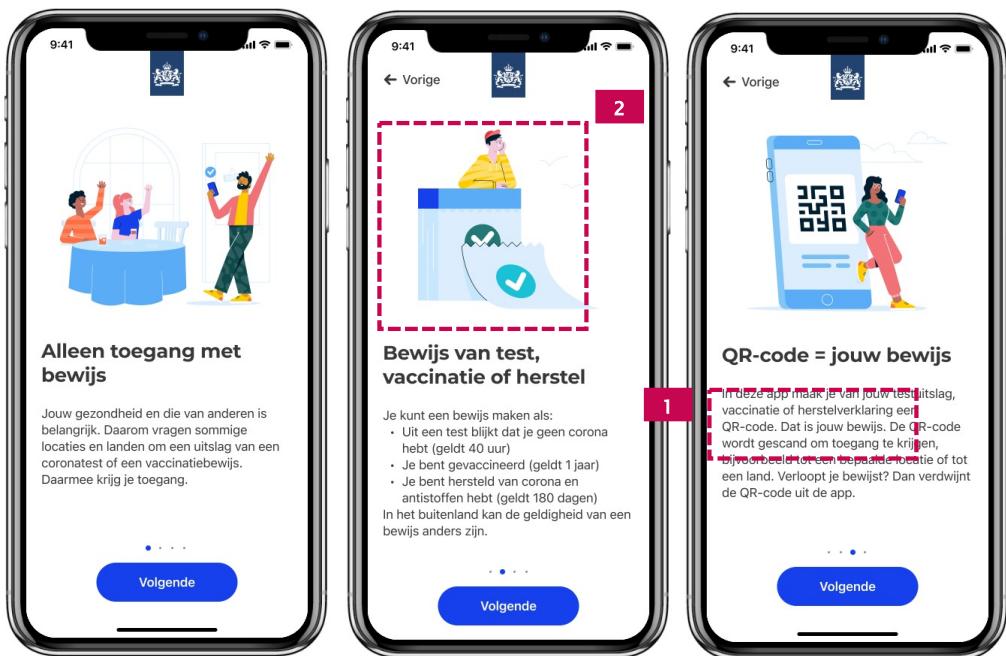
Op basis van de resultaten uit het onderzoek, geven we Team CoronaCheck de volgende aanbevelingen:

- > Neem een beknopt stappenplan op. Hier is deze doelgroep sterk bij gebaat.
- > Biedt meer visuele cues en ondersteuning. Denk hierbij aan:
 - Zeer praktische en toepasselijke afbeeldingen.
 - Een instructievideo bij het stappenplan.
 - Toepasselijke iconen en symbolen, zoals de Nederlandse en Europese vlag bij respectievelijk de QR-codes en situaties.
- > Ondersteun in de handelingen door expliciet te vermelden wat de uit te voeren handeling is:
 - Bij verificatiecode: vermeld bovenaan dat er nog een code komt/ingevuld moet worden.
 - Bij privacyverklaring: meld duidelijk dat de verklaring getekend moet worden.
- > Maak de app waar mogelijk tekstueel beter leesbaar, beknopter en eenduidiger:
 - Schrap waar mogelijk herhaling van teksten.
 - Werk meer met bullets, witregels, dikgedrukte woorden of zinsnedes.
- > Pas heel erg op met ingewikkelde begrippen. Voorbeelden hiervan zijn:
 - Liever geldig, dan geldt.
 - Liever plaatsen, dan locaties.
 - Liever in, dan binnen
- > Maak het veranderen van Nederland naar Europa en weer terug visueel beter zichtbaar.



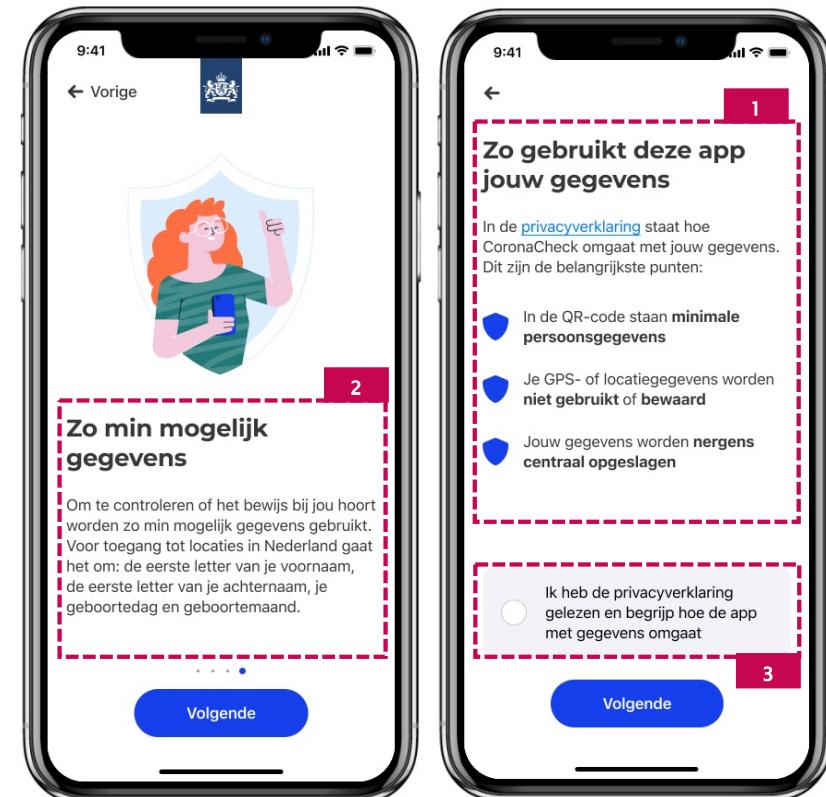
ONBOARDING / ALGEMEEN

- 💡 Het is prettig dat er uitleg wordt gegeven over de CoronaCheck, maar veel laaggeletterden zullen in de praktijk vrij snel op volgende drukken om snel verder te gaan: *Ik denk dat ik telkens op volgende druk, totdat ik de uitleg over hoe je de QR-code gaat maken tegenkom.*
- ❗ De onboarding bevat veel tekst en informatie voor laaggeletterden: 5 schermen met vrij veel informatie per scherm.
- ❗ De teksten hebben duidelijk ingewikkelde woorden qua betekenis of dubbele betekenis en woorden waarover men struikelt.
 - ❗ Voorbeelden zijn: geldt, locaties, herstelverklaring, antistoffen.
- ❗ QR-code vinden laaggeletterden een moeilijk woord om uit te spreken en te lezen. Men is ook niet altijd bekend met het gebruik ervan.
- ❗ De serieuze en lastig leesbare teksten roepen spanning op en ook weerstand om voor een evenement door de hele procedure van testen en een QR-code maken te gaan.
- ❗ Men leest over het aanmaken van een code, maar krijgt eigenlijk geen uitleg hoe dat in z'n werk gaat [1]: *Ik wil graag in stappen zien hoe het zal gaan. Dat helpt me.*
- ❗ De afbeeldingen passen niet voldoende concreet bij teksten of verduidelijken de teksten niet. [2 en bij privacscherm op volgende pagina]



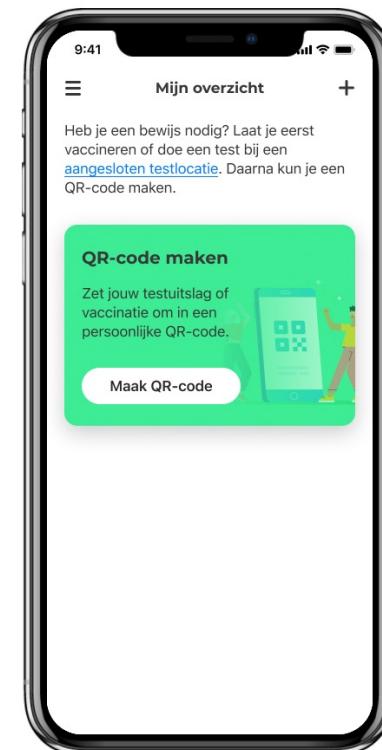
ONBOARDING / PRIVACY(VERKLARING)

- ✓ Het spreekt aan dat aandacht aan privacy wordt besteed. Het voelt alsof ze de persoonsgegevens serieus nemen.
- ✓ Laaggeletterden krijgen goed mee dat zorgvuldig met gegevens om wordt gesprongen.
- ⊖ Er is behoefte aan betere leesbaarheid van teksten door het opknippen van zinnen en bullets, dikgedrukte woorden, meer witregels en gebruik van symbolen of concrete afbeeldingen.
 - ⊖ De pagina met privacyverklaring is voor laaggeletterden een voorbeeld van hoe het moet (los van de ingewikkelde termen op deze pagina)[1]: *Dit is prettig lezen. Opgeknapt in bullets. Met vet gedrukte woorden en ruimte tussen de zinnen.*
 - ⊖ De alinea op de pagina ervoor wordt juist weer als te lang en te doorlopend ervaren. [2]
- ⊖ Ook deze pagina's bevatten lastige terminologie voor laaggeletterden: locaties privacyverklaring, locatiegegevens, centraal opgeslagen.
 - ⊖ Centraal als woord mag, wat laaggeletterden betreft, weg omdat het niets toevoegt en wel doet afvragen hoe centraal precies bedoelt is.
 - ⊖ Het is niet duidelijk dat men akkoord moet gaan met de verklaring en hier een vink moet zetten alvorens men door kan gaan. [3]
 - ⊖ Laaggeletterden vinden de onboarding lang. Er worden veel onderwerpen aangesneden en het is veel tekst om te behappen, voordat men toekomt aan het maken van een QR-code: *Mijn hoofd duizelt nu al en dan moeten we nog beginnen.*



MIJN OVERZICHT

- ✓ Het is helder dat men moet klikken op de knop ‘maak QR-code’ om een code aan te maken.
- ⊖ Onderstreepte, gekleurde woorden trekken de aandacht: *Ik wil op Aangesloten testlocatie drukken. Daar kan je op klikken, dus wil ik er op klikken.*
- ❶ Laaggeletterden willen graag een kort stappenplan of video met demonstratie en uitleg, voordat men aan de slag gaat met het maken een QR-code. Het geeft onzekerheid dat ze niet weten wat ze kunnen verwachten: *Ik heb nog steeds niet gezien hoe ik het nu moet maken. Dat ze in stappen uitleggen wat je gaat doen en Wat ons ook altijd helpt is een video. Da's gek, maar dan kan ik het altijd heel goed onthouden wat ik moet doen en het precies nadoen.*



OVER HET MAKEN VAN EEN QR-CODE

- 💡 Er zijn laaggeletterden die begrijpen dat zij via de knop ‘volgende’ een QR-code aanmaken. Andere denken dat ze moeten klikken op ‘ deze pagina’.
- ❗ De button ‘Volgende’ zit onder de fold in deze pagina, hierdoor heeft men niet altijd door dat men naar beneden moet scrollen om verder te kunnen klikken.
- ❗ Laaggeletterden ervaren deze pagina als te lang en uitgebreid. De lengte van de tekst, maakt dat er behoefte is aan het opknippen ervan en opsommen van zinnen in bullets.
- ❗ De pagina zou over het maken van een QR-code moeten gaan, maar het legt het niet uit. Het geeft vooral aanvullende informatie. Dit vinden laaggeletterden verwarringd.
 - ❗ Ze willen een QR-code aanmaken, maar de informatie over meerdere testbewijzen, buitenland en geldigheid leidt hen hiervan af: *Dit gaat niet over het maken van een QR-code. Dit gaat over de regels.*



QR-CODE AANMAKEN / VIA VACCINATIE

- ✓ Het verschil in de drie keuzemogelijkheden is helder voor laaggeletterden.
- ✓ De enkele zin uitleg in de button helpt laaggeletterden in het begrip van de buttons en is prettig kort en eenvoudig [1]: *Hier kan je goed zien wat voor jou klopt.*
- ⊖ Het begrip Herstelverklaring wordt wisselend ontvangen. Niet iedereen heeft er direct een beeld bij en het roept vragen op. Hoe werkt het precies en waar is die herstelverklaring op te halen, vraagt men zich af: *Is die herstelverklaring dan ook voor mijn kind als ik het gehad heb? en Ik neem aan dat je een bewijs van je dokter krijgt?*
- ⊖ De eerste alinea en de testen in de buttons voelen dubbelop: Ze zijn een herhaling van elkaar.
 - ⊖ Het versterkt het gevoel van de laaggeletterden dat veel tekst herhaald wordt (alvorens men aan het daadwerkelijk maken van de code toekomt).
 - ⊖ Het woord 'geldt' is lastig te begrijpen door de dubbele betekenis (Geld). Men heeft voorkeur voor het woord 'Geldig'.
 - ⊖ Het is niet voor iedereen duidelijk dat men kan klikken op de drie opties via het teken >. Voor sommigen mogen de buttons meer actie-gericht zijn [2]: *Dat pijltje zie je niet goed. Het is een beetje vaag.*



QR-CODE AANMAKEN / VACCINATIE OPHALEN MET DIGID

- ❶ Het begrip 'Vaccinatie ophalen' wekt verwarring. Men denkt daarbij vooral aan het krijgen van de vaccinatie zelf. Iets digitaal 'ophalen' is voor laaggeletterden onduidelijk en ingewikkeld: *Waar moet ik heen om mijn vaccinatie op te halen?*
- ❷ Ook het begrip 'vaccinatiebewijs' zet laaggeletterden op het verkeerde been. Het vaccinatiebewijs is toch wat men bij het vaccineren krijgt? De QR-code wordt niet als vaccinatiebewijs gezien.
- ❸ Dat men vragen over vaccinaties kan stellen wekt soms verwarring en leidt af van de taak die men uitvoert (het maken van een QR-code). De vaccinatie is achter de rug, dus het voelt onlogisch hier nog vragen over te stellen.
- ❹ Een deel van de laaggeletterden vindt het erg spannend dat ze opeens moet inloggen met DigiD. Voor hen is de drempel zo hoog dat ze in de praktijk zullen stoppen op dit punt en het maken van de QR-code aan iemand die helpt overdragen: *DigiD moet ik ook voor de belastingen gebruiken, maar dan word ik altijd door een vriend geholpen.*
- ❺ Het is onduidelijk waarom men moet inloggen met DigiD. De reden hiervoor wordt niet aangegeven.
- ❻ De afkorting VWS zegt niet iedereen iets.



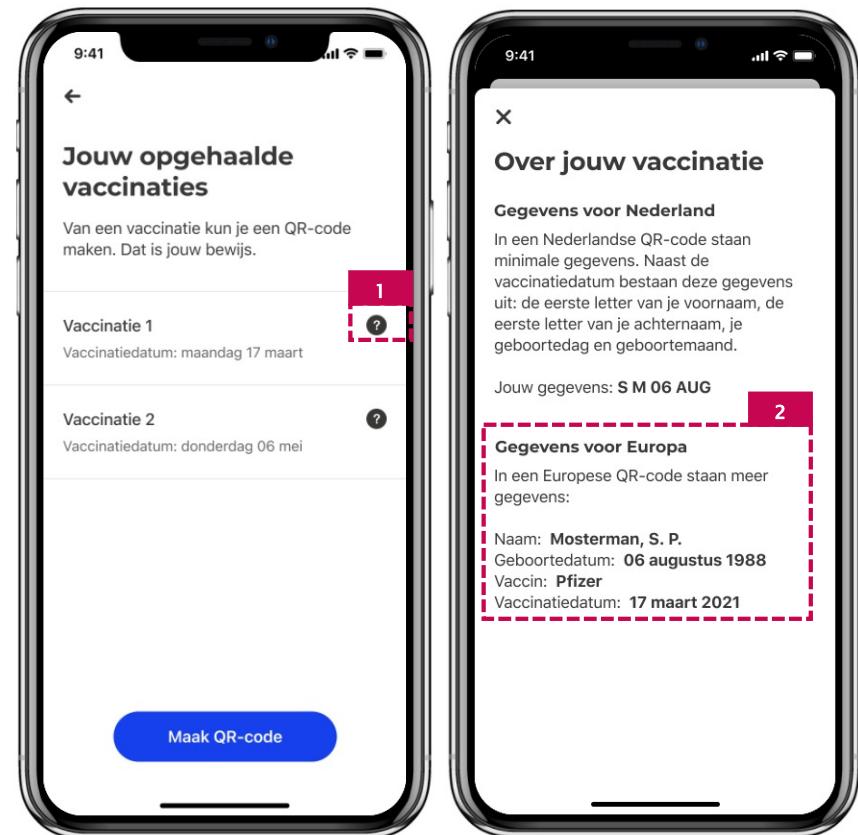
EEN VACCINATIE / OVER JOUW VACCINATIE

- ✓ Laaggeletterden verwachten dat ze hier hun eigen vaccinaties qua datum zullen herkennen. Dit scherm vindt met daarom duidelijk en begrijpelijk.
- ✓ De Europese gegevens zelf zijn helder en duidelijk opgesomd. Dit ziet men graag ook bij de gegevens voor Nederland zo terug: *Hier staat het onder elkaar en is het vet gemaakt. Daarboven moet je het achter elkaar doorlezen, waardoor je sneller vergeet wat er staat.*

- ❗ Ook op deze pagina is verwarring over het begrip 'opgehaalde vaccinaties'.
- ❗ Het vraagteken-icoon wordt niet geïnterpreteerd als dat er meer informatie over de vaccinatie en de gekoppelde gegevens te lezen is. [1]

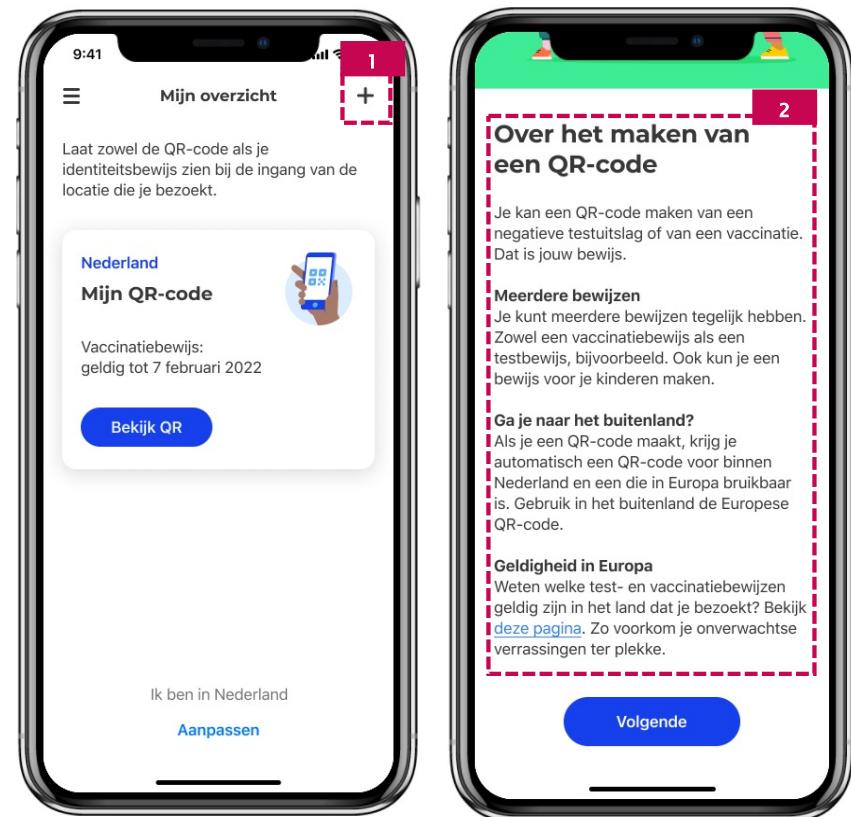
 - ❗ Er is ook weinig behoefté aan extra informatie op dit punt in de flow.
 - ❗ Er zijn laaggeletterden die het icoon zien als een vraagteken, dus: vaccinatie 1?

- ❗ Het is niet altijd duidelijk waarom aparte informatie over Europa wordt gegeven. Het voelt nog wat vroeg, aangezien laaggeletterden nog niet weten dat ze ook een buitenlandmodus kunnen aanzetten. [2]



MIJN OVERZIJKT / VACCINATIEBEWIJS

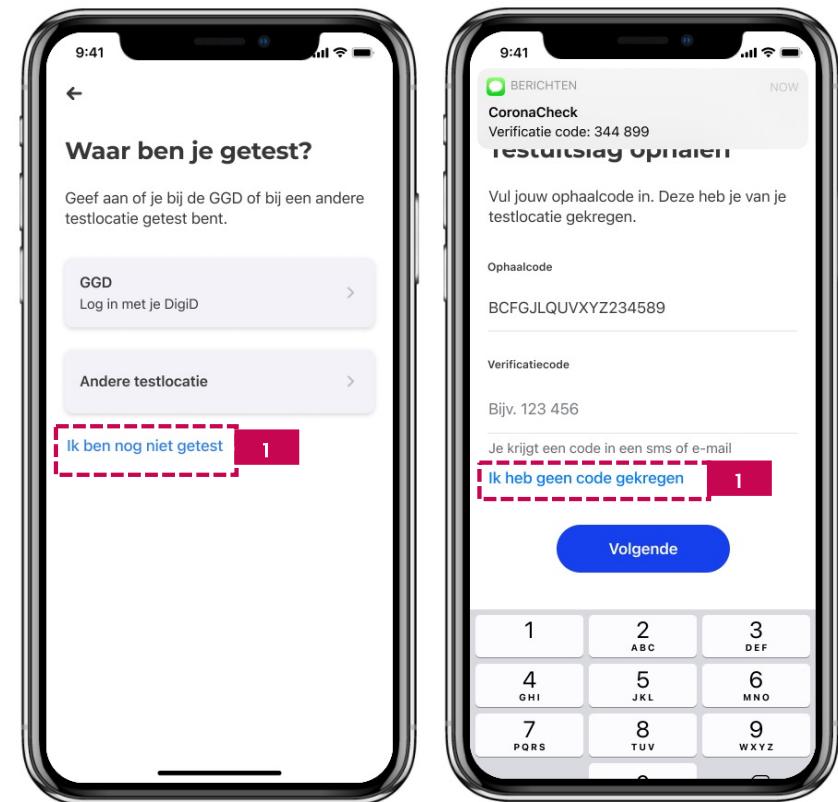
- ✓ Laaggeletterden begrijpen dat zij naast de QR-code ook hun identiteitsbewijs moeten laten zien als ze naar een evenement gaan.
- ✓ Het is helder hoe de QR-code bekijken en getoond kan worden.
- ⚠ Er is verwarring over tot wanneer het bewijs geldig is. Is het tot of tot en met?
 - ⚠ Laaggeletterden vinden het prettiger dat het tot en met is, want dan is het geldig inclusief de getoonde datum: *Kan ik het op de 7^e nog gebruiken?*
- ⚠ Het is niet duidelijk via welke weg mensen opnieuw een QR-kunnen maken. Niet iedereen interpreteert het kruis als de plek waar een nieuw of aanvullende QR-code aangemaakt kan worden. [1]
- ⚠ Het eerste scherm dat men ziet als men een nieuwe QR-code gaat aanmaken voelt als een informatiescherm. Niet als een actiescherm. Dit is onlogisch en wekt duidelijk verwarring op. Men vraagt zich af of men wel juist zit. [2]
- ⚠ Men moet wederom de, voor laaggeletterden, uitgebreide informatie lezen en men ziet geen actiebutton: *Hier leggen ze weer uit hoe de app werkt.*



QR-CODE AANMAKEN / NEGATIEVE TESTUITSLAG

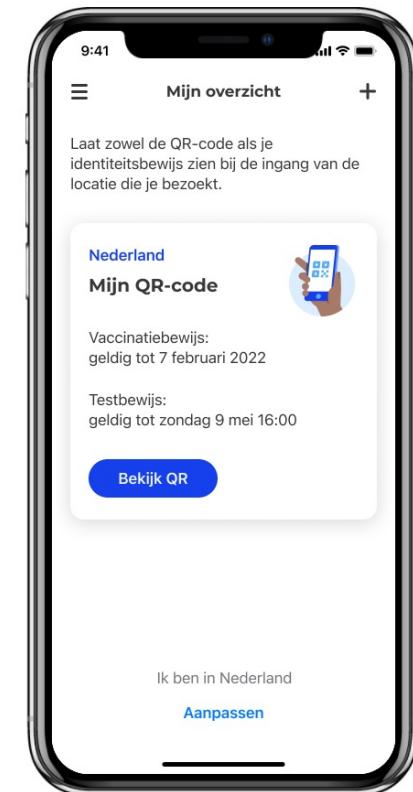
- ✓ Het maken van een QR-code van een negatieve testuitslag verloopt vrij soepel. Laaggeletterden lopen hier nauwelijks tegen problemen aan.
 - ✓ De spanning van inloggen met DigiD ontbreekt hier.
 - ✓ Men is voldoende bekend met verificatiecodes, dus dat komt hier ook niet uit de lucht vallen: *Ah ja, dan krijg je zo'n code via een sms.*

- ❗ De blauwe teksten van de hyperlinks springen erg in het oog, waardoor het de aandacht van andere info kan weghalen. Dit terwijl het uitzonderingssituaties betreft en niet de reguliere flow. [1]
 - ❗ De tekst van de hyperlink roept soms verwarring op, omdat men denkt 'maar ik ben toch al getest!?'
 - ❗ De tekst is duidelijker zichtbaar dan de lichtgrijze tekst erboven.



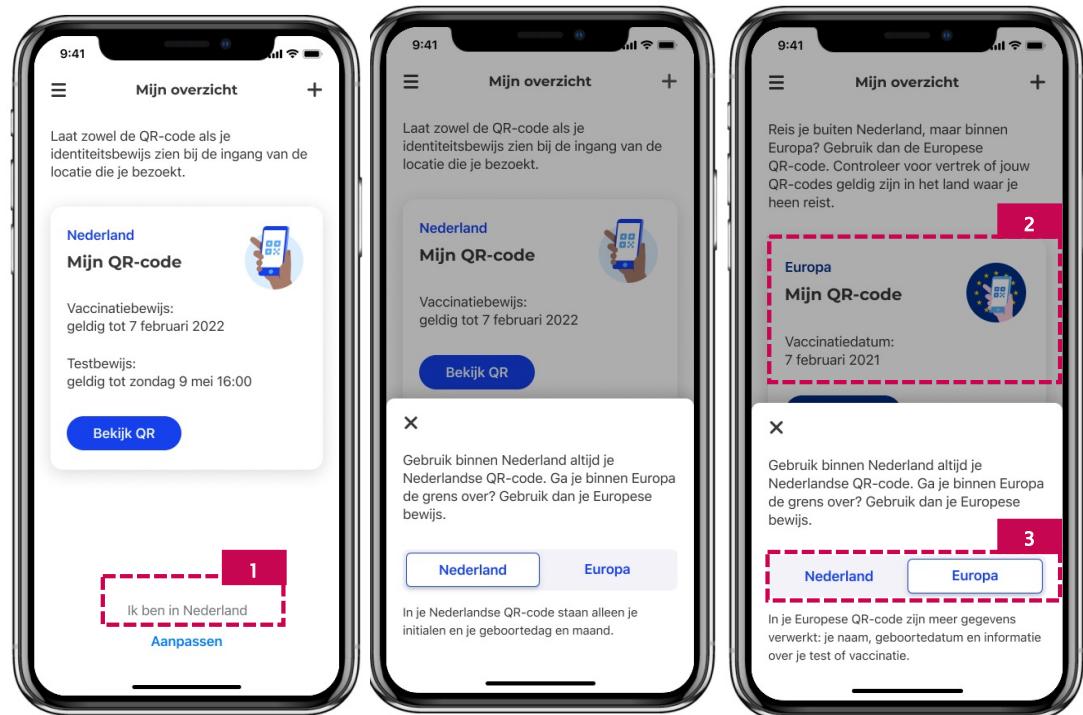
MIJN OVERZICHT / VACCINATIEBEWIJS & TESTBEWIJS

- Laaggeletterden verwachten dat er meerdere QR-codes/tegels te zien zijn, omdat er ook meerdere bewijzen zijn aangemaakt.
- Het is niet voldoende duidelijk dat op dit scherm meerdere bewijzen getoond worden: *Het is dezelfde QR-code toch? Ik zie geen tweede QR-code. Klopt dat?*
- Suggestie: maak vaccinatiebewijs en testbewijs dikgedrukt, zodat deze meer apart opvallen.



BUITENLANDMODUS

- 🟡 Een deel van de laaggeletterden heeft moeite met het vinden van de buitenlandmodus. De tekst ‘Ik ben in Nederland’ is klein, (te) lichtgrijs, staat op een niet centrale positie en biedt ruimte voor meerdere interpretaties [1]: *Ik ben nu in Nederland, maar wat als ik bij de grens sta? Dan ben ik ook nog in Nederland?*
- 🟡 Het woord ‘Aanpassen’ is niet voor iedereen even duidelijk. Ook niet dat het op het aanpassen van ‘Ik ben in Nederland’ slaat.
- 🔴 Het sluiten van de pop-up via het kruis is niet voor iedereen even duidelijk.
- 🔴 Men ziet niet dat de QR-code op de achtergrond verandert. Hierdoor mist men dat de gegevens in Mijn Overzicht aangepast en veranderd zijn. [2].
- 🔴 Doordat men het veranderen van de QR-codes en gegevens niet waarneemt, krijgt men niet de bevestiging dat de toggle iets bewerkstelligt. Er zijn dus laaggeletterden die bevestiging missen dat zij Nederland/Europa hebben aangevinkt. [3]





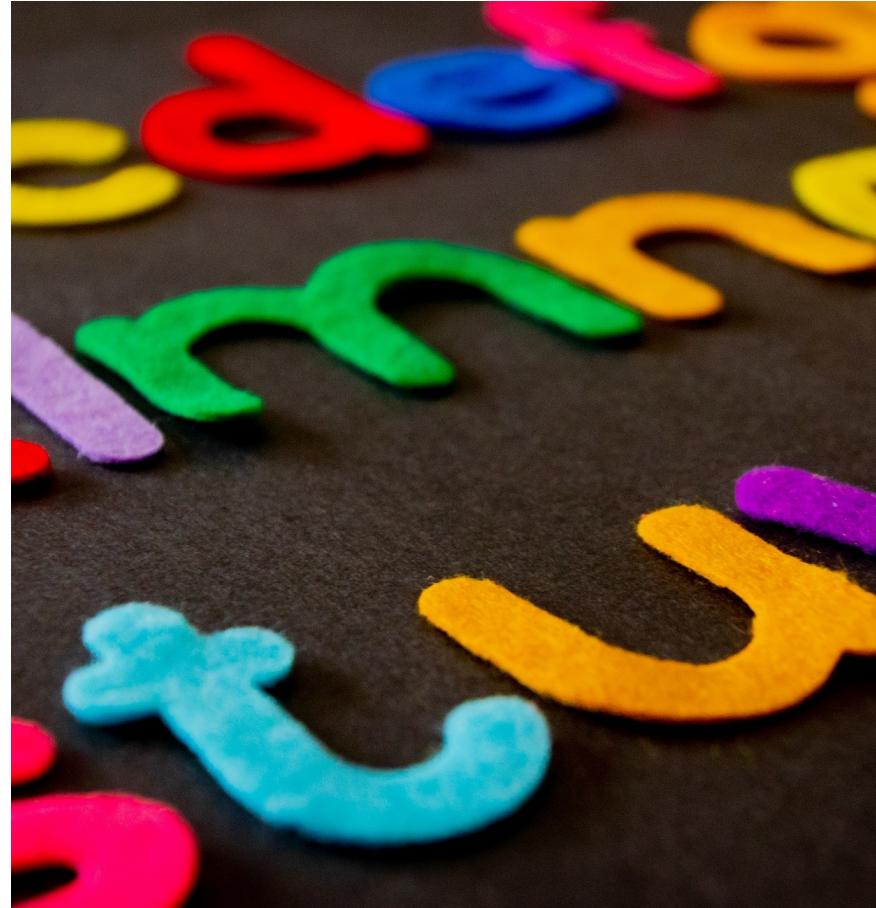
ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Uitvoering

- > De interviews hebben plaatsgevonden:
 - Bij onderzoekslocatie Bureau Fris in Amsterdam op dinsdag 18 mei.
 - Via Microsoft Teams op vrijdag 21 mei.
- > De interviews duurden elk 90 minuten.
- > Betrokkenen van Team CoronaCheck-app hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om online mee te kijken met de gesprekken.
- > Van de gesprekken zijn opnamen gemaakt.
- > De deelnemers hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

Topic list en toonmateriaal

- > De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een topic list die in overleg met Team CoronaCheck-app tot stand is gekomen.
- > Deelnemers zijn zelfstandig door het onboarding proces gelopen. Daarna hebben ze een vaccinatiebewijs en negatieve testuitslag omgezet in een QR-code. Ook hebben ze de buitenlandmodus bekeken.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Profiel burgers

- > Burgers behoren tot de volgende doelgroep:
laaggeletterden.

Werving en selectie

- > De vier deelnemers zijn geworven door
Stichting ABC. Dit is een vrijwilligersorganisatie
van en voor laaggeletterden.
- > Stichting ABC heeft gebruik gemaakt van haar
eigen bestand voor de werving.

Profiel burgers	Totaal (n=4)
Geslacht	
Man	1
Vrouw	3

COLOFON



Jesca Dembinski
Jesca@ruigroknetpanel.nl



Sander Toet
Sander@ruigroknetpanel.nl

Ruigrok NetPanel / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / info@ruigroknetpanel.nl / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264