



motivaction

research and strategy

**Publieksonderzoek
elektronische identiteitskaart**

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**



Management samenvatting

Pagina 3



Achtergrond, doel- en probleemstelling

Pagina 8



Methode

Pagina 11



Resultaten

Pagina 12



Bijlage

Pagina 45



Achtergrond, onderzoeksvragen en methode

Door het toenemend gebruik van internet voor de afname van producten en diensten wordt een betrouwbare en veilige elektronische identificatie steeds belangrijker. De overheid werkt daarom in overleg met het bedrijfsleven aan een eID-stelsel, waarbinnen zowel publieke als private elektronische identificatiemiddelen kunnen worden ontwikkeld. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft Motivaction opdracht gegeven een publieksonderzoek uit te voeren naar het vertrouwen in elektronische identiteitskaarten.

De belangrijkste vragen die Motivaction heeft onderzocht zijn:

- In welke mate vertrouwen burgers een private en/of een publieke elektronische identiteitskaart om gebruik te maken van online dienstverlening van de overheid en eventueel andere organisaties?
- Gaat de voorkeur van burgers uit naar een publieke of private elektronische identiteitskaart?

Motivaction heeft deze vragen onderzocht door middel van een viertal verkennende focusgroepen met burgers, gevolgd door een online enquête onder een representatieve steekproef van ruim n=1.200 Nederlanders tussen 18 en 75 jaar.



Concept van publieke kaart voor online overheidsdiensten roept gemengde reacties op

Een publiek middel voor online dienstverlening van de overheid, zoals het aanvragen van documenten of indienen van formulieren, wordt wisselend ontvangen. De basishouding van de meeste Nederlanders is neutraal. Een kleiner aandeel is negatief of positief - elk ongeveer een kwart. Deze matig positieve ontvangst blijkt ook uit het feit dat maar een kleine minderheid bereid is meer voor de kaart te betalen dan de prijs van de bestaande identiteitskaart (53 euro).

Exclusieve overheidskaart gemakkelijk gevonden, maar vraagtekens bij veiligheid

Over het algemeen kan worden gesteld dat er voordelen worden gezien van een exclusieve overheidskaart op het gebied van gemak. Bij gemak gaat het om het vanuit huis zaken kunnen doen met diverse overheidsinstanties, het gebruik van maar één middel en minder papierwerk. Ook ziet men als potentieel voordeel het hogere beveiligingsniveau dan bij bestaande online identificatiemethoden. Dit neemt echter niet weg dat de meeste Nederlanders (vier op de 10) denken dat het middel ook dan nog onveilig is.

Concept van een brede kaart - voor zowel publieke als private online diensten - negatiever ontvangen

Een kaart die zowel voor overheidszaken als private transacties kan worden gebruikt, heeft duidelijk minder draagvlak dan de exclusieve overheidskaart. Bij private transacties kan bijvoorbeeld gedacht worden aan gebruik als ov-chipkaart, als leeftijdscheck voor slijters en als ontsluiting van medische - en verzekeringsgegevens. De basishouding van de meeste Nederlanders over zo'n breed inzetbare kaart is negatief of neutraal. Een kwart is positief.



Bij brede kaart overheerst gevoel van onveiligheid

Het negatieve sentiment heeft vooral te maken met de onveiligheid die (nog in sterkere mate dan een exclusieve overheidskaart) met zo'n brede kaart wordt geassocieerd: de helft van alle Nederlanders vindt hem onveilig. Men vreest dat de privacy niet geborgd is en dat de kaart gehackt en misbruikt kan worden. Mogelijk is dit ook de reden dat de meeste Nederlanders het liefst een kaart hebben die door de gebruiker op elk gewenst moment ge(de)activeerd kan worden.

Bij brede kaart vooral draagvlak voor publieke en medische en niet voor commerciële toepassingen

De helft geeft aan uitsluitend een elektronische identiteitskaart te willen voor publieke diensten en maar een kleine minderheid wenst een kaart waarmee (ook) transacties met private partijen kunnen worden gedaan. Bij een kaart voor zowel publieke als private zaken is de interesse in commerciële toepassingen als internetbankieren, productaankopen en klantenkaartgegevens op de kaart zetten dan ook laag. Wel is er, naast overheidszaken, redelijk wat belangstelling voor toepassingen op het gebied van hulpverlening en zorg zoals het op de kaart zetten van medische gegevens, de zorgverzekering en het donorcodicil. Verder zien velen wel in dat een brede kaart ook gemak kan bieden, bijvoorbeeld doordat het leidt tot minder pasjes en wachtwoorden.



Rijksoverheid wordt uitgifte van de kaart meest toevertrouwd, gevolgd door gemeenten

Over potentiële aanbieders van kaarten binnen het eID-stelsel - overheden, (ICT)bedrijven, banken en verzekeraars en ANWB - wordt zeer gevarieerd gedacht. De Rijksoverheid is de partij die de kaart volgens Nederlanders zou moeten aanbieden. De helft van de bevolking geeft haar de voorkeur. In totaal tweederde vindt haar acceptabel als aanbieder. Het Rijk wordt gezien als de naar verhouding meest betrouwbare en meest veilige aanbieder, hoewel maar ruim een derde vindt dat deze kwalificaties ook echt van toepassing zijn. Gemeenten krijgen ook van een substantiële groep (ruim een kwart) de voorkeur. In totaal zo'n zes op de tien vinden gemeenten acceptabele aanbieders. Ook zij worden gezien als relatief betrouwbare en veilige aanbieders. De kleine groep die de overheid geen acceptabele aanbieder vindt (ca. een tiende), motiveert deze afwijzing op basis van veiligheid en een slechte track record van de overheid op het gebied van ICT.



Bedrijfsleven door kleine minderheid geaccepteerd als aanbieder

Buiten Rijk en gemeenten kan geen van de voorgelegde partijen rekenen op draagvlak bij een meerderheid van de bevolking. De politie wordt door één op de vijf als acceptabele aanbieder gezien. Ondanks de beperkte acceptatie van de politie wordt zij wel als bijna even betrouwbaar en veilig gezien als het Rijk en gemeenten. Banken worden door één op de zeven geaccepteerd en worden minder betrouwbaar en veilig gevonden dan overheden. Onafhankelijke ICT-bedrijven worden door één op de tien geaccepteerd, ANWB en verzekeraars door zo'n één op de twintig en het bedrijfsleven in het algemeen één op de dertig. De weerstand tegen het bedrijfsleven als aanbieder van de kaart heeft te maken met de perceptie dat het onoverzichtelijk is als er meerdere aanbieders komen en onveilig. Ook de belofte van overheidstoezicht op kaarten die in omloop komen, leidt nauwelijks tot extra draagvlak voor uitgifte van kaarten door private partijen.

Conclusies

De paradox van de elektronische identiteitskaart is dat die inspeelt op de behoefte aan een betrouwbaarder en veiliger online identificatiemiddel, maar bij de beoogde gebruikers juist op dit gebied gewantrouwd wordt. Vooral een kaart die ook toegepast kan worden voor commerciële doeleinden, zoals online bankieren en productaankopen, roept maatschappelijke weerstand op. De gepercipieerde complexiteit en onveiligheid van de kaart dreigt het gemak ervan te overschaduwen.

Gevoelens van onveiligheid lijken het best te kunnen worden beheerst als de overheid, en met name het Rijk, de uitgever is van elektronische identiteitskaarten. Dit geldt zowel voor een kaart die voor overheidsdiensten kan worden gebruikt als een brede kaart, die ook voor commerciële transacties kan worden ingezet. Tegenover commerciële aanbieders bestaat veel wantrouwen en er lijkt geen enkele commerciële speler te zijn aan wie het publiek het uitgeven van een kaart toevertrouwt.

Nast de centrale rol voor de overheid lijkt ook de mogelijkheid van continue (de)activatie van de microchip de acceptatie van de kaart te kunnen vergroten, aangezien dit de gebruiker het gevoel geeft enige controle te houden over het complexe product. Het lijkt in het verlengde daarvan ook het draagvlak te vergroten als gebruikers de vrijheid behouden om specifieke toepassingen van de kaart, zoals het op de kaart zetten van medische gegevens of online betalingen, al dan niet te activeren.

Het is nog niet duidelijk hoe de elektronische identiteitskaarten er precies uit gaan zien en de maatschappelijke meningsvorming over technologische innovaties verloopt vaak volatiel. De uiteindelijke acceptatie van elektronische identiteitskaarten valt daarom moeilijk te voorspellen. Het zal deels een kwestie zijn van wennen aan iets nieuws, maar ook zal het helpen als positieve gebruikerservaringen worden gedeeld en (de impact van) ernstige incidenten beperkt blijft.



Op verzoek van de directie Communicatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft Motivaction een onderzoek uitgevoerd naar de houding van Nederlandse burgers ten aanzien van de elektronische identiteitskaart en specifiek de publiek-private samenwerking op dit thema.

In het najaar van 2014 brengt de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties rapport uit van gesprekken met de markt over het al dan niet ontwikkelen van een publieke elektronische identiteitskaart en een internationale vergelijking van publieke en private elektronische identiteitskaarten in de verschillende EU-lidstaten. Om tot een afgewogen besluit te komen, zullen de onderzoeken zich niet alleen richten op bedrijven, maar ook op burgers, burgerbelangenorganisaties en mogelijk andere maatschappelijke organisaties. In de huidige plannen worden de diverse opties nog open gehouden.

Basisconcept is een bestaande identiteitskaart die uitgebreid gaat worden met een elektronische identificatie (microchip), waarmee je je – ook – online kunt identificeren (bijv. rijbewijs of Nederlandse ID-kaart). Maar ook wordt er gedacht aan elektronische identiteitskaarten die uitgebracht kunnen worden door private partijen en die ook voor overheidsdiensten gebruikt kunnen worden. Deze private kaarten moeten wel voldoen aan de eisen die de overheid, in overleg met private partijen, opstelt (het zogenaamde eID-stelsel). In dit rapport omschrijven we deze twee varianten respectievelijk als ‘publieke kaart voor publieke diensten’ en ‘publiek-private kaart voor publieke en/of private diensten’.

In deze eindrapportage geven we door middel van grafieken en bijbehorende toelichting inzicht in de resultaten uit een onderzoek onder een representatieve steekproef van Nederlanders tussen de 18 en 75 jaar (n=1.247) en gaan we in op relevante verschillen tussen subgroepen (o.a. leeftijd, geslacht). In een separate bijlage is de hoofdlijnenrapportage van het kwalitatieve vooronderzoek (groepsdiscussies) opgenomen met daarin de belangrijkste resultaten uit die fase. Conclusies en citaten (herkenbaar door rode tekstballonnen) uit deze voorfase zijn geïntegreerd in de eindrapportage.



Doelstelling van het onderzoek is:

Het ministerie inzicht bieden in de gevoelens en meningen rondom de elektronische identiteitskaart en specifiek de publiek-private samenwerking op dit thema.

De probleemstelling is tweeledig:

- In welke mate vertrouwen burgers een private en/of een publieke elektronische identiteitskaart om gebruik te maken van online dienstverlening van de overheid en eventueel andere organisaties?
- Gaat de voorkeur van burgers uit naar een publieke of private elektronische identiteitskaart?

Op basis van dit onderzoek kan geen exact marktpotentieel berekend worden voor elektronische identiteitskaarten. De redenen daarvoor zijn:

- De kaart bestaat nog niet;
- Het is nog niet duidelijk hoe de kaart er precies uit gaat zien en hoe en waarvoor die gebruikt kan gaan worden;
- De kaart is een voor de gemiddelde Nederlander ingewikkeld product, vanwege de geavanceerde technische aspecten.

Het onderzoek geeft dan ook een (onderbouwde) impressie van draagvlak voor de kaart en aanbieders van de kaart, en van mogelijke zorgen en weerstanden. Van technologische innovaties zoals de pc, de mobiele telefoon en de OV-chipkaart is bekend dat het draagvlak daarvoor toenam nadat consumenten eraan gewend raakten. Dat effect kan ook optreden bij elektronische identiteitskaarten.



De hoofdvragen die we in het onderzoek beantwoorden zijn:

- Wat zijn volgens burgers de (spontane) voor- en nadelen van een elektronische identiteitskaart?
- Zijn burgers bereid te betalen voor de functionaliteit van een elektronische identiteitskaart?
- Wil men kiezen of men wel of niet gebruik wil maken van de elektronische ID-functionaliteit op een bestaande ID-kaart?
- Welke extra functionaliteiten zou men zelf aan een elektronische identiteitskaart willen verbinden?
- In welke private en publieke partijen heeft men in meer of mindere mate vertrouwen?
- In hoeverre denken burgers dat hun gegevens in veilige handen zijn bij publieke of private uitgevers van elektronische identiteitskaarten?
- Hebben burgers bij een gelijk beveiligingsniveau een voorkeur voor een publiek- of een privaat middel?
- In hoeverre willen burgers met een elektronische identiteitskaart van de overheid ook private diensten kunnen afnemen?
- In hoeverre willen burgers met een privaat middel zaken kunnen doen met de overheid?
- Hoe zou men geïnformeerd willen worden bij de introductie van deze nieuwe kaart?



Op basis van de inzichten uit de kwalitatieve voorfase (groepsdiscussies) heeft Motivation een vragenlijst opgesteld. Deze bestond uit 23 vragen, inclusief 3 te coderen open vragen, met een interviewduur van ca. 10 minuten. Het onderzoek is online uitgevoerd in het Stempuntpanel van Motivation onder een representatieve steekproef van n=1.247 Nederlanders tussen 18 en 75 jaar. De steekproef is representatief voor opleiding, leeftijd, geslacht, regio en waarden ('Mentality-milieus') en de interacties daarbinnen.

Het StemPuntpanel (www.stempunt.nu) is opgericht in 2002 en is ISO 26362-gecertificeerd. Het panel bestaat uit ca. 90.000 Nederlanders waarvan veel achtergrondgegevens bekend zijn en die benaderd kunnen worden voor online onderzoek. Motivation trekt uit dit panel steekproeven ten behoeve van onderzoek voor opdrachtgevers in de publieke sector, financiële en zakelijke dienstverlening, media, cultuur en vrije tijd en voor retailers. Motivation maakt gebruik van de zogenaamde propensity techniek (Rosenbaum & Rubin, 1983) zowel bij het trekken van steekproeven (*propensity sampling*) als bij het achteraf wegen van steekproeven (*propensity weighting*). Scheefheden in online panels ten opzichte van de bevolking kunnen hiermee beter worden gecorrigeerd dan bij traditionele RIM-weging.





Houding t.a.v. online dienstverlening, veiligheid en privacy

p. 13

Draagvlak publieke kaart voor publieke diensten

p. 17

Draagvlak publiek-private kaart voor publieke en/of private diensten

p. 24

Aanbieder publiek-private kaart voor publieke en/of private diensten

p. 29

Wensen en zorgen publiek-private kaart

p. 38



Houding t.a.v. online dienstverlening, veiligheid en privacy

Nederlanders overwegend positief over meer online dienstverlening

- 51% van de Nederlanders staat positief t.a.v. steeds meer online dienstverlening door de overheid.
- 46% van de Nederlanders is positief over steeds meer online dienstverlening door bedrijven.
- Slechts ca. 20% is negatief over meer online dienstverlening door overheid danwel bedrijven.
- 25-44 jarigen zijn vaker positief over meer online dienstverlening door overheid en bedrijven. 55-plussers zijn juist vaker negatief.
- Hoger opgeleiden zijn vaker positief m.b.t zowel overheid als bedrijven, lager opgeleiden vaker negatief.



In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? (Allen, n=1.247)

Ik sta er positief tegenover dat de overheid steeds meer diensten en informatie via het internet aanbiedt



Ik sta er positief tegenover dat bedrijven steeds meer diensten en informatie via het internet aanbiedt



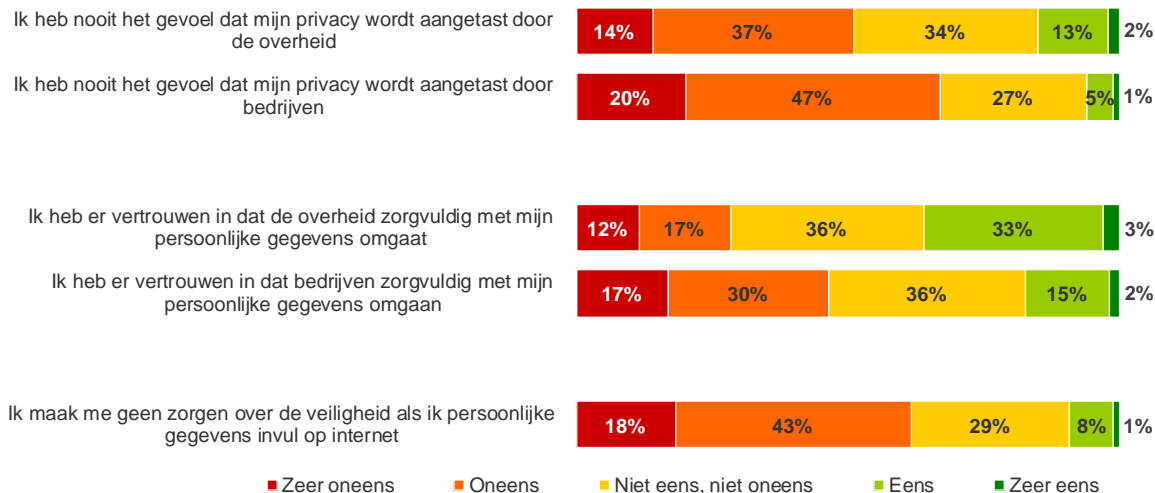
■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens

Wel zorgen over privacy en veiligheid op internet, vooral in relatie tot bedrijven

- 51% van de Nederlanders heeft het gevoel dat de overheid de privacy aantast en 29% heeft er weinig vertrouwen in dat de overheid vertrouwelijk omgaat met persoonsgegevens.
- Wat betreft omgang met gegevens door bedrijven is de bezorgdheid nog groter. 67% heeft het gevoel dat de privacy wordt aangetast en bijna de helft (47%) heeft er weinig vertrouwen in dat bedrijven zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens.
- Over het algemeen zijn jongeren (t/m 44 jaar) minder bezorgd en 55-plussers meer bezorgd.



In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? (Allen, n=1.247)

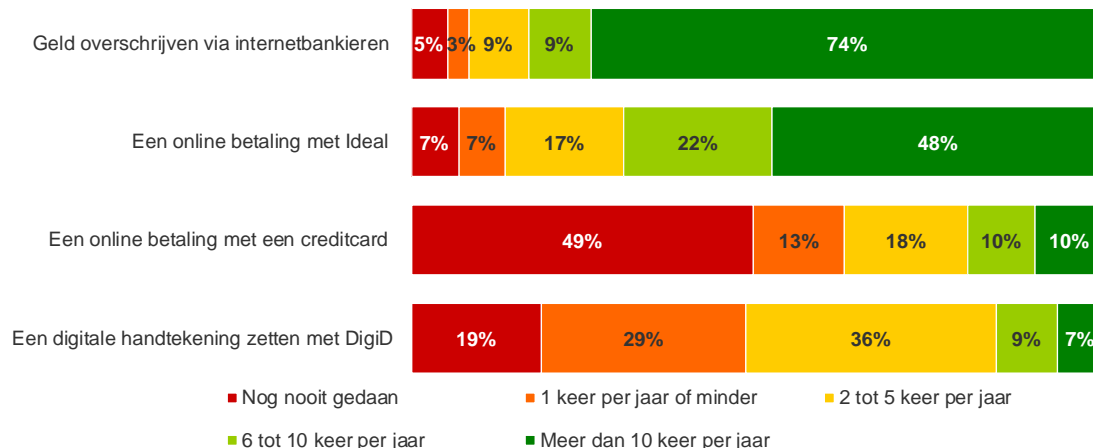


Meerderheid doet regelmatig digitale transacties, gebruik DigiD beperkt

- Bijna 50% van de Nederlanders gebruikt DigiD nooit of slechts één keer per jaar of minder.
- Slechts 5% van de Nederlanders heeft nog nooit geld overgeschreven via internetbankieren. Bijna driekwart geeft aan dit meer dan 10 keer per jaar te doen.
- Het online betalen met een creditcard wordt relatief weinig gedaan : 49% geeft aan dit in het verleden nog nooit gedaan te hebben.



Hoe vaak doe je onderstaande digitale transacties? (Allen, n=1.247)





Draagvlak publieke kaart voor publieke diensten

In dit deel van het onderzoek gaan we in op de publieke kaart voor publieke diensten. Deze kaart is als volgt voorgelegd aan de deelnemers van het onderzoek:

“Dienstverlening van de overheid loopt steeds meer via internet. Daarbij is het natuurlijk van belang dat iemand die (online) overheidsdiensten afneemt zich niet voor een ander kan voordoen en dat de overheid zeker weet met wie zij te maken heeft. Om daar meer zekerheid over te krijgen, wil de overheid een elektronische identiteitskaart introduceren.

De elektronische identiteitskaart wordt onderdeel van de bestaande identiteitskaart. Het voordeel is dat de elektronische identiteitskaart meer zekerheid geeft over wie iemand online zegt dat hij of zij is. En voor sommige online diensten is het noodzakelijk dat de overheid daar meer zekerheid over heeft.

De elektronische identiteitskaart is zo groot als een bankpas en is voorzien van een microchip en beveiligd met een wachtwoord. Met deze kaart kun je je online identificeren als je gebruik maakt van (online) dienstverlening van de overheid. De kaart kan bijvoorbeeld ingezet worden bij de volgende vormen van online dienstverlening van de overheid:

Via de computer officiële papieren aanvragen (zoals uittreksels van het bevolkingsregister, geboorteakte etc.)

Via de computer officiële formulieren indienen (zoals belastingaangifte, aanvragen uitkering of toeslagen etc.)”



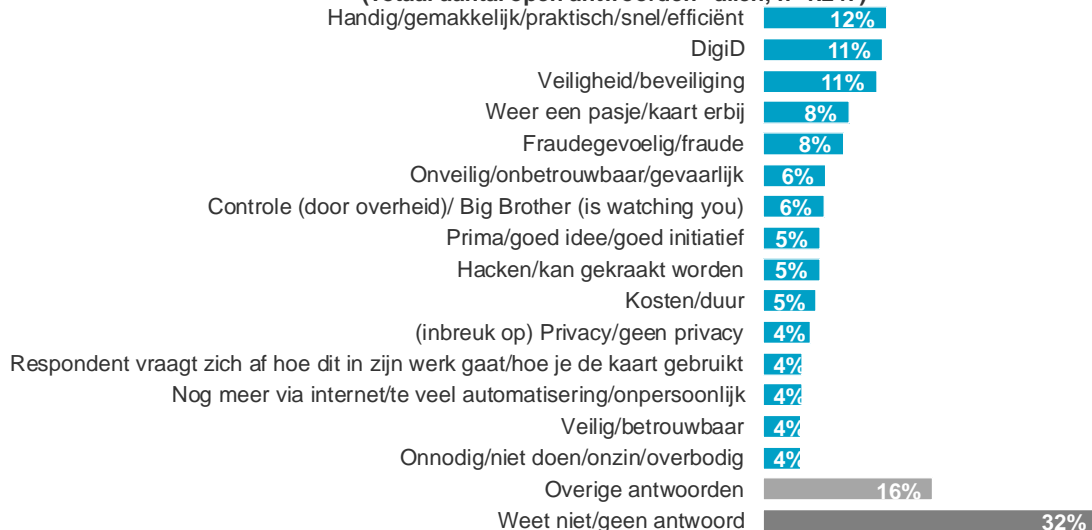
Spontane associaties: DigiD, gemak en veiligheid

- Gevraagd naar welke gedachten opkomen bij een elektronische identiteitskaart uitgegeven door overheid en te gebruiken voor overheidsdienstverlening komen spontaan gemak, DigiD en veiligheid relatief veel naar voren.
- Het thema veiligheid komt spontaan in verschillende vormen naar voren (fraude, privacy, beveiliging) en is het thema dat het meest geassocieerd wordt met de publieke kaart.
- 32% heeft geen spontane associaties.



Welke gedachten komen bij je op als je denkt aan een elektronische identiteitskaart, uitgegeven door de overheid, voor overheidsdiensten?

(Totaal aantal open antwoorden - allen, n=1.247)

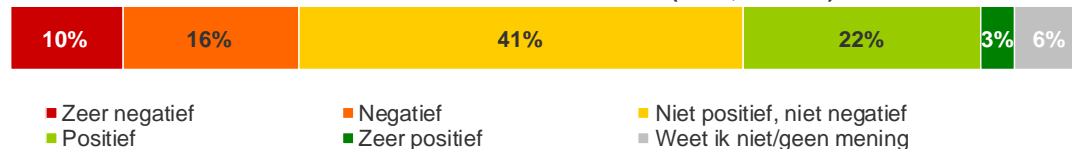


Meningen verdeeld over publieke kaart voor publieke diensten

- Een kwart staat positief t.a.v. een elektronische kaart, echter een vrijwel zelfde aandeel is negatief over het idee.
- Het grootste deel zegt niet positief, niet negatief te staan ten opzichte van een elektronische identiteitskaart.
- Nederlanders die positief staan t.a.v. online dienstverlening en vertrouwen hebben dat hun privacy niet wordt geschonden, zijn duidelijk positiever over de kaart. Dit geldt ook voor burgers die ervaring hebben met DigiD.
- Opvallend genoeg is er vrijwel geen verschil in houding naar leeftijd en opleiding.



Hoe sta je tegenover een elektronische identiteitskaart, uitgegeven door de overheid, voor overheidsdiensten? (Allen, n=1.247)



*Wat is de toegevoegde waarde?
Wat kan ik ermee dat ik nu niet al kan?*

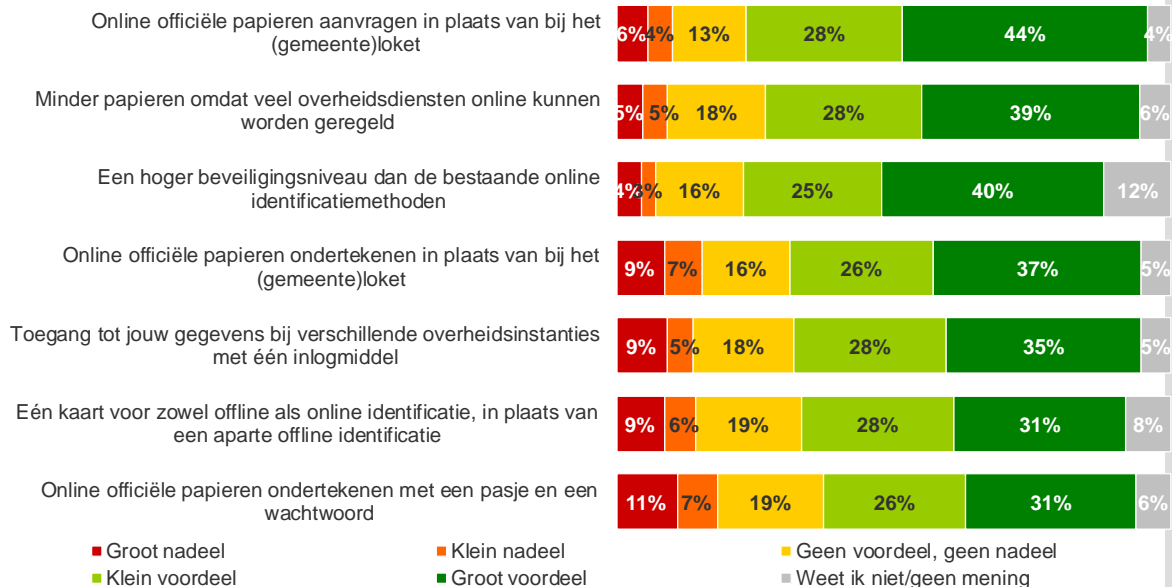
"DigiD in pasjesvorm".

Dienstverlening vanuit huis, minder papieren en veiligheid belangrijke voordelen

- 72% ziet het als voordeel dat officiële papieren nu online aangevraagd kunnen worden in plaats van bij het (gemeente)loket.
- 67% ziet het beperken van papierwerk als voordeel.
- 65% geeft aan het gevoel te hebben dat een elektronische ID kaart een hoger beveiligingsniveau met zich meebrengt dan bestaande online identificatiemethoden.



In hoeverre zijn deze aspecten voor jou persoonlijk een voordeel of een nadeel? (Allen, n=1.247)

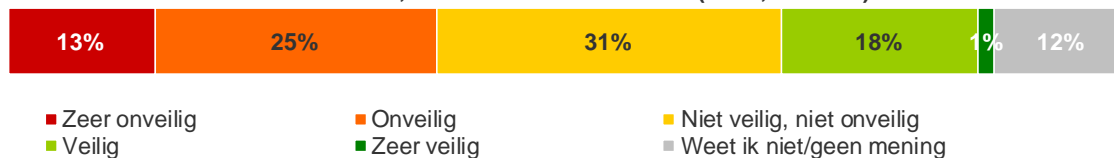


Scepsis over veiligheidsniveau kaart overheerst

- Slechts 19% heeft vertrouwen in de veiligheid van een elektronische identiteitskaart.
- 38% heeft het gevoel dat de kaart (zeer) onveilig is.
- 31% geeft aan het gevoel te hebben dat het niet veilig, niet onveilig is.
- Net als bij de basishouding t.a.v. de kaart schatten Nederlanders die positief staan t.a.v. online dienstverlening en vertrouwen hebben dat hun privacy niet wordt geschonden, de kaart veiliger in.
- Ook zien we opnieuw geen verschil naar leeftijd en opleiding.



Hoe schat je de veiligheid in van de elektronische identiteitskaart, uitgegeven door de overheid, voor overheidsdiensten? (Allen, n=1.247)

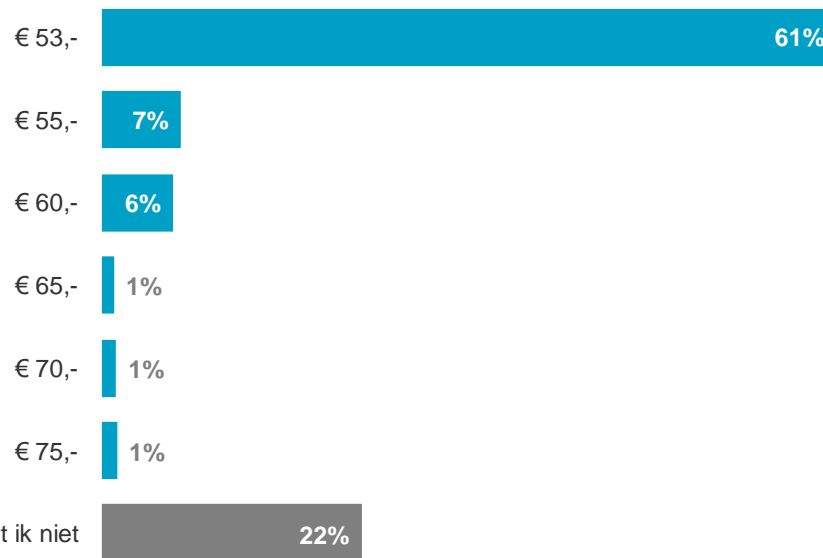


De overheid is zeer onzorgvuldig met de beveiliging van gegevens. Er gaat veel fout. Neem alleen al de geschiedenis van de OV-kaart.

Bijna 2 op 10 bereid om (iets) meer te betalen voor elektronische ID-kaart

- Na toelichting van de prijs van de huidige bestaande identiteitskaart (NIK= € 53,-) blijkt 17% van de Nederlanders bereid (iets) meer te betalen voor een kaart met een elektronische functionaliteit.

Wat zou je een redelijk bedrag vinden voor de elektronische identiteitskaart, uitgegeven door de overheid, voor overheidsdiensten? (Allen, n=1.247)





Draagvlak publiek-private kaart voor publieke en/of private diensten

In dit deel van het onderzoek gaan we in op de publiek-private kaart voor publieke en/of private diensten. Deze kaart is als volgt voorgelegd aan de deelnemers van het onderzoek:

Het is mogelijk dat er in de toekomst een elektronische identiteitskaart komt die niet alleen gebruikt kan worden voor (online) dienstverlening van de overheid maar ook van andere organisaties en bedrijven. Enkele mogelijke voorbeelden hiervan zijn:

- *Je kunt de elektronische identiteitskaart gebruiken als OV-chipkaart.*
- *Je kunt je zorgverzekering inzien*
- *Als jij dat wilt kan de apotheek/ziekenhuis/huisarts jouw zorggegevens inzien.*
- *Je kunt (online) aantonen dat je 18 jaar of ouder bent (bijvoorbeeld bij een slijter).*
- *Je kunt je medische gegevens op de kaart zetten zodat hulpverleners deze meteen kunnen inzien, bijvoorbeeld als je een ongeval krijgt.*

Organisaties krijgen alleen toegang tot die informatie die strikt noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun taak. Een online slijter krijgt bijvoorbeeld alleen te zien of je ouder bent dan 18 jaar. De slijter kan dus niet jouw exacte geboortedatum of Burgerservicenummer zien.

Je kunt zelf bepalen of je met je elektronische identiteitskaart gebruik wilt maken van diensten van bedrijven en andere organisaties en tot welke gegevens je hen toegang geeft.

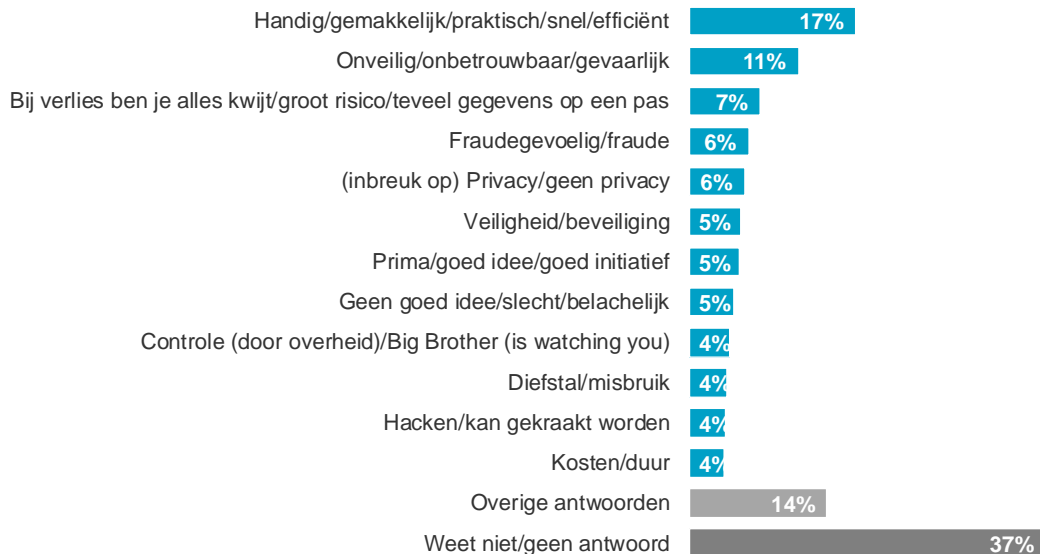


Spontane associaties: gemak en veiligheid

- Een kaart die zowel voor overheidszaken als bij bedrijven gebruikt kan worden, wordt door iets meer mensen als handig en gemakkelijk ervaren (17% t.o.v. 12% voor uitsluitend overheidszaken).
- Ook is veiligheid net als bij de specifieke kaart voor overheidsdiensten vaak een issue.
- 37% heeft geen spontane associaties



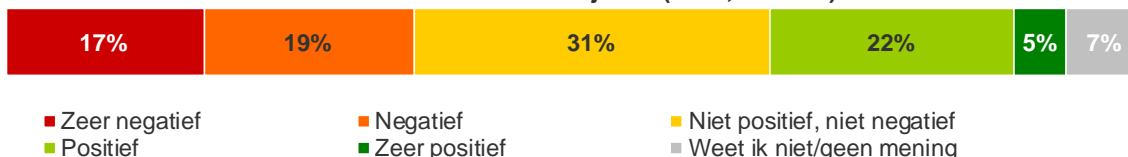
Welke gedachten komen bij je op als je denkt aan een elektronische identiteitskaart, voor diensten van zowel overheid als bedrijven? (Totaal aantal open antwoorden - allen, n=1.247)



Nederlanders vaker negatief over een kaart voor zowel overheid als bedrijven

- 36% is negatief over een kaart voor zowel overheid als bedrijven. Dit percentage ligt hoger dan wanneer de kaart uitsluitend voor en door de overheid is (26%).
- Het beeld blijft echter ook bij deze kaart sterk verdeeld. Ruim een kwart is positief en circa een derde neutraal.
- Net als bij de publieke kaart zijn Nederlanders die positief staan t.a.v. online dienstverlening en vertrouwen hebben dat hun privacy niet snel in het geding is, positiever over de kaart.
- Opleiding en leeftijd spelen wederom geen rol.

Hoe sta je tegenover een elektronische identiteitskaart, voor diensten van zowel overheid als bedrijven? (Allen, n=1.247)



“ik wil geen automatische koppeling overheid non profit en andere organisaties/bedrijven - profit”.

Meer scepsis over veiligheid bij een kaart voor zowel overheid als bedrijven

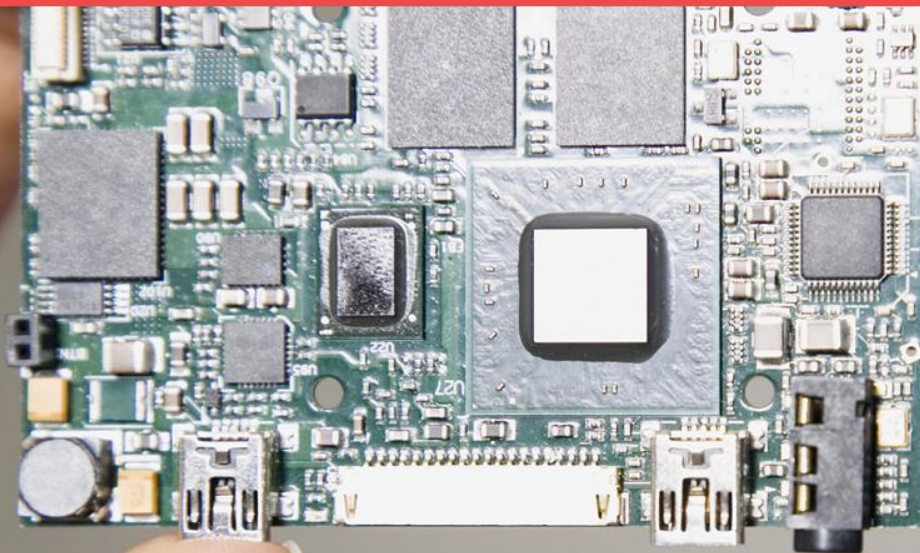
- 49% van de Nederlanders schat de elektronische identiteitskaart voor zowel publieke als private diensten onveilig in. Dit percentage ligt een stuk hoger dan de kaart voor en door de overheid (38%).
- Slechts 12% heeft vertrouwen in de veiligheid.
- Net als bij de publieke kaart zijn Nederlanders die positief staan t.a.v. online dienstverlening en niet bezorgd over privacy positiever over de veiligheid.
- Opleiding en leeftijd spelen wederom geen rol.



Hoe schat je de veiligheid in van een elektronische identiteitskaart, voor diensten van zowel overheid als bedrijven? (Allen, n=1.247)



"Ze weten alles al van ons".



Aanbieder publiek-private kaart voor publieke en/of private diensten

Dit onderdeel gaat over de voorkeur die Nederlanders hebben voor de partij die de kaart op de markt moet brengen. Aan de hand van onderstaande toelichting zijn hier vervolgens enkele vragen over voorgelegd:

De Rijksoverheid stelt in samenwerking met bedrijven en organisaties richtlijnen en veiligheidseisen vast, waaraan een elektronische identiteitskaart voor (online) dienstverlening van overheid, organisaties en bedrijven moet voldoen. Vervolgens kunnen verschillende instanties een elektronische identiteitskaart ontwikkelen en aanbieden aan Nederlanders. Het kan dus zijn dat er meerdere elektronische identiteitskaarten op de markt komen. Zij moeten allemaal voldoen aan de richtlijnen en veiligheidseisen van de Rijksoverheid.

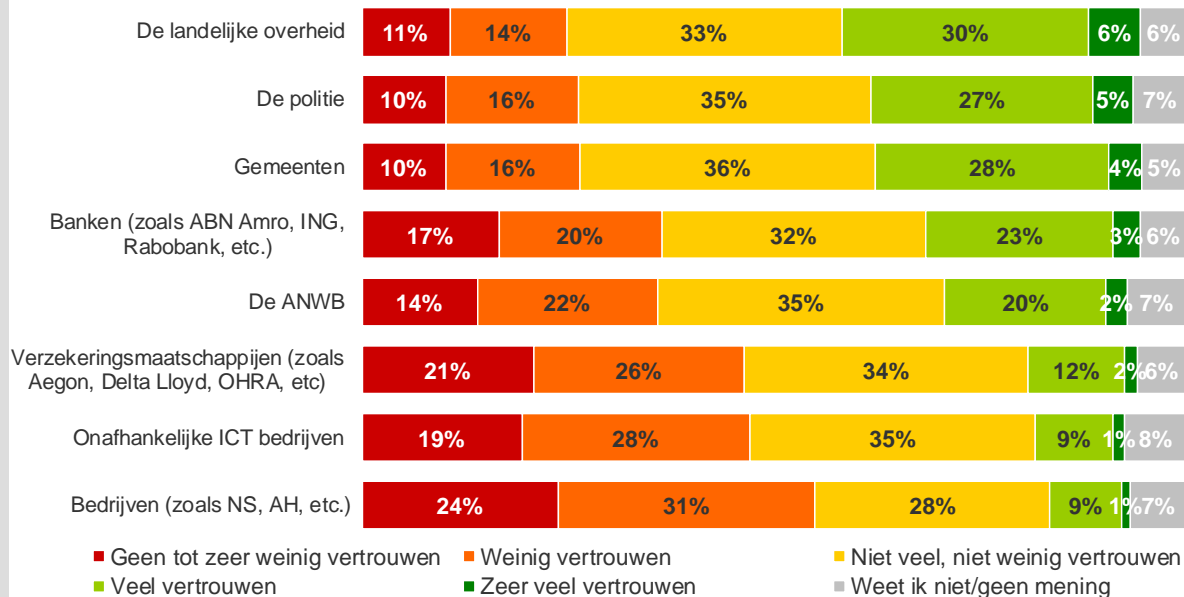


Overheid, gemeenten en politie meest betrouwbare aanbieders

- 36% heeft vertrouwen in de landelijke overheid als aanbieder van de kaart. 32% ziet de politie en de gemeente als betrouwbare partijen. Een kleiner aandeel (circa 25%) heeft geen vertrouwen in deze 3 aanbieders.
- In banken en ANWB heeft circa een kwart vertrouwen als aanbieder en ruim een derde niet.
- Bedrijven in het algemeen, onafhankelijke ICT bedrijven en verzekeringsmaatschappen genieten amper vertrouwen.



Hoeveel vertrouwen zou je hebben in een elektronische identiteitskaart als die wordt uitgegeven door de volgende instanties? (Allen, n=1.247)

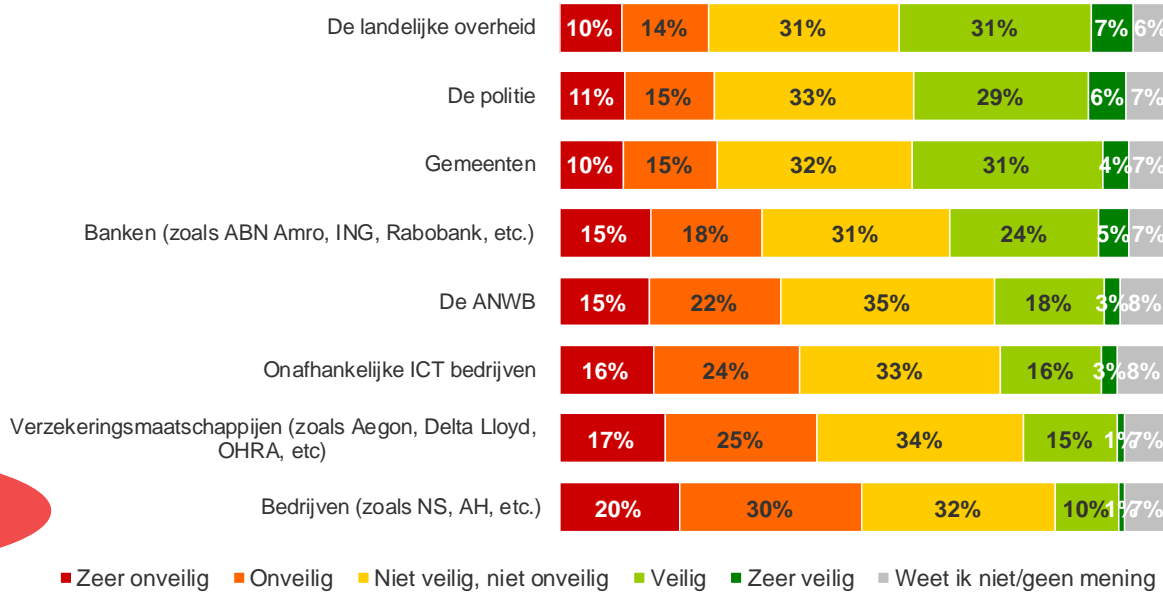


Overheid, gemeenten en politie ook meest veilige aanbieders

- De ingeschatte veiligheid van de kaart per aanbieder laat ongeveer hetzelfde patroon zien en dezelfde percentages als bij het vertrouwen in aanbieders.
- Alleen de onafhankelijke ICT bedrijven doen het relatief iets beter op veiligheid. Maar nog steeds vinden veel meer mensen dit type aanbieder onveilig dan veilig.

“De overheid kan ten minste niet worden gekocht door investeerders”.

Hoe veilig denk je dat een elektronische identiteitskaart is als die wordt uitgegeven door de volgende instanties? (Allen, n=1.247)

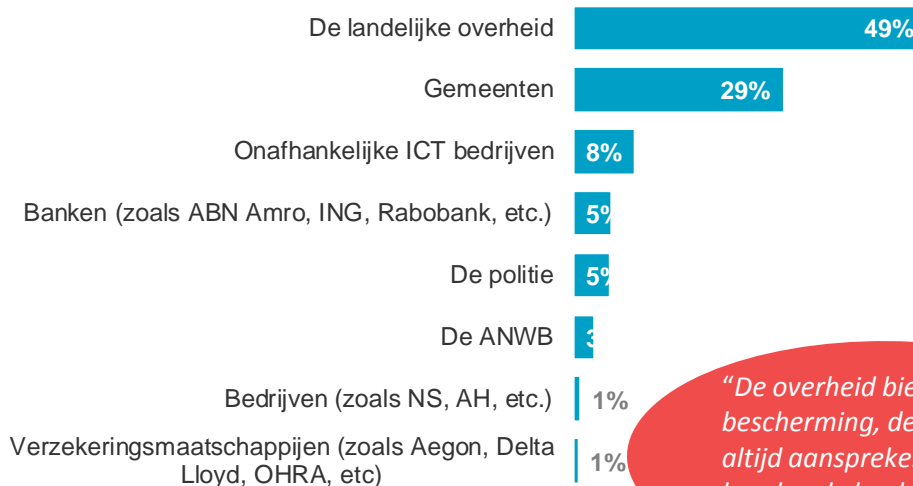


Landelijke overheid krijgt duidelijke meeste voorkeur als aanbieder

- In totaal heeft 78% voorkeur voor de overheid (Rijk, gemeenten) als aanbieder van de kaart.
- 49% van de Nederlanders heeft een voorkeur voor het Rijk als aanbieder van de kaart. Op enige afstand volgen gemeenten: 29%.
- Hoewel de politie wel veel vertrouwen krijgt, geeft slechts 5% de voorkeur aan deze aanbieder.
- Het bedrijfsleven en met name verzekeringsmaatschappijen genieten van vrijwel niemand de voorkeur.



Welke instantie zou een elektronische identiteitskaart volgens jou het best kunnen uitgeven? (n=1.247)



“De overheid biedt burgers bescherming, deze kun je altijd aanspreken. Ze houden de boel in de gaten”.

Nauwelijks alternatieve potentiële aanbieders gezien buiten de overheid

- Als Nederlanders naast hun voorkeuraanbieder andere potentiële aanbieders mogen kiezen wordt opnieuw de overheid (Rijk, gemeenten) het meest genoemd (55%).
- Het bedrijfsleven wordt amper serieus genomen als potentiële aanbieder van de kaart.



“Ik zou het heel raar vinden om mijn ID op mijn bonuskaart te zetten. Het zou heel onnatuurlijk aanvoelen”.

Welke organisaties zouden een elektronische identiteitskaart volgens jou nog meer mogen uitgeven? (Allen, n=1.247)



Toelating private aanbieders maakt het onveilig en onoverzichtelijker

- 56% van de Nederlanders wil niet dat andere organisaties dan de overheid een elektronische identiteitskaart aanbieden. (NB: *hiervan is geen grafiek opgenomen*)

- Van deze groep geeft 29% als reden aan dat dit minder veilig en overzichtelijk is, 14% dat de overheid dit het beste kan en 9% dat bedrijven een commercieel belang hebben.

- 28% noemt geen reden.



Je wil niet dat andere organisaties dan de landelijk overheid of gemeenten een elektronische identiteitskaart uitgeven. Waarom niet? (Open antwoorden, n=702)



Overheid soms geen acceptabele aanbieder wegens veiligheid en slechte track record

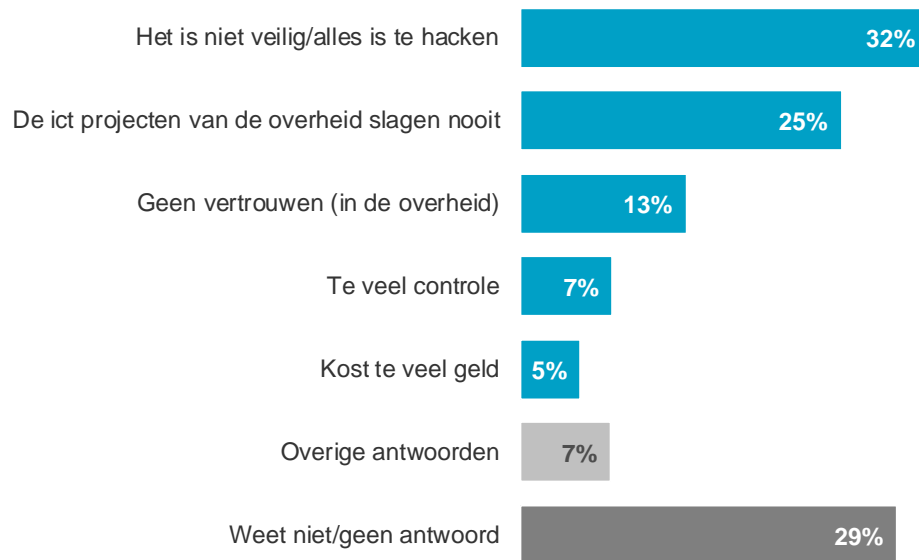
- 13% van de Nederlanders wil niet dat de overheid een elektronische identiteitskaart aanbiedt. *(NB: hiervan is geen grafiek opgenomen)*

- Van deze groep geeft 32% als reden op dat dit niet veilig is en 25% dat ICT projecten van de overheid nooit slagen.

- 29% noemt geen reden.



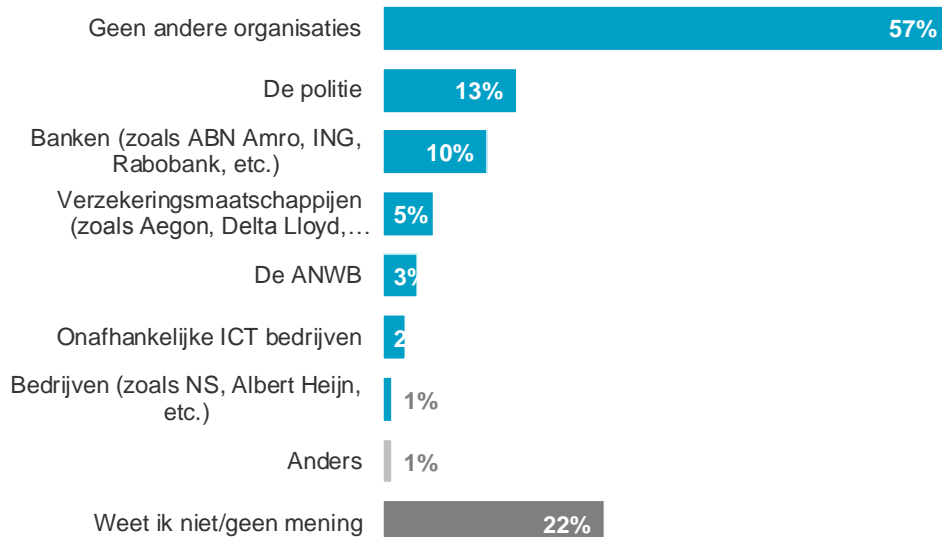
Je wil niet dat de landelijke overheid of gemeenten een elektronische identiteitskaart uitgeven. Waarom wil je dit niet? (Open antwoorden, n=161)



Draagvlak private aanbieders groeit amper als overheid ook toezicht houdt

- Het vertrouwen in private aanbieders van een kaart is laag. Als Nederlanders die uitsluitend de overheid als aanbieder willen de mogelijkheid wordt voorgelegd dat de overheid niet alleen eisen stelt maar ook toezicht houdt, dan blijft het draagvlak voor private aanbieders laag. 57% van hen geeft aan geen andere organisaties geschikt te vinden om de kaart uit te geven, slechts 10% accepteert nu banken en 5% verzekeraars.

Stel dat de Rijksoverheid ook toezicht houdt, wie mogen die dan volgens jou allemaal uitgeven?
(Basis - Wil niet dat andere organisaties dan de overheid of gemeenten de kaart uitbrengen, n=702)



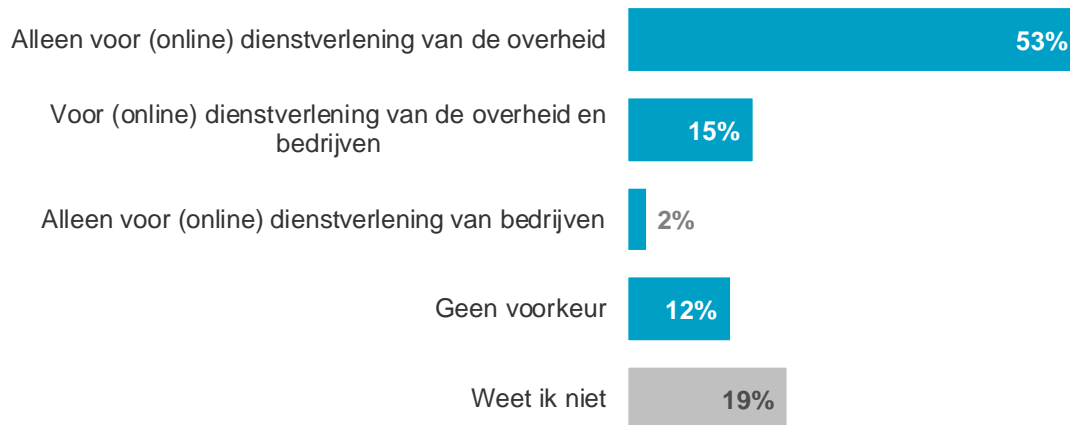


Helft Nederlanders wil kaart alleen voor publieke diensten, 15% ook voor private

- 53% wil alleen een kaart voor (online) dienstverlening van de overheid.
- 15% heeft bij voorkeur een kaart voor zowel (online) dienstverlening van de overheid als bedrijven.
- 2% wil een kaart alleen voor private diensten.
- 12% zegt geen voorkeur te hebben en nog eens 19% weet het niet.



Wil je een elektronische identiteitskaart alleen voor (online) dienstverlening van de overheid gebruiken of wil je deze ook gebruiken voor (online) dienstverlening van bedrijven of andere organisaties? (Allen, n=1.247)



Overheidszaken en medische zaken meest gewenste toepassingen

- 51% geeft aan dat ze idealiter hun overheidszaken kunnen afhandelen met de kaart.
- 47% spreekt het aan als ook hun rijbewijs met de kaart wordt gecombineerd.
- Circa 45% wil medische gegevens, de zorgverzekering en een donorcodicil op de kaart zetten.
- Commerciële toepassingen zoals internetbankieren, aankopen doen en klantenkaartgegevens opladen vallen maar bij kleine minderheid in de smaak.
- 26% zou geen van de voorgelegde zaken willen doen met de kaart.



Wat wil je idealiter allemaal kunnen doen met een elektronische identiteitskaart? (n=1.247)

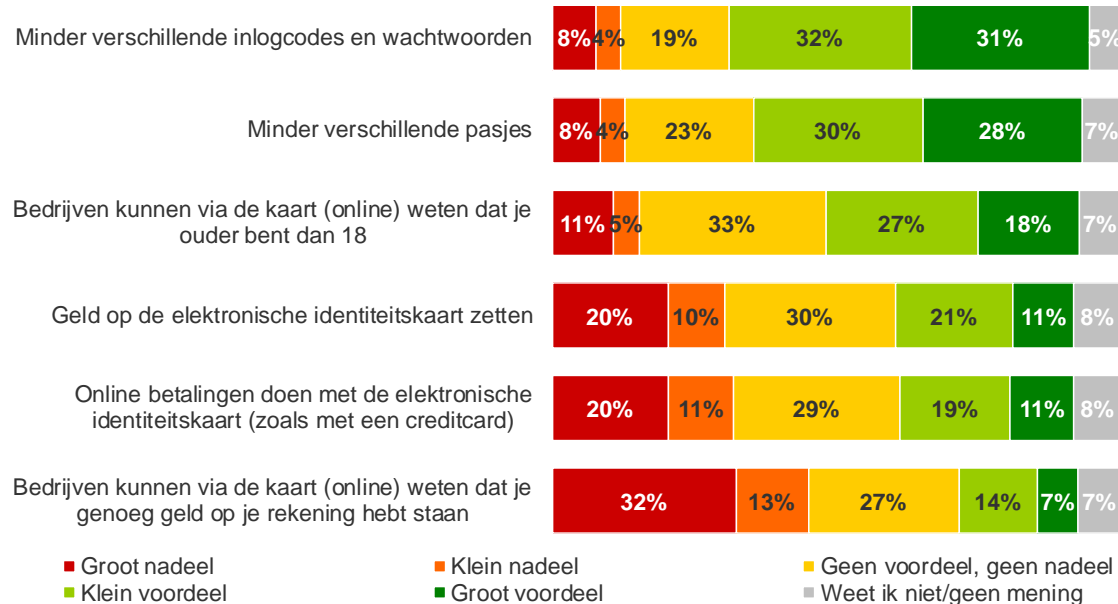


Minder wachtwoorden/codes en minder verschillende pasjes grootste voordelen

- 63% ziet het als een voordeel dat ze door de kaart minder verschillende inlogcodes en wachtwoorden hoeven te onthouden.
- 58% vindt het positief dat ze minder pasjes nodig hebben.
- 12% ziet beide situaties juist als nadeel.
- Over geld op de kaart zetten en betalingen doen zijn de meningen sterk verdeeld.
- Dat bedrijven via de kaart weten of je genoeg geld op je rekening hebt staan, wordt vooral als nadeel gezien (55%). Slechts 21% ziet dit juist als voordeel.



In hoeverre zijn deze aspecten voor jou persoonlijk een voordeel of een nadeel?
(Allen, n=1.247)



Veel bezorgdheid over hacking, privacy en misbruik bij publiek-private kaart

In hoeverre zou je je zorgen maken over onderstaande veiligheidsaspecten van een elektronische identiteitskaart?
(Allen, n=1.247)

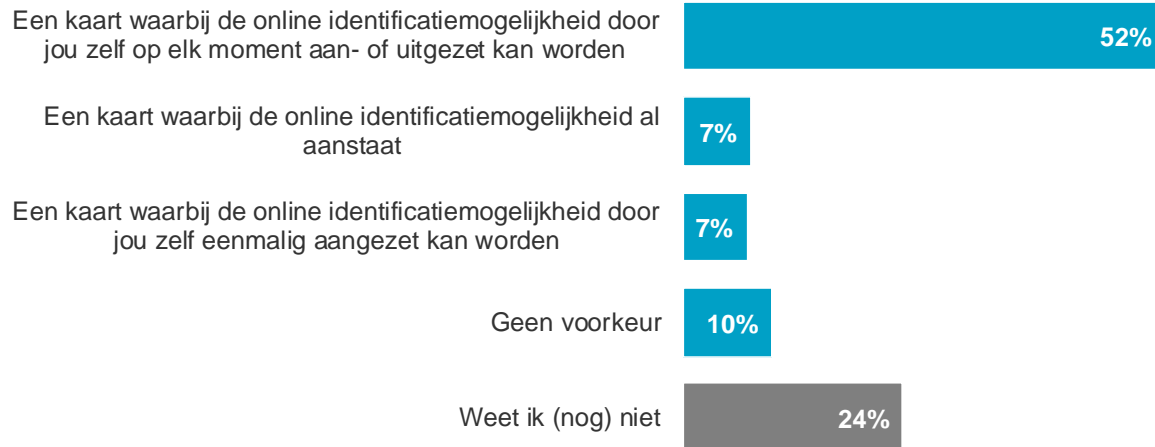


Kaart die continu ge(de)activeerd kan worden heeft sterk de voorkeur

- 52% van de Nederlanders heeft de voorkeur voor een kaart waarbij de online identificatiemogelijkheden zelf op elk moment aan- of uitgezet kunnen worden.
- Bijna een kwart (24%) geeft aan niet te weten wat hun voorkeur heeft.



Welk soort elektronische identiteitskaart heeft jouw voorkeur? (Allen, n=1.247)



Persoonlijk geadresseerde brief favoriete informatiekanal bij introductie

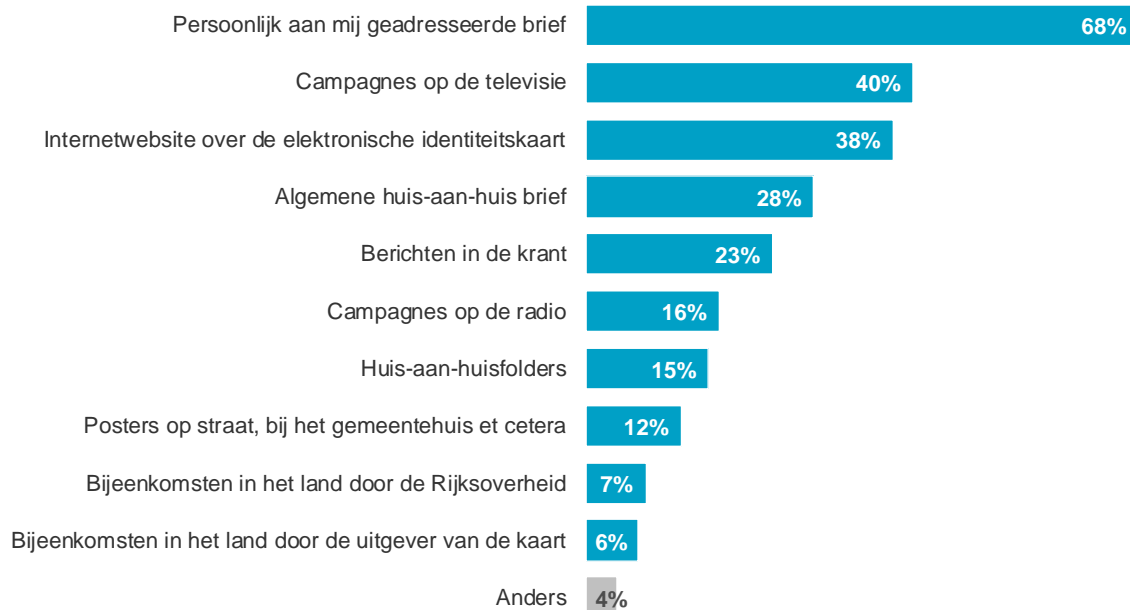
- 68% geeft aan geïnformeerd te willen worden over de introductie van de elektronische identiteitskaart middels een persoonlijk geadresseerde brief.

- 40% noemt campagnes op televisie en 38% een internetwebsite over de elektronische identiteitskaart.

- Bijeenkomsten in het land zijn voor maar zo'n 7% van belang.



Stel dat de elektronische identiteitskaart volgend jaar wordt geïntroduceerd, hoe zou je hier dan over geïnformeerd willen worden? (Allen, n=1.247)





Onderzoekstechnische informatie - kwantitatief

- Veldwerkperiode
 - Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 5 september 2014 t/m 9 september 2014.
- Methode respondentenselectie
 - Uit het StemPunt-panel van Motivation
- Incentives
 - De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een kleine vergoeding ontvangen
- Weging
 - De onderzoeksdata zijn gewogen (zie ook bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde het Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS
- Responsverantwoording online onderzoek
 - In de veldwerkperiode is aan 4.797 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten
- Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden
 - Primaire onderzoeksbestanden, zoals ingevulde schriftelijke vragenlijsten, notulen, beeld - en geluidsopnames worden door Motivation tot 12 maanden na het afronden van het onderzoek bewaard
- Overige onderzoekstechnische informatie
 - Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever



Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage – anders dan integrale publicatie – is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.



motivaction

research and strategy

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109

1015 ZL Amsterdam

Postbus 15262

1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83

M moti@motivaction.nl

www.motivaction.nl

www.facebook.com/stempunt

