

15 augustus 2022

# Flitspeiling multi-factor authenticatie

Onderzoek naar het gebruik en de houding van Nederlanders ten aanzien van multi-factor authenticatie

In opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid

# Introductie

## Aanleiding

Het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) wil inzicht in de mate waarin Nederlanders multi-factor authenticatie (MFA) gebruiken, waarom Nederlanders dit niet gebruiken, en wanneer ze dit wel zouden gebruiken. Multi-factor authenticatie houdt in dat een persoon twee of meer stappen (of 'factoren') gebruikt om in te loggen op een apparaat, account of netwerk. Multi-factor authenticatie voorkomt dat een aanvaller toegang tot een account krijgt.

I&O Research voerde, namens het ministerie, een flitspeiling hierover uit. De dataverzameling van deze flitspeiling liep van 5 tot en met 7 augustus 2022.

Deze rapportage geeft de uitkomsten weer van deze flitspeiling.

## Uitvoering onderzoek

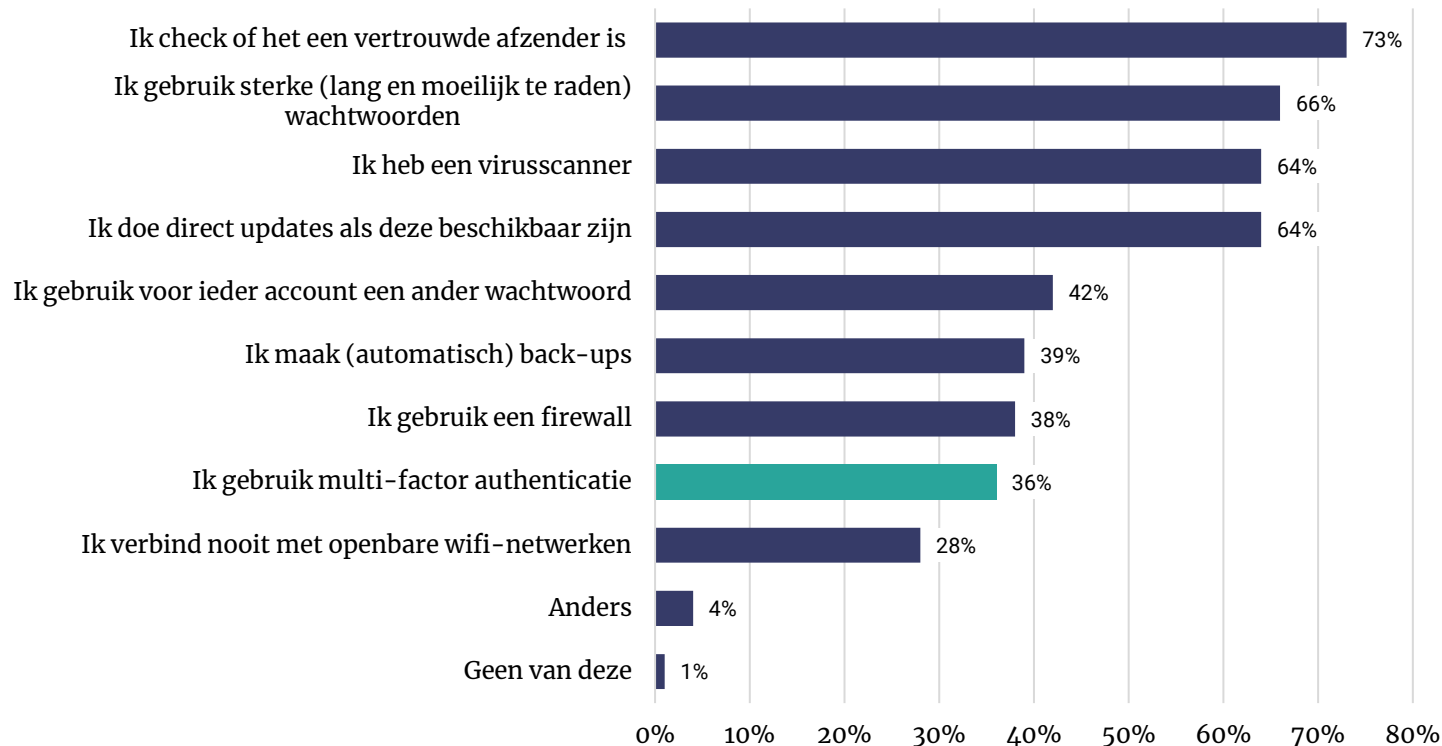
Het onderzoek is uitgevoerd onder 1.020 Nederlanders van 18 jaar en ouder, die lid zijn van het I&O Research Panel. In de onderzoeksverantwoording aan het einde van het rapport staat een uitgebreidere beschrijving over hoe het onderzoek is uitgevoerd.

- In sommige gevallen tellen percentages niet op tot het totaal of tot meer dan 100 procent. Dit komt door afrondingsverschillen.
- Bij sommige vragen waren meerdere antwoorden mogelijk. Dit staat bij de uitkomsten vermeld.
- Sommige vragen zijn aan een deel van de respondenten voorgelegd en hebben hierdoor een andere percentagebasis, dit staat bij het figuur vermeld.
- In de rode kaders staan significante verschillen genoemd tussen geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en regio. Als er geen verschillen zijn, worden deze niet genoemd.



# Twee derde van de Nederlanders weet wat MFA is

U kunt verschillende maatregelen nemen om uw online veiligheid te vergroten. Kunt u aangeven welke maatregelen u neemt?  
(Basis: alle Nederlanders. N=1.020)  
Meerdere antwoorden mogelijk



Nederlanders kregen de vraag voorgelegd of ze weten wat multi-factor authenticatie is, zonder toelichting hierover. Twee derde (63%) van de Nederlanders geeft aan te weten wat multi-factor authenticatie is. Ruim een derde (36%) gebruikt multi-factor authenticatie. Hiermee staat deze maatregel op de achtste plek van bovenstaande maatregelen die Nederlanders kunnen nemen om de eigen online veiligheid te vergroten.

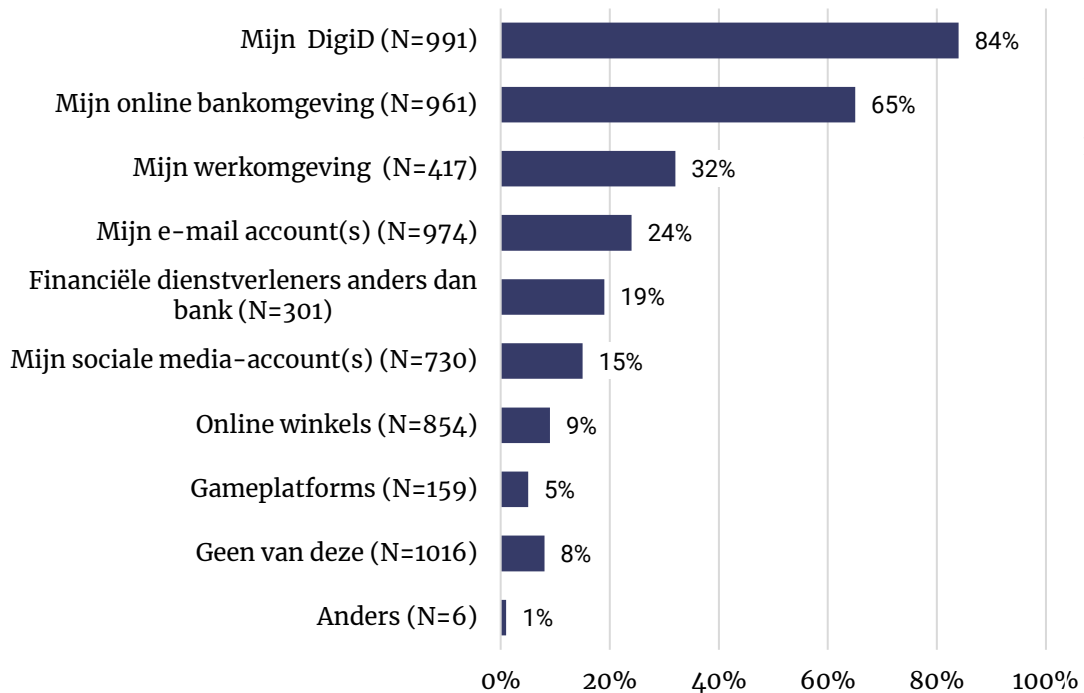
- Mannen (71%) zijn bekender met MFA dan vrouwen (55%) en beveiligen hun accounts ook vaker met MFA (41% versus 30%).
- 65-minners weten vaker wat MFA is en gebruiken het meer dan 65+ers.
- Middelbaaropgeleiden (61%) en hoogopgeleiden (79%) zijn vaker op de hoogte van het bestaan van MFA dan laagopgeleiden (36%). Ook gebruiken middelbaar (28%) en hoogopgeleiden (54%) MFA meer dan laagopgeleiden (16%).



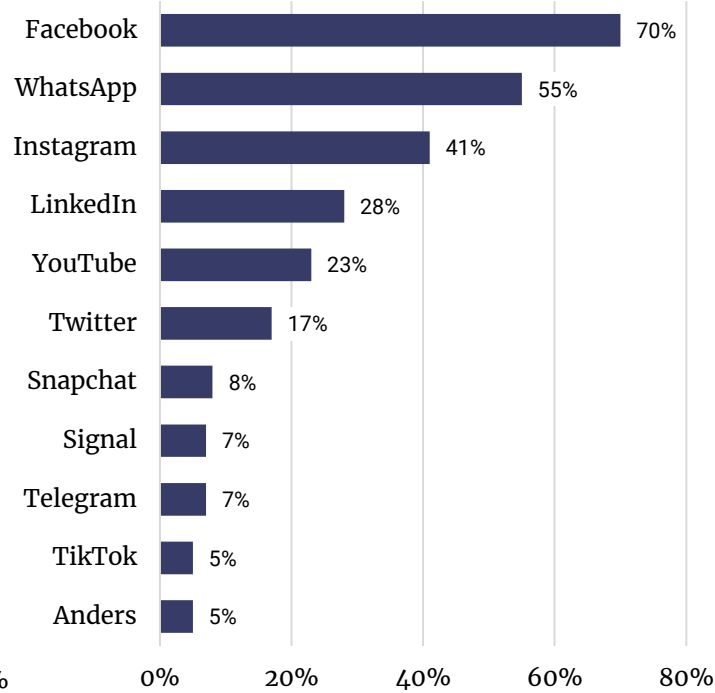
# MFA vaakst gebruikt voor DigiD en de online bankomgeving

Voorafgaand aan de vraag 'Op welk van de volgende accounts of voor de volgende diensten gebruikt u multi-factor authenticatie?' kregen Nederlanders eerst een toelichting over MFA.

Op welk van de volgende accounts of voor de volgende diensten gebruikt u multi-factor authenticatie? (Basis: Nederlanders die gebruik maken van het platform)  
Meerdere antwoorden mogelijk



Welke sociale media-accounts beveiligt u met multi-factor authenticatie? (Basis: Nederlanders die MFA gebruiken voor sociale media\* n=135)  
Meerdere antwoorden mogelijk



Ruim acht op de tien Nederlanders met een DigiD gebruiken MFA om hun account te beveiligen (84%). Een kwart van de Nederlanders met een e-mail account gebruikt MFA (24%).

15 procent van de Nederlanders met een sociale media account, beveiligt dit account met MFA. Nederlanders die een sociale media account hebben, met MFA, gebruiken dit het vaakst bij Facebook, WhatsApp en Instagram.

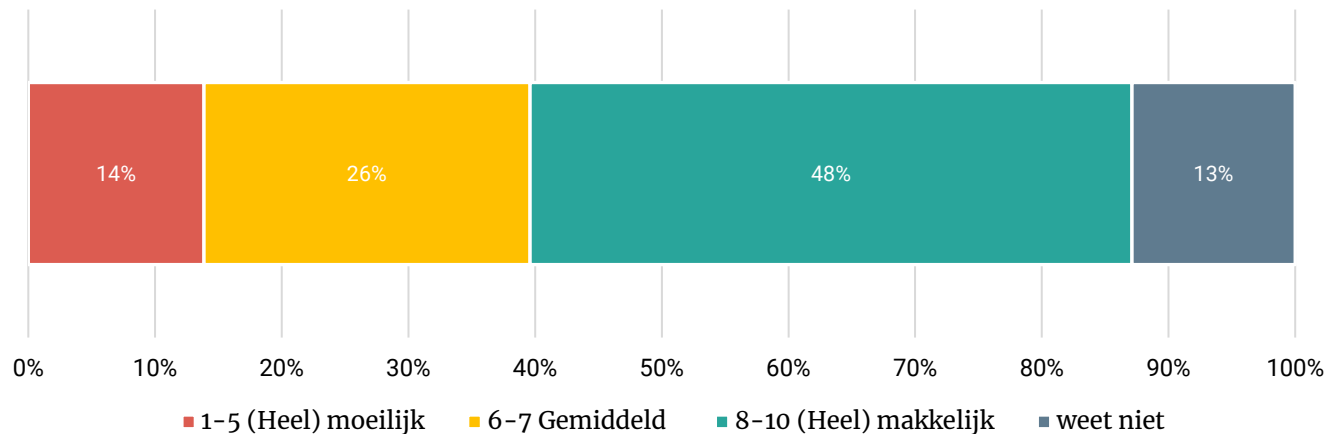
- Hoogopgeleiden met een DigiD gebruiken wat vaker MFA (89%) dan middelbaar- en laagopgeleiden met DigiD (respectievelijk 70% en 82%).
- 50-minners gebruiken vaker MFA bij sociale media dan 50+ers. Vooral personen tussen de 35 en 49 jaar geven aan hun account met MFA te beveiligen (23%).



\*Het gaat hier om het percentage van de groep sociale media gebruikers, en niet om het percentage van de gebruikers van een bepaald platform. De top drie is mogelijk tot stand gekomen omdat dit de sociale media platformen zijn met de meeste gebruikers, waardoor op deze platformen ook de meeste gebruikers MFA gebruiken.

# Helpt Nederlanders die MFA gebruiken, vinden instellen makkelijk

Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om multi-factor authenticatie in te stellen?  
(Basis: alle Nederlanders die MFA op één of meerdere platformen gebruiken. N=924)



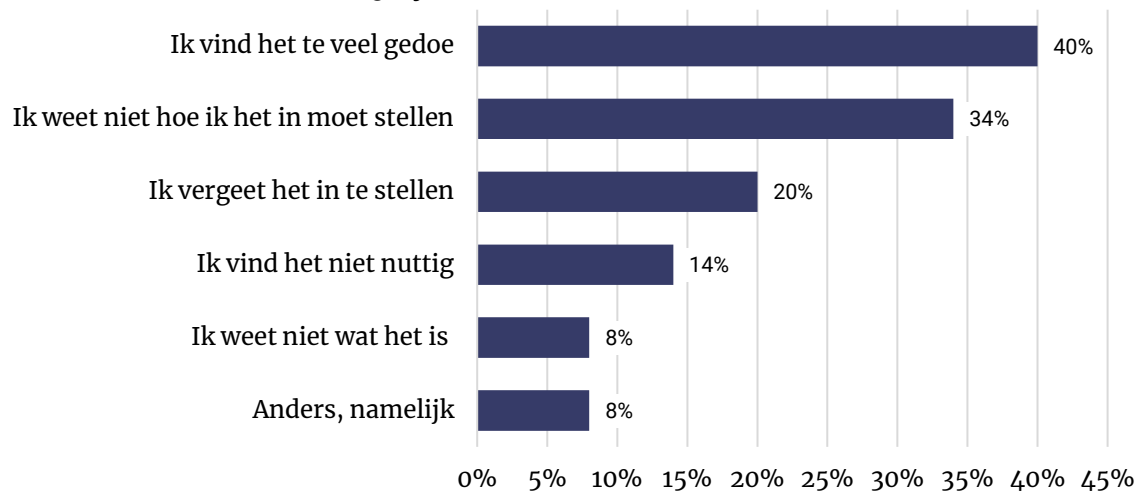
Nederlanders die MFA hebben zijn gevraagd hoe makkelijk of moeilijk ze het vonden om dit in te stellen, op een schaal van 1 (heel moeilijk) tot 10 (heel makkelijk). Veertien procent van de Nederlanders die MFA gebruiken vond het (heel) moeilijk om in te stellen. Ongeveer de helft (48%) vindt dit (heel) makkelijk. Het gemiddelde cijfer dat deze personen aan de moeilijkheidsgraad geven is een 7,4.

- Er zijn geen (significante) verschillen naar het type account waar men MFA heeft ingesteld en hoe moeilijk men dit vond. De gemiddelde ervaren 'moeilijkheid' ligt voor DigiD en e-mailaccounts op een 7,4 en voor sociale media accounts op een 7,5.
- Mannen (55%) die MFA hebben ingesteld, vonden dit makkelijker dan vrouwen (42%).
- Personen van 65 jaar en ouder hadden het meest moeite met het instellen van MFA, twee op de tien vond het (heel) moeilijk, van de personen tussen de 18 en 34 jaar vond een op tien het (heel) moeilijk.
- Middelbaaropgeleiden (50% (heel) makkelijk) en hoogopgeleiden (52% (heel) makkelijk) vonden het makkelijker om MFA in te stellen dan laagopgeleiden (36% (heel) makkelijk).



# Omdat het te veel gedoe is, belangrijkste reden om geen MFA te gebruiken bij sociale media, DigiD of e-mail

**Waarom gebruikt u géén multi-factor authenticatie voor e-mail, sociale media of DigiD? (basis: Basis: Nederlanders die MFA niet gebruiken bij één of meerdere van de volgende diensten: e-mail, sociale media of DigiD. N=851)**  
**Meerdere antwoorden mogelijk**



## Antwoorden bij 'Anders, namelijk':

*"Niet aan gedacht om te checken of dat al mogelijk is."*

*"Omdat ik daar gewoon in wil kunnen, zonder een dubbele authenticatie."*

*"Ik moet heel vaak inloggen en soms heb ik haast en dan kost het extra tijd als ik ook nog een extra verificatie moet doen. Daarnaast heb ik een sterk wachtwoord."*

*"Ik bezit geen smartphone!"*

Nederlanders die een e-mail, sociale media of DigiD-account hebben én MFA op één of meerdere van deze accounts niet gebruiken, zijn gevraagd waarom ze dit niet hebben ingesteld.

De belangrijkste reden is dat ze instellen van MFA te veel gedoe vinden (40%). Een derde weet niet hoe ze het in moeten stellen en 20 procent vergeet het in te stellen. Veertien procent stelt geen MFA in omdat ze het niet nuttig vinden. Acht procent weet niet wat het is.

Er zijn verschillen naar het type account dat men beveiligd heeft en de redenen waarom men de (andere) accounts niet beveiligd heeft. Personen die op geen enkel account MFA hebben, hebben dit vooral niet gedaan door een gebrek aan kennis, vier op de tien (39%) weet niet wat MFA is.

Bijna de helft van de personen die alleen gebruik maken van MFA op DigiD (48%) vinden het te veel gedoe om dit in te stellen op e-mail en sociale media.

De helft van de personen die op zowel hun e-mailaccount, sociale media of DigiD (51%) géén MFA gebruiken (maar wel op andere accounts), vinden het instellen van MFA te veel gedoe.

**N.B. deze uitkomsten hebben alleen betrekking op Nederlanders die MFA niet gebruiken bij één of meerdere van de volgende diensten: e-mail, sociale media of DigiD.**

- Vrouwen geven vaker als reden dat ze geen MFA hebben ingesteld omdat ze niet weten hoe ze dit moeten instellen (41%), of omdat ze het vergeten in te stellen (22%), in vergelijking tot mannen (respectievelijk 26% en 16%). Mannen (20%) daarentegen zeggen vaker MFA niet nuttig te vinden, in vergelijking tot vrouwen (8%).

- Laagopgeleiden (17%) weten vaker niet wat MFA is dan middelbaar- (7%) en hoogopgeleiden (3%)



# Meer dan de helft zou MFA bij sociale media, DigiD of e-mail gebruiken als het moet

Wanneer zou u multi-factor authenticatie wel gebruiken? (Basis: Nederlanders die MFA niet gebruiken bij één of meerdere van de volgende diensten: e-mail, sociale media of DigiD.\* N=882).

Meerdere antwoorden mogelijk



## Antwoorden 'Anders, namelijk'

*"Ze komen er toch wel in, al moet je zo inlogstappen door."*

*"Eventueel, indien niet te lastig (slechtziend) en zonder gebruik van een smartphone of andere mobiele telefoon."*

*"Als het niet om privégegevens vraagt zoals mijn telefoonnummer."*

Meer dan de helft van de Nederlanders, die geen MFA hebben voor e-mail, sociale media of DigiD, zou MFA gebruiken als het verplicht is voor het gebruiken van het account. Een derde zou het gebruiken als het makkelijk in te stellen is, en een kwart (26%) als ze eraan herinnerd worden en als het instellen niet hoeft als er niet wordt uitgelogd. Ruim een vijfde zou het gebruiken als ze het nut ervan inzien.

**N.B. deze uitkomsten hebben alleen betrekking op Nederlanders die MFA niet gebruiken bij één of meerdere van de volgende diensten: e-mail, sociale media of DigiD.**

Vrouwen zijn meer van plan om MFA te gebruiken als het verplicht is (61%), als ze eraan herinnerd worden (30%) of als het niet nodig is als er niet wordt uitgelogd (29%) dan mannen (respectievelijk 51%, 22% en 23%). Mannen (30%) zullen juist vaker MFA gebruiken als ze het nut ervan inzien (t.o.v. vrouwen 16%).

Jongeren (18 t/m 34 jaar) zullen vaker MFA gebruiken als het verplicht is, als ze eraan herinnerd worden, als ze het nut ervan inzien en wanneer het niet hoeft als ze niet uitloggen ten opzichte van 65+ers. Nederlanders boven de 50 zullen juist eerder MFA gebruiken als iemand ze helpt of als het makkelijk in te stellen valt.

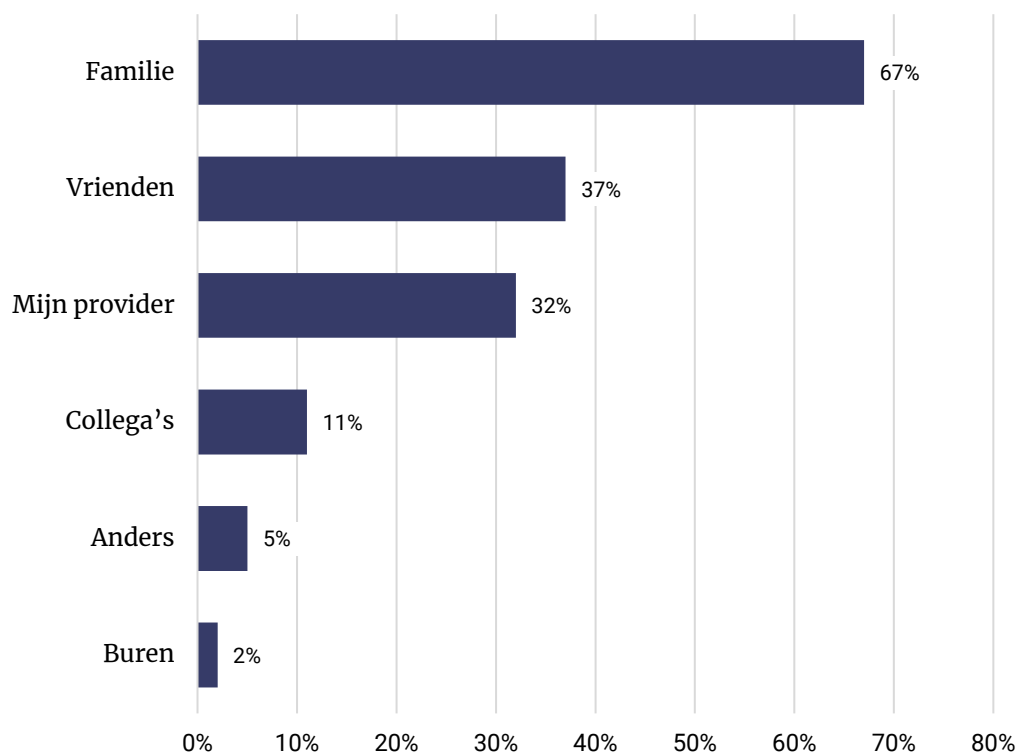
Laagopgeleiden (17%) en middelbaaropgeleiden (9%) zullen eerder MFA gaan gebruiken als iemand ze helpt dan hoogopgeleiden (4%). Hoogopgeleiden zullen juist eerder MFA gebruiken als het alleen moet bij het uitloggen (34%) ten opzichte van laagopgeleiden (16%) en middelbaaropgeleiden (24%).



# Meeste Nederlanders die hulp willen bij het instellen van MFA willen dit van familie

Van wie zou u graag hulp krijgen bij het instellen? (Basis: Nederlanders die hulp willen bij het instellen van MFA. N=91)

*Meerdere antwoorden mogelijk*



Negen procent van de mensen die geen MFA hebben voor e-mail, sociale media of DigiD zou MFA wel instellen als ze hulp krijgen van anderen.

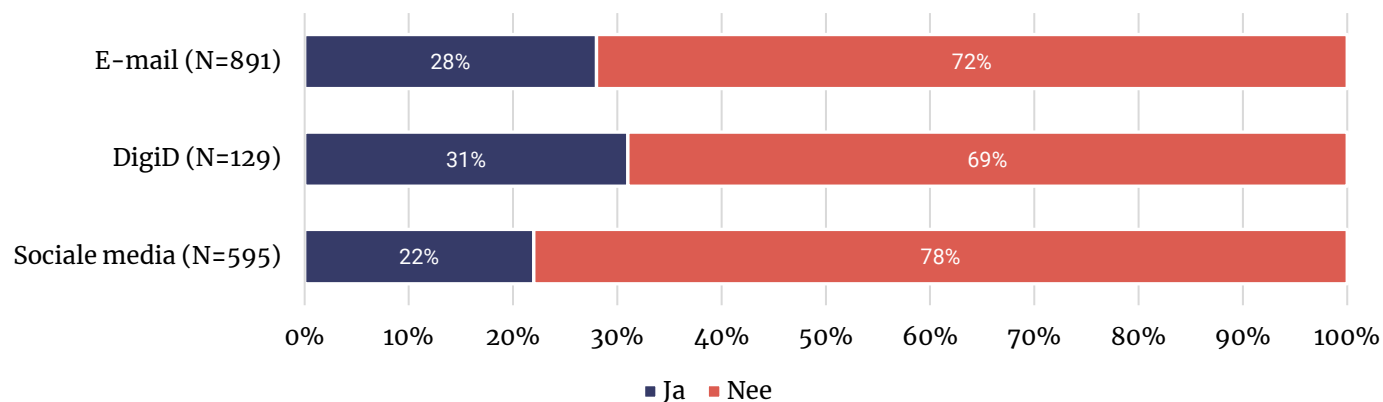
Van de mensen die hulp zouden willen, wil het merendeel hulp van familie. Een kleiner deel wil hulp van vrienden, een derde wil hulp van de provider.





# Meerderheid die nog geen MFA gebruikt is dit ook niet van plan om in te stellen op e-mail, sociale media of DigiD

Ik ben van plan om multi-factor authenticatie in te stellen op...  
(Basis: Nederlanders die nog geen MFA hebben ingesteld voor één of meerdere van de volgende platformen: e-mail, sociale media of DigiD).  
Meerdere antwoorden mogelijk



Van de mensen die geen MFA op hun e-mail account gebruiken, geeft bijna een derde (28%) aan dit te gaan doen. Voor de DigiD gebruikers zonder MFA is dit 31 procent, en de sociale media gebruikers 22 procent.

64% van de Nederlanders die geen MFA hebben ingesteld bij e-mail en/of sociale media en/of DigiD zijn dit voor al deze platformen niet van plan om in te stellen.

In hoeverre gebruiken uw vrienden of familie multi-factor authenticatie?  
(Basis: alle Nederlanders. N=1020)

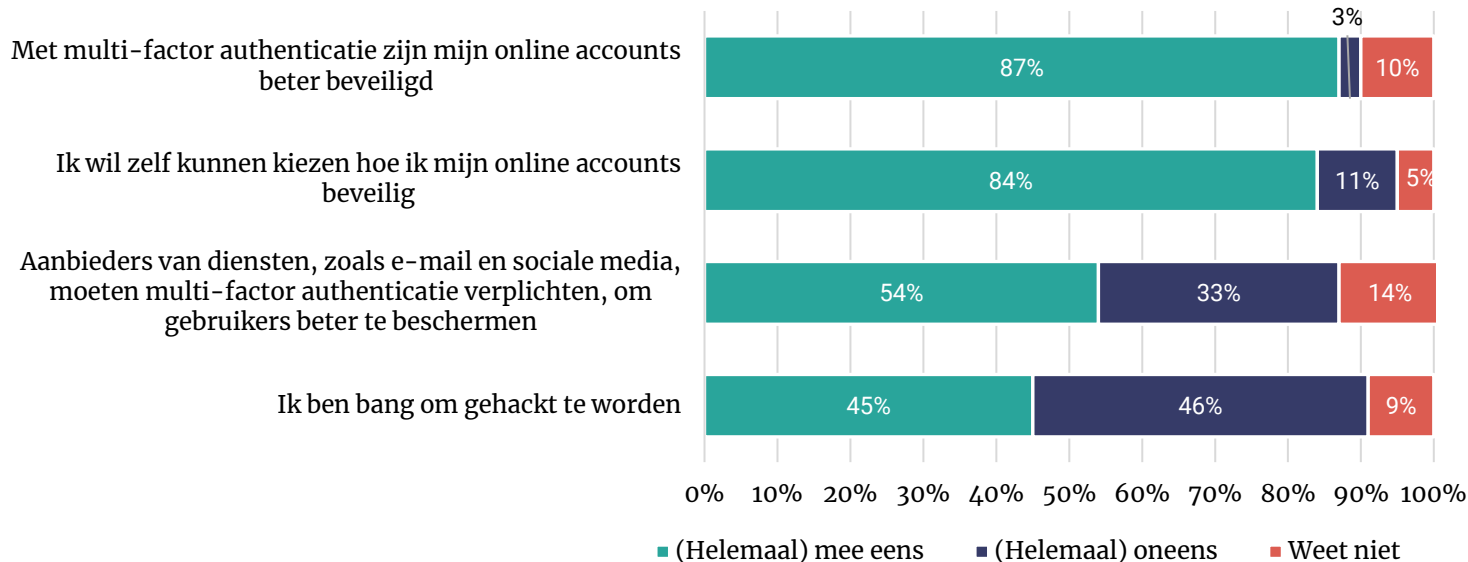


Twee derde van de Nederlanders weet niet of hun vrienden of familie MFA gebruiken, 13 procent geeft aan dat de meesten het wel gebruiken.



# Grote meerderheid is van mening dat MFA online gegevens beter beveiligt, ook wil groot deel zelf kunnen kiezen hoe ze gegevens beveiligt

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (Basis: alle Nederlanders. N=1.020)



Bijna negen op de tien Nederlanders vinden dat multi-factor authenticatie online accounts beter beveiligd. Vooral Nederlanders die MFA gebruiken (bij social media, e-mail en/of DigiD) zijn het eens met deze stelling.

Een bijna even groot deel van de Nederlanders (84%) wil zelf kunnen kiezen hoe ze hun online accounts beveiligen.

Iets meer dan de helft vindt dat aanbieders gebruikers moeten verplichten MFA te gebruiken.

Bijna de helft van de Nederlanders (45%) is bang om gehackt te worden, ongeveer een even groot deel (45%) is hier niet bang voor.

- Mannen (36%) zijn het er vaker mee oneens dat diensten MFA moeten verplichten ten opzichte van vrouwen (29%).
- Inwoners uit de regio's West (32%), Oost (33%) en Zuid (39%) zijn het er meer mee oneens dat diensten MFA moeten verplichten dan inwoners uit Noord Nederland (17%).
- Vrouwen (48%) zijn bang om gehackt te worden dan mannen (41%). Ook 65+ers (57%) zijn bang om gehackt te worden dan de jongere leeftijdsgroepen (39% van 18- t/m 34-jarigen).
- Inwoners uit Oost Nederland zijn minder bang om gehackt te worden (55%) dan inwoners uit Noord-Nederland (37%).



# Onderzoeksverantwoording

## **Dataverzameling en respons**

Uit het I&O Research panel is binnen de panelleden van 18 jaar en ouder een gestratificeerde steekproef van 2.500 personen getrokken. Dit is gedaan op basis van de achtergrondkenmerken leeftijd, geslacht, opleiding, migratieachtergrond en stemgedrag bij de Tweede Kamerverkiezingen van 2021.

Deze personen kregen 5 augustus 2022 een mail met een link naar de online vragenlijst. Ze konden deze met 7 augustus 2022 invullen.

Van de 2.500 benaderde personen, hebben 1.020 personen de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 41 procent.

## **Weging en marges**

Om de data representatief te maken voor de Nederlandse bevolking is een weging (op randtotalen) toegepast. Dit is gedaan op de achtergrondkenmerken: leeftijd, geslacht, opleiding, migratieachtergrond, stemgedrag bij de Tweede Kamerverkiezingen in maart 2021 en regio (op basis van de NIELSEN 4 indeling van het CBS).

De weging is uitgevoerd conform de richtlijnen van de Gouden Standaard. Hiermee komen de verhoudingen in de steekproef op deze achtergrondkenmerken overeen met de werkelijke verhoudingen onder de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder.

Bij onderzoek is er sprake van een betrouwbaarheidsinterval en onnauwkeurigheidsmarges. In dit onderzoek gaan we uit van een betrouwbaarheid van 95 procent.



# Colofon

**Datum**

10 augustus 2022

**Opdrachtgever**

Ministerie van Justitie en Veiligheid

**Rapportnummer**

2022/190

**Auteurs**

Gwendolyn van Straaten  
Sarah Bruijn

**I&O Research Enschede**

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
KvK-nummer 08198802

**I&O Research Amsterdam**

---

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
T (020) 308 48 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)