

KANTAR



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Slimme apparaten: bezit en beveiliging

Onderzoek onder consumenten en
ondernemers

Lisanne van Thiel, Manuel Kaal & Evelien Damhuis

6-6-2019

H7010



Contents

1	Achtergrond en doel van het onderzoek	3
2	Belangrijkste bevindingen	5
3	Resultaten consumenten	7
4	Resultaten ondernemers	19
5	Onderzoeksverantwoording	31

1

Achtergrond en doel van het onderzoek

Achtergrond en doel van het onderzoek

Achtergrond

Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) is van plan om eind 2019 een campagne te lanceren over apparaten die in verbinding staan met het internet (IoT apparaten).

In het beleid en communicatie van het ministerie EZK zijn reeds handelingsperspectieven geformuleerd. De aanname is echter dat deze mogelijk nog een stap te ver zijn voor de doelgroepen (Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder en ZZP'ers en MKB bedrijven).

Doel

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in het kennisniveau van beide doelgroepen van IoT-apparaten om op deze manier een beter onderbouwde keuze te maken voor het te communiceren handelingsperspectief voor de campagne.

Centrale thema's die in dit onderzoek zijn behandeld, zijn in hoeverre mensen weten welke apparaten verbonden zijn met het internet, in hoeverre zij nadenken over de veiligheid van IoT-apparaten en wat zij doen om die te beveiligen.

Dit flitspeiling-onderzoek dient ter aanvulling op reeds voorhanden onderzoeksresultaten over het onderwerp.

2

Belangrijkste bevindingen

Consumenten



- Bij het overgrote deel van de apparaten is 75% of meer van de consumenten zich ervan bewust dat het apparaat kan worden verbonden met het internet.
- Hoger opgeleiden lijken zich hier vaker van bewust dan midden- en lager opgeleiden.
- Consumenten zijn zich er het minst van bewust dat een slimme wasmachine / koelkast (52%) en digitale deurbel (38%) verbonden kan worden met het internet.



- Een ruime meerderheid van de consumenten (87%) is het er (helemaal) mee eens dat slimme apparaten beveiligd moeten kunnen worden.
- Consumenten met een midden- (88%) en hoger opleidingsniveau (91%) zijn het hier vaker (helemaal) mee eens dan consumenten met een lager opleidingsniveau (78%).



- Eén op de vijf consumenten geeft aan (helemaal) niet te weten hoe hij zijn apparaten die met het internet verbonden zijn moet beveiligen.
- Consumenten met een gemiddeld opleidingsniveau geven vaker aan wél te weten hoe dergelijke apparaten te beveiligen (50%) dan hoger opgeleiden (42%).
- Mannen (52%) geven vaker aan te weten hoe deze apparaten moeten worden beveiligd dan vrouwen (42%).



- Consumenten beveiligen hun slimme apparaten het vaakst door het regelmatig uitvoeren van software updates.
- Voor computers (e.d.) voeren midden- (90%) en hoger opgeleiden (93%) vaker software updates uit dan lager opgeleiden (81%). Ook geven mensen van 55 jaar en ouder (84%) aan minder vaak software updates uit te voeren op hun computer dan mensen jonger dan 55 jaar (93%).

Ondernemers



- Voor elk apparaat geldt dat ten minste de helft van de ondernemers weet dat dit verbonden kan worden met het internet.
- Voor beveiligingscamera's, spelcomputers, slimme assistenten, draadloze printer, smart TV en computer geldt dat tenminste 9 van de 10 ondernemers weet dat deze verbonden kunnen worden met het internet.



- Een ruime meerderheid van de ondernemers (89%) is het er (helemaal) mee eens dat slimme apparaten beveiligd moeten kunnen worden.
- Ondernemers van bedrijven met 5 tot 10 medewerkers zijn het hier vaker helemaal mee eens (72%) dan ondernemers in kleinere bedrijven.



- Circa één op de vijf ondernemers geeft aan (helemaal) niet te weten hoe hij zijn apparaten die met het internet verbonden zijn moet beveiligen.
- ZZP'ers en ondernemers met twee medewerkers geven vaker aan dan ondernemers in bedrijven met 5 tot 10 medewerkers dat ze weten hoe zij deze apparaten moeten beveiligen.



- Ondernemers beveiligen hun slimme apparaten het vaakst door het regelmatig uitvoeren van software updates.
- Voor zonnepanelen, thermostaat, beveiligingscamera's, spelcomputer, digitale printer en de computer geldt dat tenminste drie op de vijf ondernemers deze aan de hand van software updates beveiligt.

3

Resultaten consumenten

Waar denken consumenten aan bij slimme apparaten?



21% van de
respondenten gaf aan niet
met slimme apparaten
bekend te zijn.

“Apparaten die verbinding hebben met internet”

“Apparaten die meten en die je van afstand kunt controleren en besturen”

“Google” / “Google home, Alexia, Homewizard”

“Slimme thermostaat. Robot stofzuiger. Robot grasmaaier”

“Smartphone en alle apparaten die bestuurbaar zijn via een app op de telefoon.”

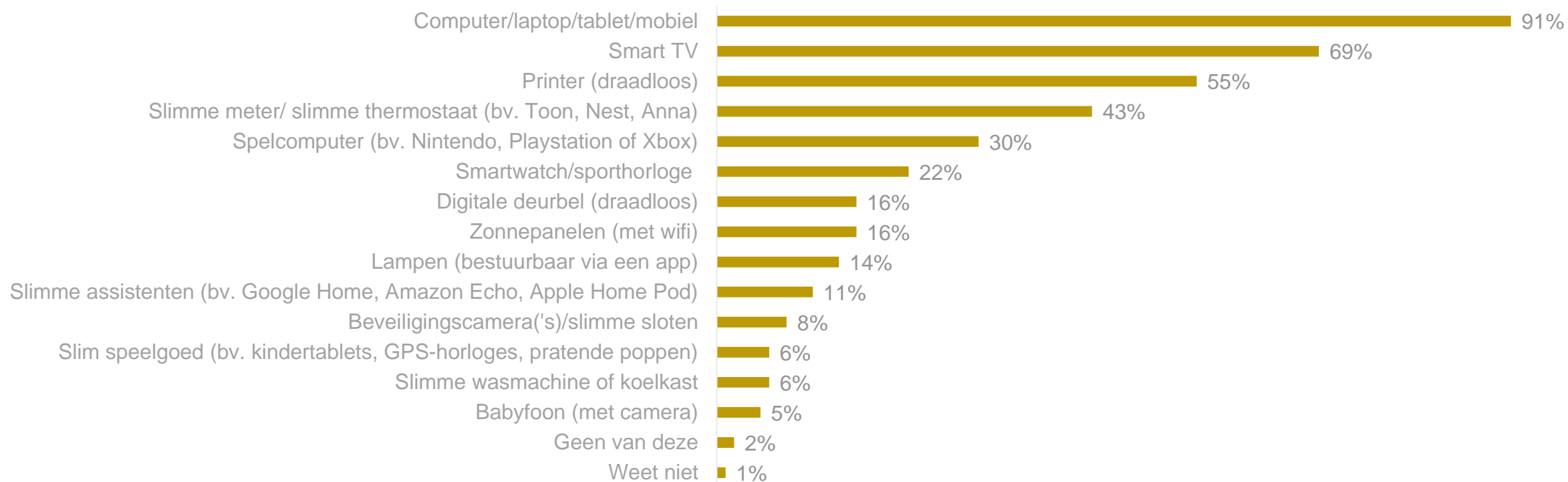
“apparatuur dat zelf ‘nadenkt’, zoals een auto die zelf kan inparkeren.”

“zelf sturende apparaten zoals de energiemeter”

Waar denkt u aan bij ‘slimme apparaten’? Basis: (n=1.038)

Slechts een klein deel van de consumenten geeft aan geen van deze slimme apparaten in huis te hebben (2%)

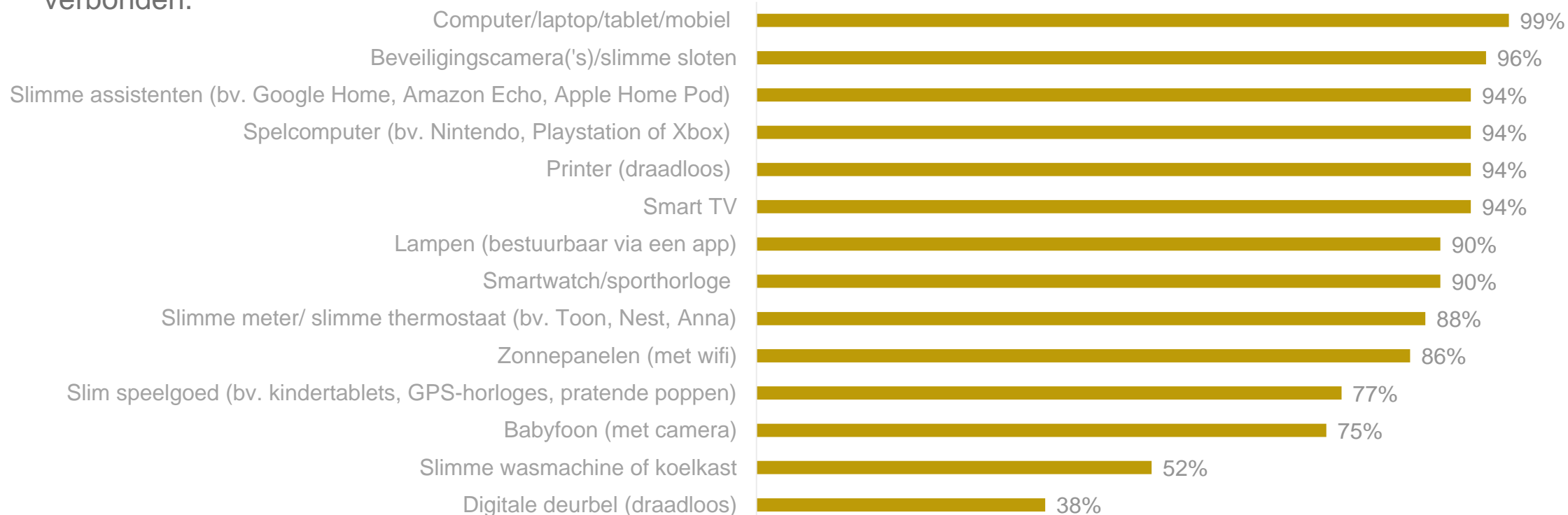
- Consumenten met lager opleidingsniveau geven minder vaak aan een computer, laptop, tablet of mobiel in huis te hebben (84%) dan consumenten met een midden- (91%) of hoger opleidingsniveau (93%). Ook hebben midden- (31%) en hoger opgeleiden (34%) vaker een spelcomputer dan lager opgeleiden (20%).



Welke van onderstaande apparaten/producten heeft u in huis? Basis: (n=1.038)

Consumenten zijn zich bij veel apparaten ervan bewust dat deze verbonden kunnen worden met het internet

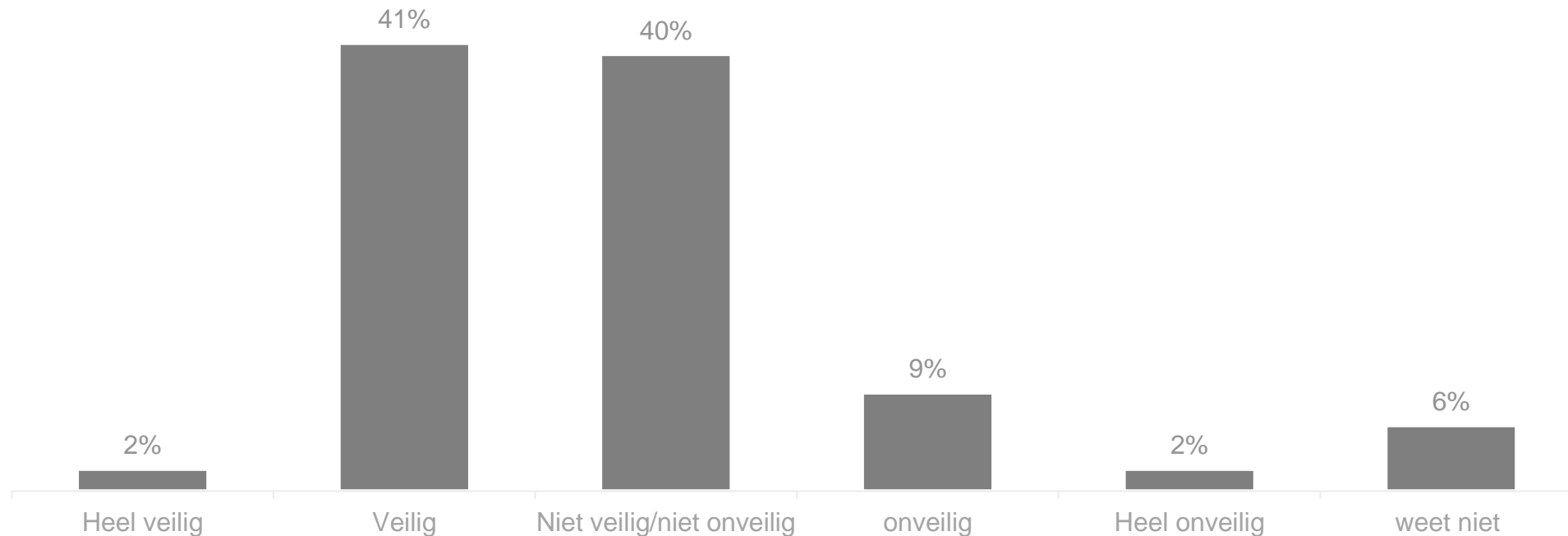
- Hoger opgeleiden lijken zich hier vaker van bewust dan midden- en lager opgeleiden. Daarnaast zeggen meer mannen (91%) dan vrouwen (84%) bewust te zijn dat een slimme thermostaat verbonden kan worden met het internet. Voor de smart TV geldt dat consumenten van 55 jaar of ouder (90%) minder vaak weten dat deze met het internet kan worden verbonden.



Was u zich (vóór dit onderzoek) ervan bewust dat deze apparaten verbonden kunnen zijn met het internet? Basis: Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid vorige vraag. (n=1.038)

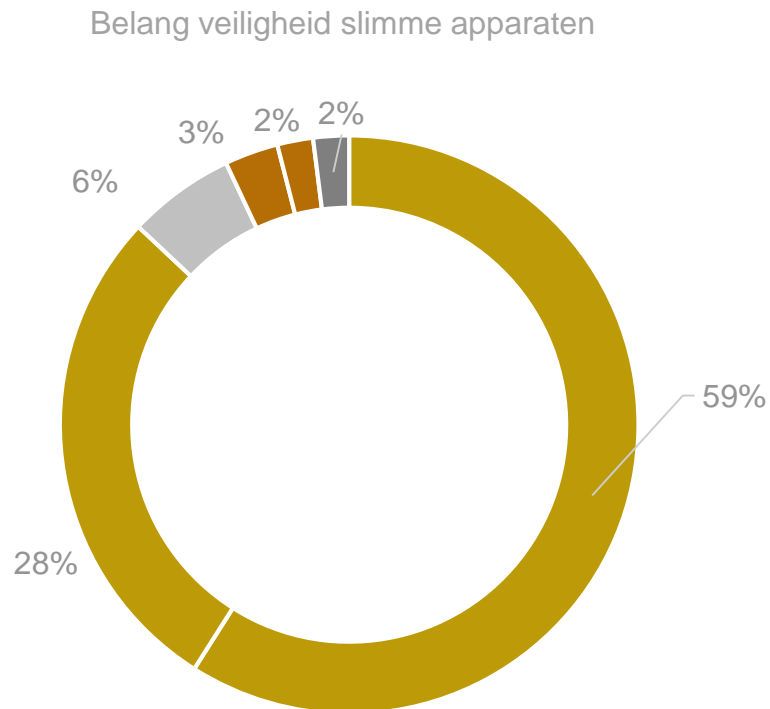
Ruim vier op de tien consumenten vinden apparaten die met het internet verbonden kunnen worden (heel) veilig

- Wel geven hoger opgeleiden vaker aan dergelijke apparaten (heel) onveilig te vinden (17%) dan midden en lager opgeleiden (8%). Daarnaast vinden consumenten jonger dan 35 jaar (51%) deze apparaten vaker (heel) veilig in vergelijking met mensen van 55 jaar of ouder (37%).



In hoeverre vindt u de apparaten/producten die met het internet kunnen worden verbonden veilig? Basis: (n=1.038)

Een ruime meerderheid van de consumenten is het er (helemaal) mee eens dat slimme apparaten beveiligd moeten kunnen worden



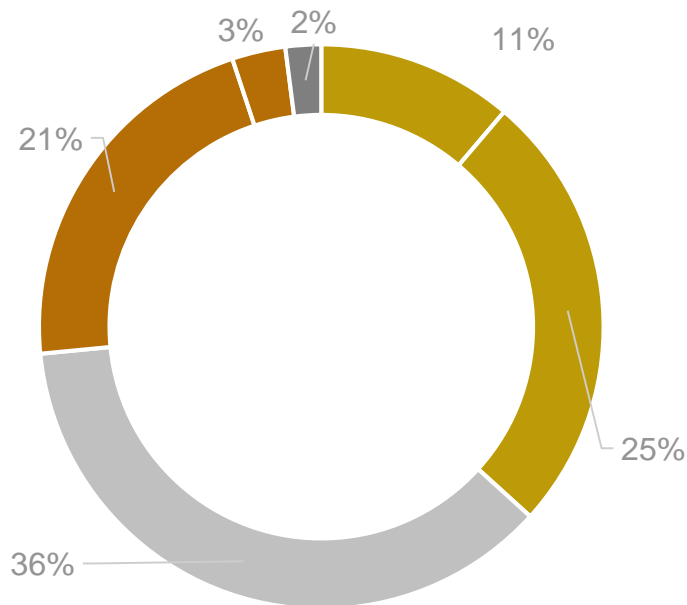
- Consumenten met een midden- (88%) en hoger opleidingsniveau (91%) zijn het hier vaker (helemaal) mee eens dan consumenten met een lager opleidingsniveau (78%).
- Er zijn geen opvallende verschillen zichtbaar tussen mannen en vrouwen en leeftijdsgroepen.

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/n.v.t.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? - Ik vind het belangrijk dat ik apparaten die verbonden zijn met het internet kan beveiligen. Basis: (n=1.038)

Ruim één derde van de consumenten is regelmatig bezorgd over de veiligheidsrisico's van hun slimme apparaten

Bezorgdheid veiligheid slimme apparaten



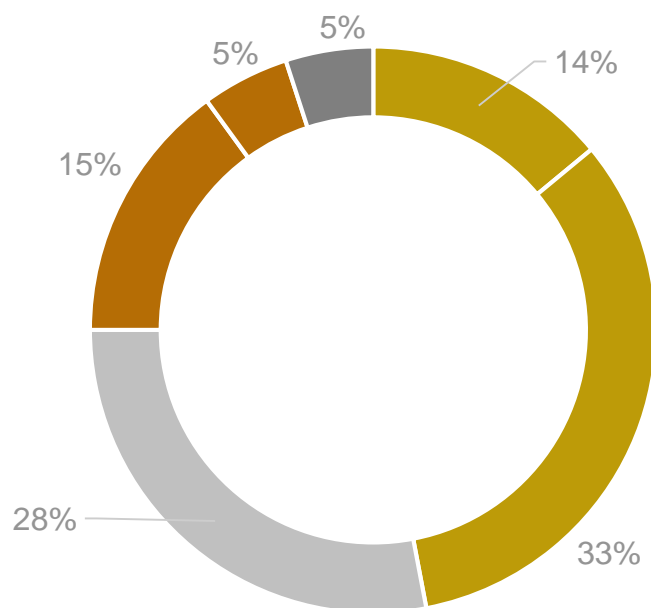
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/n.v.t.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? - Ik ben regelmatig bezorgd over de veiligheidsrisico's van mijn apparaten die met het internet verbonden zijn. Basis: (n=1.038)

- Hoger opgeleiden zijn het vaker (helemaal) oneens met deze stelling (30%) in vergelijking met consumenten met een midden- (22%) en lager opleidingsniveau (18%).
- Meer vrouwen (14%) dan mannen (9%) geven aan helemaal eens te zijn met deze stelling.
- Consumenten tot en met 54 jaar zijn minder vaak bezorgd over de veiligheidsrisico's (28% is het (helemaal) oneens met de stelling) dan mensen van 55 jaar of ouder (19% (helemaal) oneens met de stelling).

Eén op de vijf consumenten geeft aan (helemaal) niet te weten hoe hij zijn apparaten die met het internet verbonden zijn moet beveiligen

Kennis beveiligen slimme apparaten



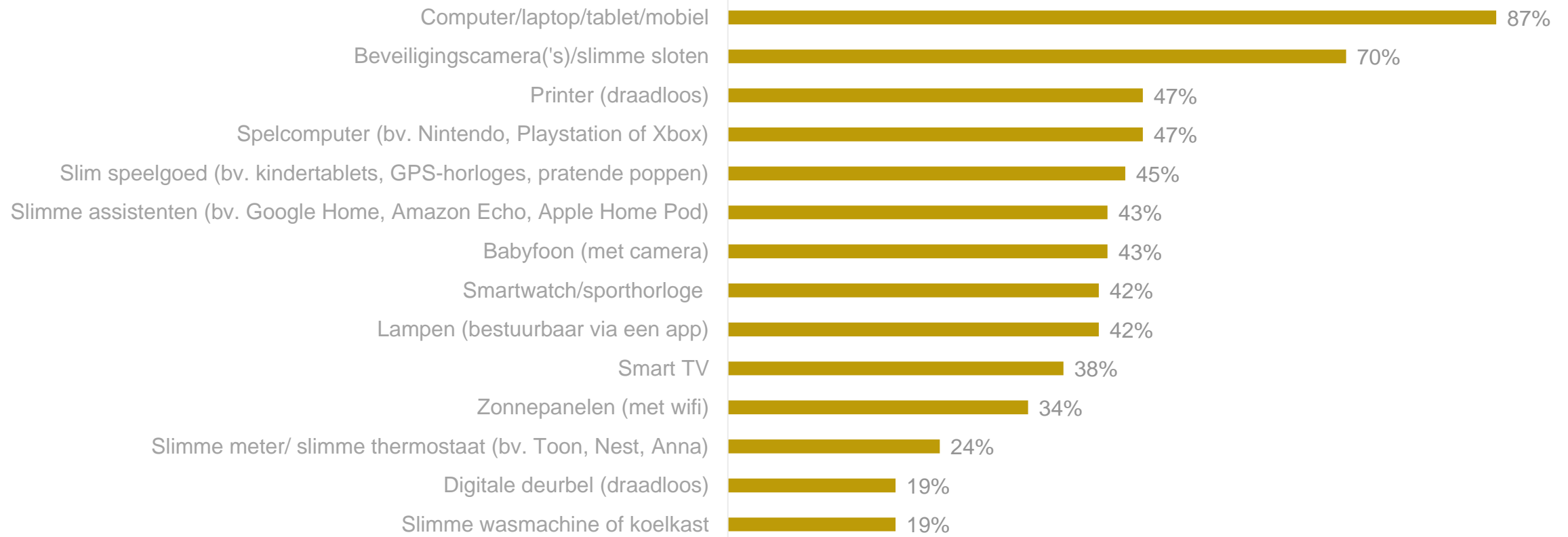
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/n.v.t.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? - Ik weet hoe ik mijn apparaten die verbonden zijn met het internet moet beveiligen. Basis: (n=1.038)

- Consumenten met een gemiddeld opleidingsniveau geven vaker aan wél te weten hoe dergelijke apparaten te beveiligen (50%) dan hoger opgeleiden (42%).
- Mannen (52%) geven vaker aan te weten hoe deze apparaten moeten worden beveiligd dan vrouwen (42%).

Consumenten weten met name hoe een computer, laptop, tablet of mobiel en beveiligingscamera's/slimme sloten moeten worden beveiligd

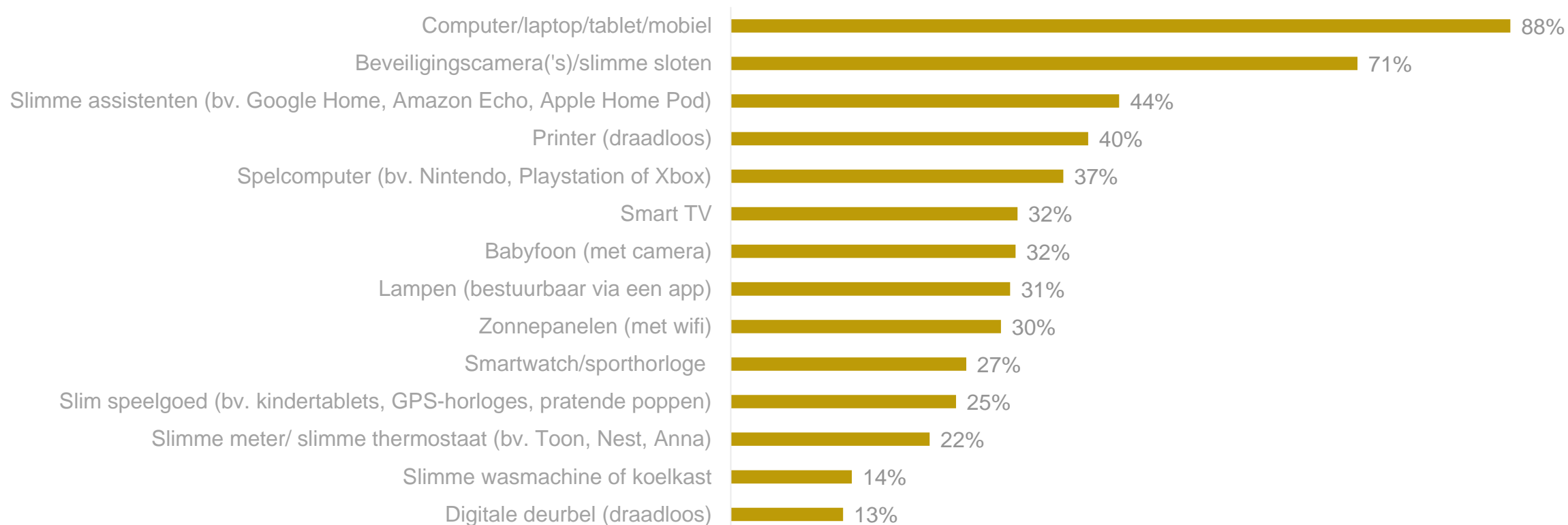
- Opvallend is dat van de consumenten die over computer (e.d.) beschikken, lager opgeleiden (nee= 21%) minder vaak weten hoe ze deze moeten beveiligen dan midden (nee= 13%) of hoger opgeleiden (nee=10%).



Weet u hoe u de volgende apparaten kunt beveiligen? Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid slide 5. Basis: (n=1.038)

Voor het merendeel van de apparaten geldt dat van de mensen die deze in huis hebben, meer dan de helft deze niet hebben beveiligd

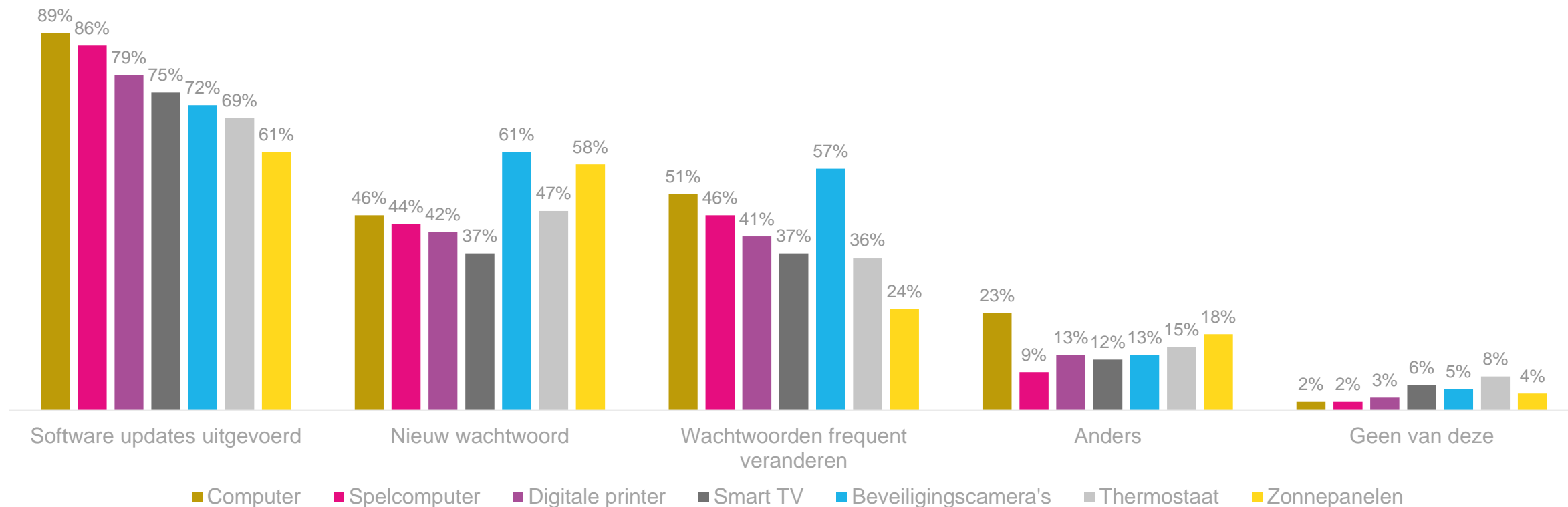
- Midden (82%) en hoger opgeleide (85%) consumenten hebben vaker hun computer (e.d.) beveiligd dan lager opgeleide consumenten (73%). Vrouwen (16%) geven vaker aan geen van deze apparaten beveiligd te hebben dan mannen (10%).



Welk van de onderstaande apparaten/producten heeft u al beveiligd? Basis: Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid slide 5. (n=1.038)

Consumenten beveiligen hun slimme apparaten het vaakst door het regelmatig uitvoeren van software updates

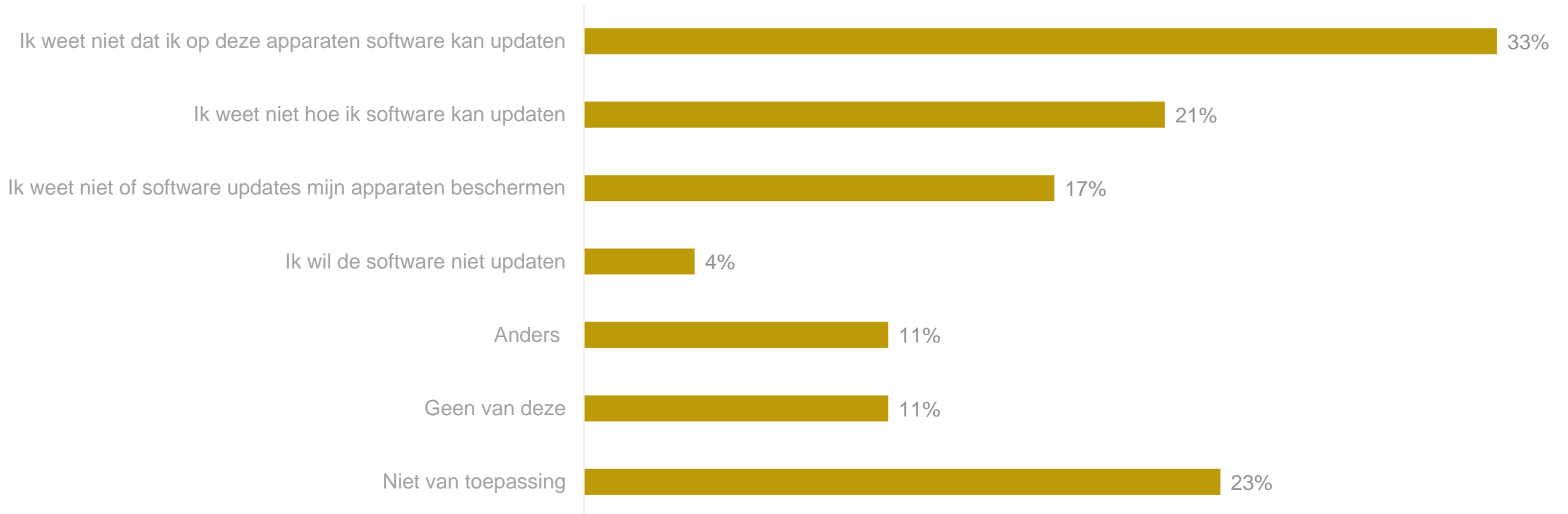
- Voor computers (e.d.) zijn er verschillen zichtbaar. Zo voeren midden (90%) en hoger opgeleiden (93%) vaker software updates uit dan lager opgeleiden (81%). Ook geven mensen van 55 jaar en ouder (84%) aan minder vaak software updates uit te voeren op hun computer dan mensen jonger dan 55 (93%).



Hoe heeft u uw [apparaten] beveiligd? Basis: Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid slide 5 en percentage 'ja' slide 10 (beveiligen). (n=1.038) Alleen apparaten waarvan de n hoger was dan n=50 worden in de grafiek getoond.

De belangrijkste reden voor consumenten om geen software updates uit te voeren, is dat zij (33%) niet weten dat er software kan worden geüpdatet op het apparaat

- Daarnaast geeft ruim één vijfde van de consumenten aan niet weten hoe zij software moeten updaten.



Kunt u uitleggen waarom u (sommige van) deze apparaten niet beveiligd heeft aan de hand van software updates? Basis: Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid slide 5 en percentage 'nee' slide 10 (beveiligen) . (n=754)

4

Resultaten ondernemers

Waar denken ondernemers aan bij slimme apparaten?



24% van de ondernemers gaf aan niet met slimme apparaten bekend te zijn.



“internet of things, spraakgestuurde speakers, via app bedienbare zonwering, lampen enz”

“smartphones, tablet, I-pad, the good old afstandbediening, IOT, alarmsystemen op afstand bedienbaar”

“Apparaten die met je ‘meedenken’, op afstand dingen regelen via je smartphone, aanpassingsvermogen, persoonlijk instellingen, etc.”

“Apparaten die door ingebouwde software weten wat ze wanneer moeten doen.”

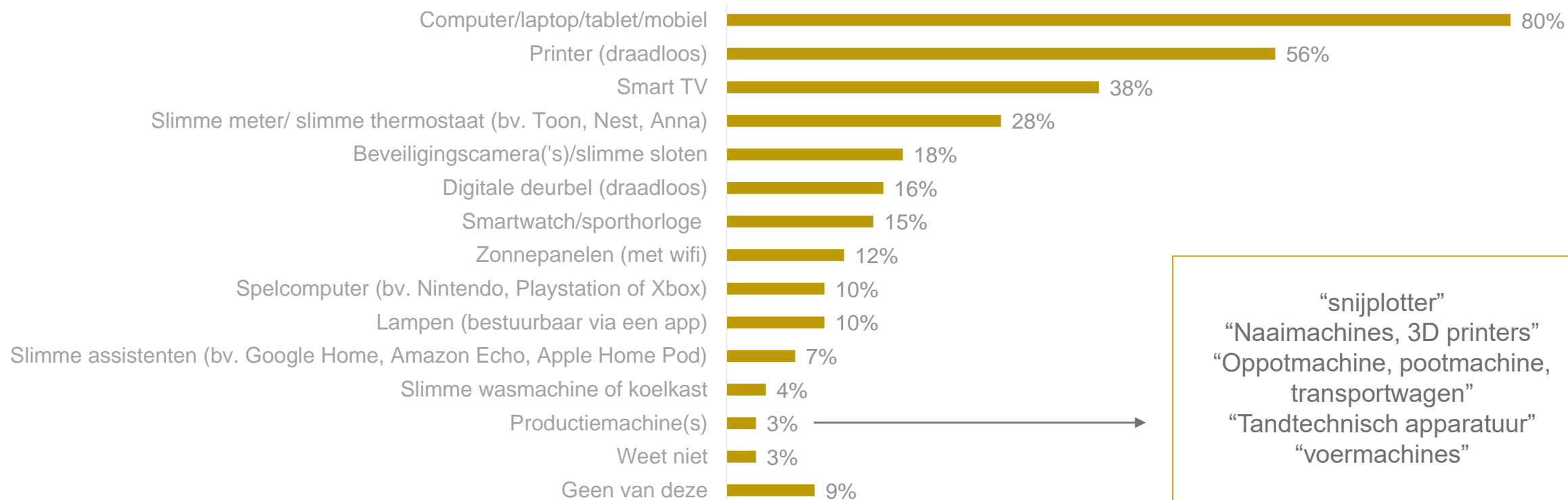
“Energijemeter”

“Op afstand bedienbare apparaten.”

Waar denkt u aan bij ‘slimme apparaten’? Basis: (n=1.659)

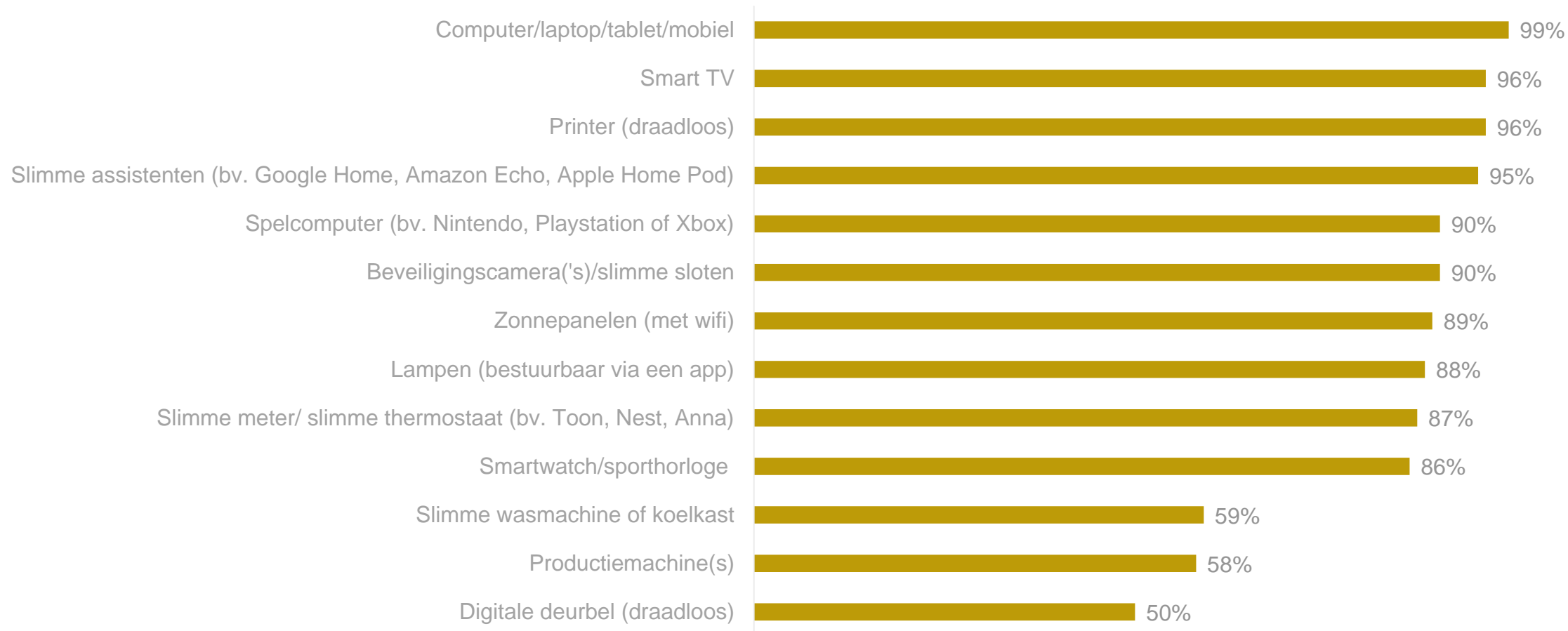
Bijna één tiende van de ondernemers geeft aan geen van deze apparaten binnen het bedrijf te hebben

- Bedrijven met 10 tot 50 werknemers hebben vaker beveiligingscamera's/slimme sloten (32%) dan ZZP'ers (16%) en bedrijven met 2 werknemers (19%). Kleine bedrijven (ZZP'ers en 2 werknemers) hebben vaker een smart TV in het bedrijf (40%) dan bedrijven met 10-50 werknemers (23%).



Welke van onderstaande apparaten/producten heeft u in uw bedrijf? Basis: (n=1.659)

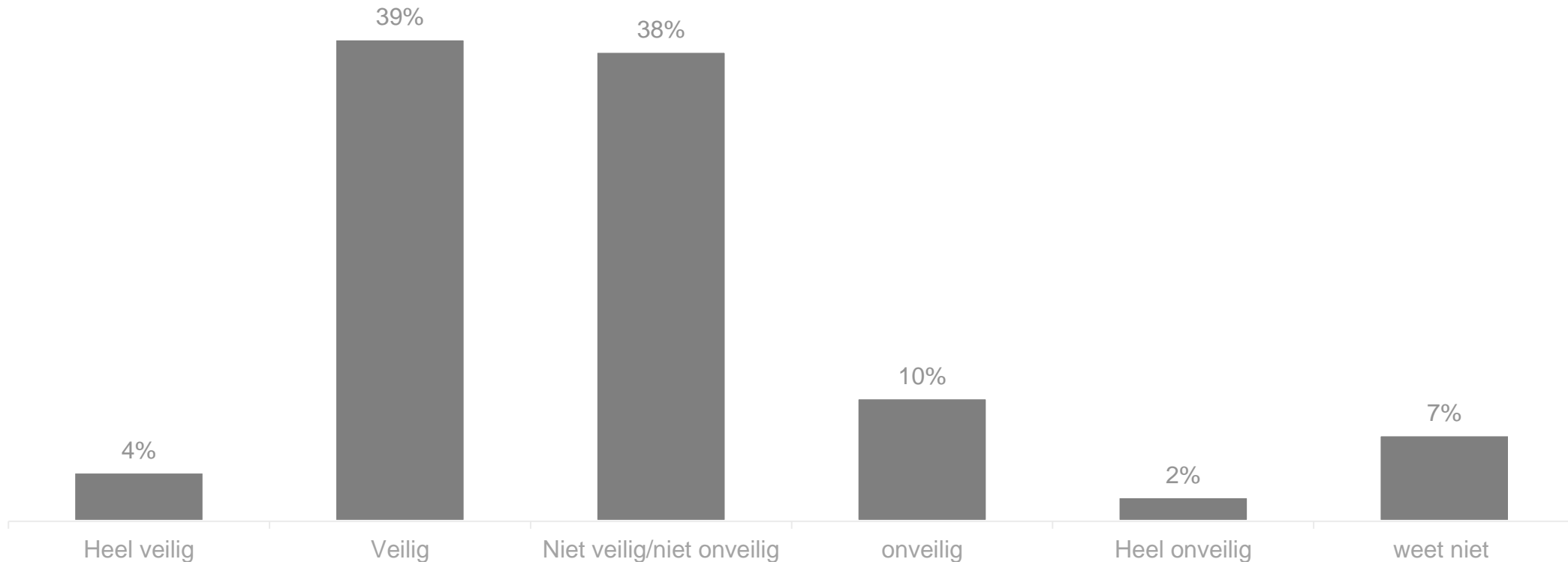
Het merendeel van de ondernemers is zich ervan bewust dat al deze apparaten verbonden zijn met het internet



Was u zich (vóór dit onderzoek) ervan bewust dat deze apparaten verbonden kunnen zijn met het internet? Basis: Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid vorige vraag. (n=1.659)

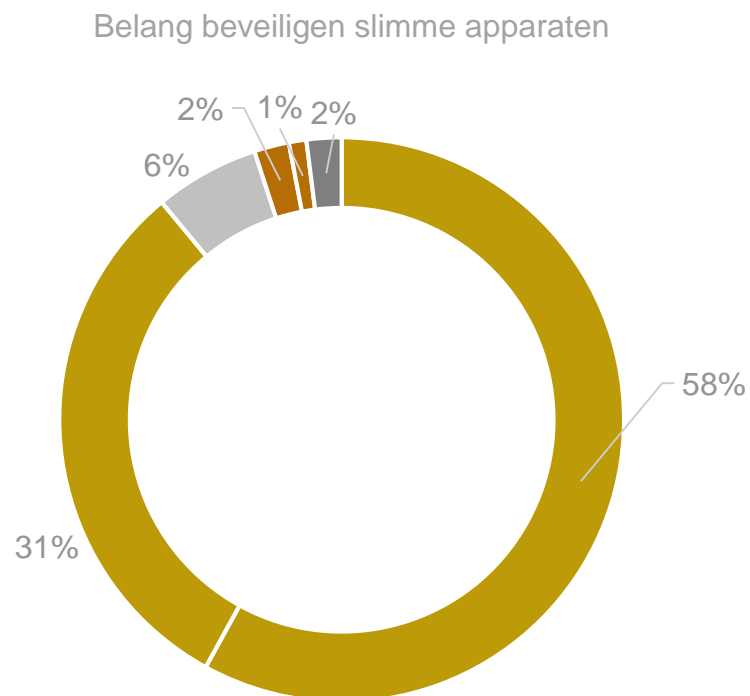
Net als bij de consumenten vinden ruim vier op de tien ondernemers apparaten die met het internet verbonden kunnen worden (heel) veilig

- Iets meer dan één op de tien ondernemers (13%) ervaart zulke apparaten als (heel) onveilig.



In hoeverre vindt u de apparaten/producten die met het internet kunnen worden verbonden veilig? Basis: (n=1.659)

Een ruime meerderheid van de ondernemers is het er (helemaal) mee eens dat slimme apparaten beveiligd moeten kunnen worden



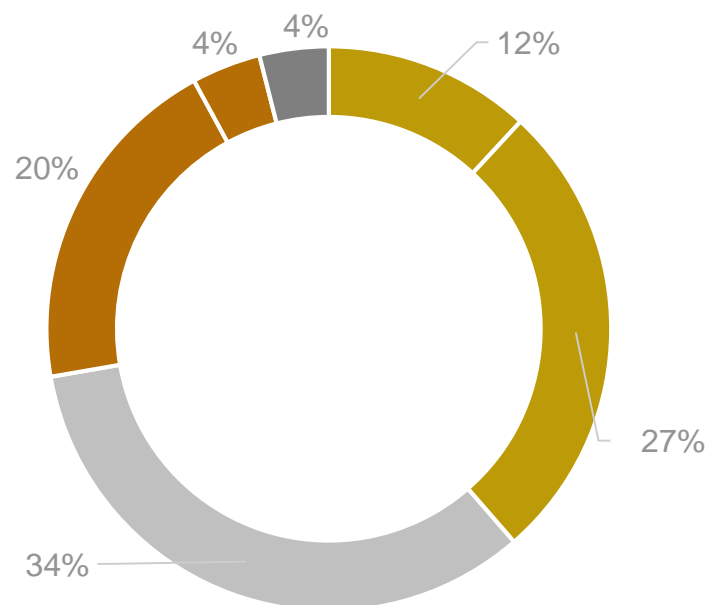
- Opvallend is dat ondernemers van bedrijven met 5 tot 10 medewerkers het hier vaker helemaal mee eens zijn (72%) dan ondernemers in kleinere bedrijven.
- Ondernemers in de advisering en specialistische zakelijke dienstverlening geven significant vaker aan de beveiliging (heel) belangrijk te vinden (96%) dan ondernemers in andere branches.

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/n.v.t.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? - Ik vind het belangrijk dat ik apparaten die verbonden zijn met het internet kan beveiligen. Basis: (n=1.659)

Circa een kwart van de ondernemers geeft aan niet regelmatig bezorgd te zijn over de veiligheidsrisico's van slimme apparaten

Bezorgdheid veiligheid slimme apparaten



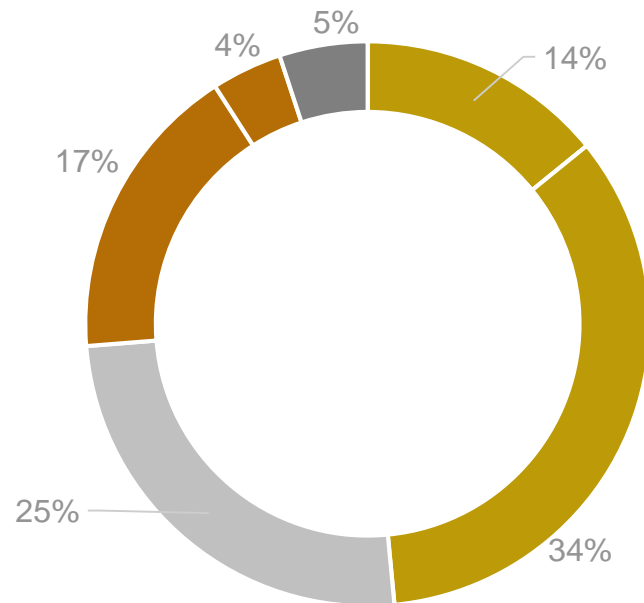
- Ondernemers in de groot- en detailhandel (22%), advisering en specialistische zakelijke dienstverlening (25%), onderwijs (22%) en gezondheids- en welzijnszorg (29%) geven vaker aan het (helemaal) oneens te zijn met deze stelling dan ondernemers in de landbouwsector (10%).

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/n.v.t.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? - Ik ben regelmatig bezorgd over de veiligheidsrisico's van mijn apparaten die met het internet verbonden zijn. Basis: (n=1.659)

Circa één op de vijf ondernemers geeft aan (helemaal) niet te weten hoe hij zijn apparaten die met het internet verbonden zijn moet beveiligen

Kennis beveiligen slimme apparaten



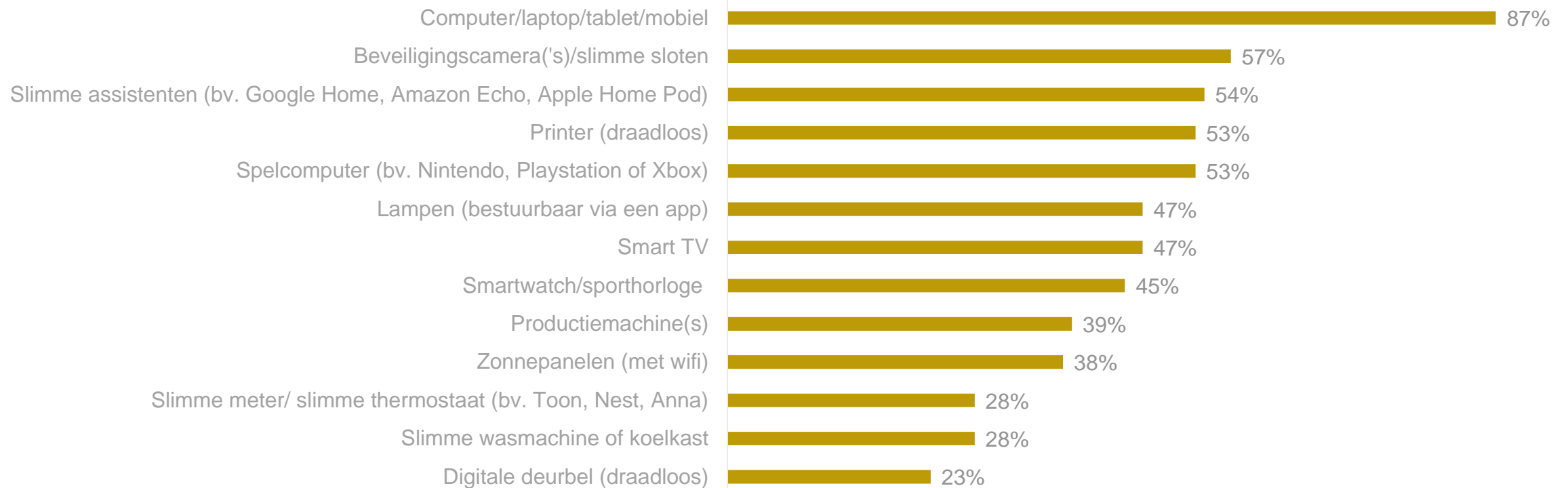
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/n.v.t.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? - Ik weet hoe ik mijn apparaten die verbonden zijn met het internet moet beveiligen. Basis: (n=1.659)

- ZZZP'ers (helemaal mee eens=15%) en ondernemers met twee medewerkers (helemaal mee eens=19%) geven vaker aan dan ondernemers in bedrijven met 5 tot 10 medewerkers (helemaal mee eens=6%) dat ze weten hoe zij deze apparaten moeten beveiligen.
- Ondernemers in de informatie en communicatie sector geven vaker aan (69%) te weten hoe zij hun apparaten moeten beveiligen dan ondernemers in andere branches.

Ondernemers weten vooral hoe zij computer, laptop, tablet of mobiel moeten beveiligen

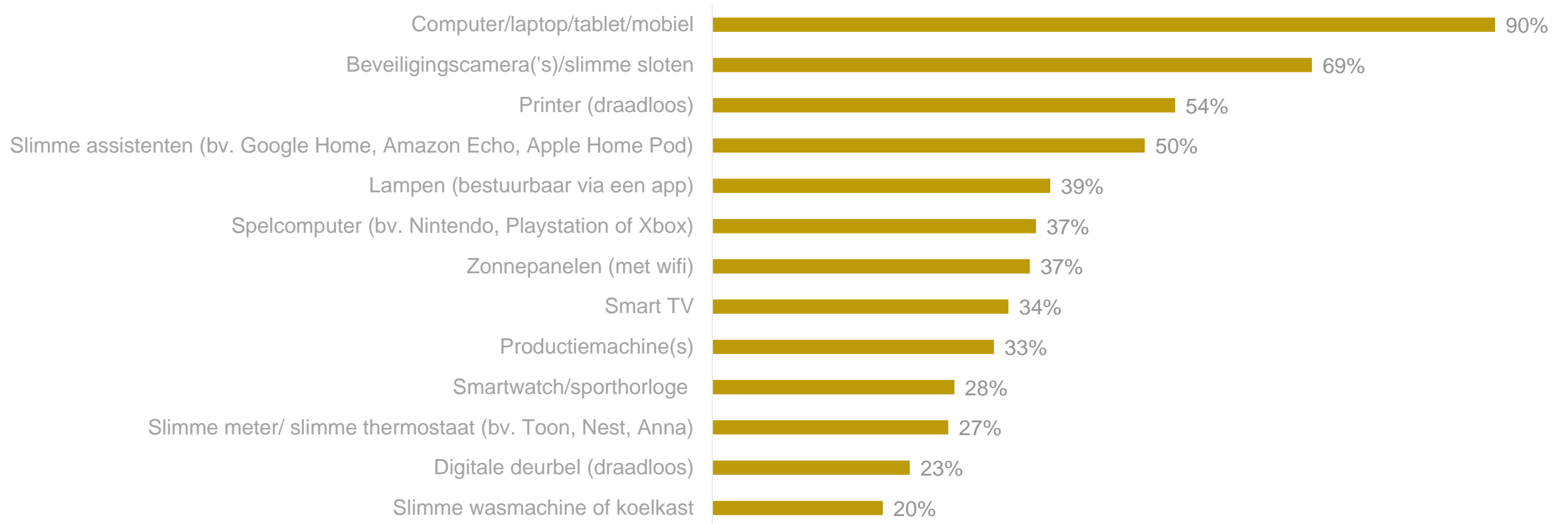
- Voor veel apparaten geldt dat minder dan de helft van de ondernemers weet hoe deze moeten worden beveiligd.



Weet u hoe u de volgende apparaten kunt beveiligen? Basis: Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid slide 15. (n=1.659)

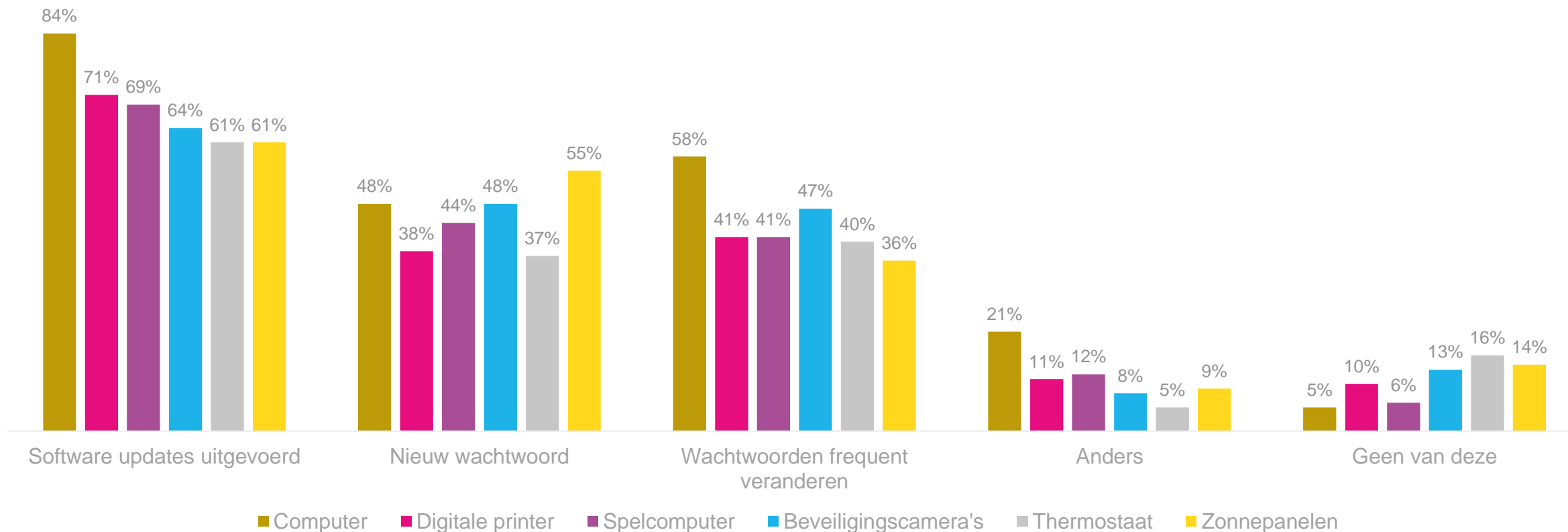
Het merendeel van de apparaten is door minder dan de helft van de ondernemers beveiligd

- Ondernemers in bedrijven met 10 tot 50 werknemers geven vaker aan beveiligingscamera's te hebben beveiligd dan ZZP'ers en ondernemers in bedrijven met twee werknemers.



Welk van de onderstaande apparaten/producten heeft u al beveiligd? Basis: Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid slide 15. (n=1.659)

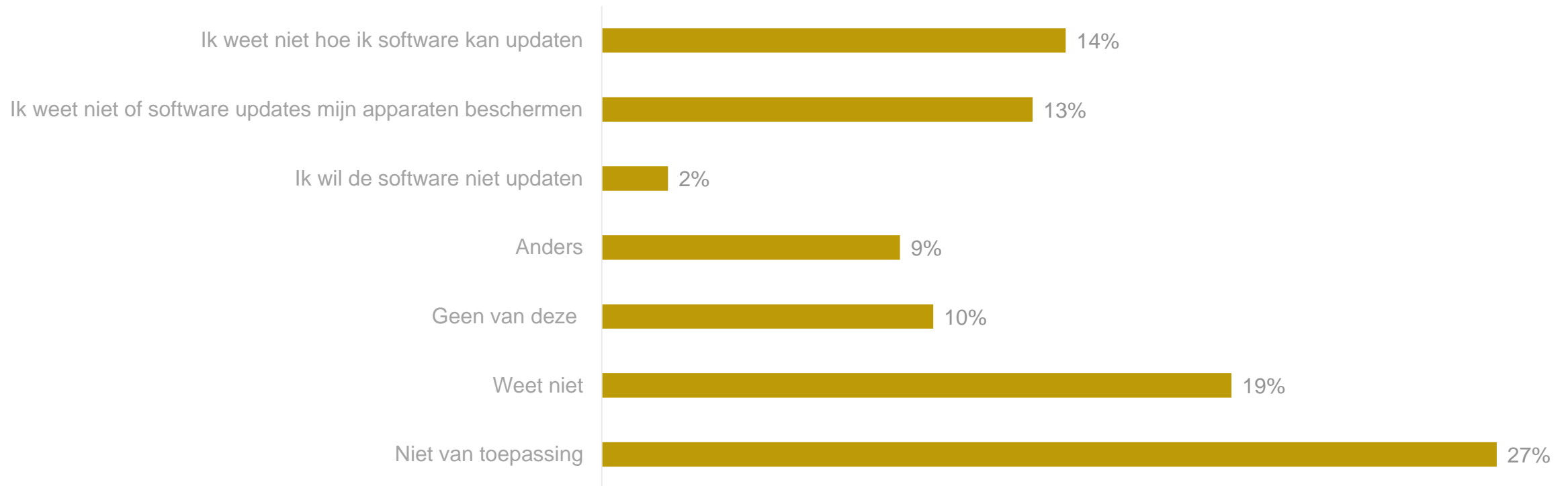
Ondernemers beveiligen hun slimme apparaten het vaakst door het regelmatig uitvoeren van software updates



Hoe heeft u uw [apparaten] beveiligd? Basis: Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid slide 15 en percentage 'ja' slide 20 (beveiligen). (n=1.659) Alleen apparaten waarvan de n hoger was dan n=50 worden in de grafiek getoond.

Een op de zeven ondernemers geeft aan niet te weten hoe software kan worden geüpdatet

- Daarnaast geeft circa een kwart van de ondernemers (27%) aan dat het uitvoeren van software updates niet van toepassing is op apparaten in hun bedrijf.



Kunt u uitleggen waarom u (sommige van) deze apparaten niet beveiligd heeft aan de hand van software updates? Basis: Percentage antwoord 'ja' obv bekendheid slide 15 en percentage 'nee' slide 20 (beveiligen) . (n=1.278)

5

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksspecificaties



Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder consumenten en ondernemers.



Steekproefbron

NIPObase consumentenpanel en NIPObase businesspanel.



Respons

Er zijn 2000 consumenten uitgenodigd. In totaal hebben er 1038 deelgenomen. Dat is een respons van 51%. Er zijn 3000 ondernemers uitgenodigd. In totaal hebben 1659 ondernemers deelgenomen. Dat is een respons van 55%. Er is geen gebruik gemaakt van een reminder.



Online methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail vanuit Kantar Nederland met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



Vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met het ministerie van EZK opgesteld. De doorlooptijd was gemiddeld 7 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 24 t/m 30 mei 2019.