



Meer zorgen over privacy

**Het resultaat van ons privacy onderzoek
onder consumenten.**

Oktober 2021

kpmg.nl



Inhoud

	Introductie	03
1	Nederlanders over privacy: bezorgdheid neemt toe	04
2	Nederlanders over datalekken en ethische discussies	06
3	Wantrouwen in overheid, uitvoeringsinstanties en bedrijven stijgt	08
4	Thuiswerken en privacy	10
	Achtergrond onderzoek	12
	Over KPMG	12

Introductie

Een kwart van de Nederlanders koestert een behoorlijk wantrouwen jegens de overheid. Dit uit zich in een groeiende bezorgdheid over de eigen privacy. Desondanks zijn veel Nederlanders bereid persoonlijke gegevens te delen als dit (financieel) voordeel oplevert. Deze conclusies volgen uit het jaarlijkse privacyonderzoek van KPMG.

Sinds de invoering van de AVG in 2018 onderzoekt KPMG jaarlijks hoe Nederlanders over hun privacy denken. Dit jaar is de coronacrisis een belangrijk thema. Heeft COVID-19 bijvoorbeeld invloed op de manier waarop Nederlanders over hun privacy en de bescherming van persoonlijke gegevens denken?

Ook wilden wij met het onderzoek peilen of de landelijke discussie over de veiligheid van de CoronaMelder-app invloed heeft gehad op de mate van belang dat Nederlanders hechten aan bescherming van hun persoonsgegevens. Vertrouwen onze landgenoten de overheid als het gaat om hun privacy – mede in het licht van de ‘toeslagenaffaire’?

En hoe zit het met het vertrouwen als het aankomt op grote technologiebedrijven? Voelen mensen zich digitaal gecontroleerd door hun werkgever, nu zij al meer dan een jaar thuiswerken? En in hoeverre vinden zij dat er goed wordt omgaan met hun persoonlijke gegevens?

Al dit soort vragen komen aan bod in dit onderzoek.

Ik wens u veel leesplezier.

[Koos Wolters](#),

Partner en Head of Cyber Security & Privacy
KPMG Nederland



Nederlanders over privacy: bezorgdheid neemt toe



Een overgrote meerderheid van de Nederlanders (86%) vindt het goed dat er veel aandacht aan privacy wordt gegeven. “Dat is fors meer dan begin 2018, toen uit ons onderzoek ‘Een beetje privacy graag’ bleek dat 69% privacy een belangrijk thema vond”, zegt Kim van Assendelft, senior consultant bij KPMG en sinds drie jaar betrokken bij het privacyonderzoek.

Recente incidenten en de pandemie lijken aan de basis te liggen van deze toename. Een kwart van de ondervraagden geeft aan zich meer zorgen over privacy te maken sinds de coronacrisis. Bij jongeren is dat zelfs één op de drie. Dat Nederlanders privacy minder belangrijk vinden ‘omdat ze niets te verbergen hebben’ is een onjuiste veronderstelling. Twee derde van de ondervraagden, en dit geldt voor jong en oud, vindt dat de bescherming van persoonsgegevens belangrijk is, los van de vraag of men al dan niet iets te verbergen heeft. Slechts één op de tien Nederlanders is van mening dat hij/zij inderdaad niets te verbergen heeft en dat de privacydiscussie voor hem/haar daarom niet relevant is. “Deze cijfers passen bij de trend dat Nederlanders zich sinds de invoering van de AVG meer bewust zijn geworden van hun privacy”, stelt Van Assendelft. “Maar bij deze uitkomsten moet wel de vraag gesteld worden of mensen niet alleen in woord maar ook in daad hun privacy hoger op de agenda hebben gezet. Juist die vraag is in het nieuwe onderzoek aan de orde geweest.”

Onvoldoende inzicht verzamelen privédata

Laten we even inzoomen op het bewustzijn van Nederlanders. Wat weet men van privacy? Mensen blijken zich ervan bewust dat tal van instanties persoonlijke gegevens verzamelen. Bijna een kwart zegt precies te weten welke bedrijven en organisaties over dergelijke data beschikken. Bij ouderen is dit zelfs één op de drie.

Van Assendelft vermoedt dat hier sprake is van onderschatting van het probleem. “Dat bedrijven geïnteresseerd zijn in klantgegevens is algemeen bekend, maar weten

mensen écht over welke privé-informatie een bedrijf als Facebook beschikt? En wat er met die gegevens gebeurt?”

Ze verwijst naar het onderzoek ‘Weten is willen’ uit 2018, toen slechts 33% van de ondervraagden aangaf geen goed overzicht te hebben van de gegevens die bedrijven verzamelen. Deze groep is licht gegroeid: in 2021 zei een kleine 40% van de Nederlanders dit niet precies te weten. Ongeveer de helft van de jongeren (48%) heeft geen idee bij welke instanties persoonlijke gegevens over hen bewaard worden. Noch hoe die gegevens worden gebruikt.

Privacy in ruil voor voordeel

Woord en daad. Daar blijkt een discrepantie tussen te zitten. Want waar de coronacrisis het bewustzijn ten aanzien van privacy heeft vergroot, is het des te opvallender dat die privacy voor veel Nederlanders niet onaantastbaar is. Zo blijkt uit het onderzoek dat bijna één op de vier Nederlanders bereid is persoonsgegevens te delen met instanties/bedrijven als dit voordeel of gemak oplevert. Bij jongeren onder 25 jaar is dit zelfs bijna de helft (45%).



Dat bedrijven geïnteresseerd zijn in klantgegevens is algemeen bekend, maar weten mensen écht over welke privé-informatie een bedrijf als Facebook beschikt?

Volgens Marijn Bakker, senior privacy consultant bij KPMG, betekent dit niet dat jongeren minder belang hechten aan hun privacy. “Bijna twee derde van de jongeren vindt zijn of haar privacy wel degelijk belangrijk. Dat ze toch bereid zijn deze op te geven voor voordeel kan erop duiden dat jongeren weten wat ze doen en ook weten tot hoever ze willen gaan in het opgeven van hun privacy. Ze weten bijvoorbeeld dat ze veel persoonlijke informatie delen op social media, en dat ze dergelijke informatie – die ze immers zelf online hebben gezet – dus ook kunnen delen met bedrijven.”

Liever niet betalen voor meer privacy

Voor één op de drie Nederlanders is privacy belangrijker dan eventueel financieel voordeel. Bij ouderen is dit 40%. Er is geen verschil tussen mannen en vrouwen. Maar ook hier is een discrepantie zichtbaar. Want hoewel een overgrote meerderheid het beschermen van persoonlijke gegevens belangrijk zegt te vinden, willen Nederlanders niet graag betalen voor een dienst als hun privacy dan beter beschermd is. Nog geen 30% is hiertoe bereid.

Opvallend is dat jongeren, opgegroeid in het internettijdperk, vaker bereid zijn om te betalen voor een (online) dienst als hun privacy hiermee beter beschermd is. 40% vindt dit een goed idee, terwijl slechts een kwart van de 55-plussers extra voor een dienst (in ruil voor betere privacybescherming) zou betalen. “Ook dit ondersteunt het beeld dat juist jongeren zich bewust zijn van hun online privacy”, aldus Bakker. Ze lijken onderscheid te maken tussen persoonsgegevens die al min of meer openbaar zijn, en persoonsgegevens waar ze echt zuinig op zijn. Als een betaalde dienst deze laatste groep gegevens beter beschermt, kiezen ze daarvoor.



16%

wil privacy inleveren
als coronamaatregelen
meteen worden
opgeheven

21%

wil zich minder snel
laten testen op het
coronavirus door datalek
bij GGD

Eén op de vijf

vindt volksgezondheid
belangrijker dan privacy

Nederlanders over datalekken en ethische discussies



Nederlanders zijn bezorgd over datalekken. Bijna twee derde (63%) is bang dat hierdoor persoonlijke gegevens op straat komen te liggen. Privacyincidenten tijdens de coronacrisis lijken het bewustzijn van de Nederlander te hebben vergroot. Zo blijkt 83% op de hoogte van het grote datalek bij de GGD, dat eind januari 2021 bekend werd. Het administratiesysteem voor het test- en vaccinatieproces en de communicatie hierover werd gehackt en ook werden persoonsgegevens rondom het bron- en contactonderzoek van de GGD buitgemaakt. Privégegevens van miljoenen Nederlanders kwamen hierdoor in handen van kwaadwillenden, die de data via internet doorverkochten.



“De impact van dit lek op Nederlanders blijkt behoorlijk groot te zijn geweest”, stelt Stephan Idema, die bij KPMG leiding geeft aan het privacyteam. “Zo wilde één op de vijf ondervraagden (22%) zich door het GGD-lek minder snel laten testen op het coronavirus.” Deze uitkomst sluit aan bij cijfers van het RIVM. Begin maart maakte het instituut bekend dat 35% van de Nederlanders zich bij klachten liet testen op corona. Begin januari was dat volgens het RIVM nog 50%. Idema: “Deze afname zien we dus terug in de groep van respondenten – één op de vijf – die aangaf dat ze na het GGD-lek minder snel een coronatest zouden doen.”

Corona-app wakkert ethische discussie aan

De helft van de Nederlanders zegt de keuze voor wel of niet testen niet te laten afhangen van data-incidenten zoals bij de GGD en het risico dat persoonsgegevens op straat komen te liggen. Daar staat tegenover dat bezorgdheid over privacy een belangrijke reden blijkt waarom twee derde van de Nederlanders de corona-app niet op zijn of haar telefoon heeft geïnstalleerd. Bij jongeren is dat zelfs meer dan 70%. Van de groep die de corona-app niet downloadde, noemt bijna 40% als belangrijke reden ‘twijfels over privacy’. 43% (en de helft van de jongeren) maakt zich zorgen over het feit dat de corona-app registreert waar iemand zich op welk tijdstip

bevindt. Bij één op de drie speelden persoonsgegevens geen rol en was er een andere reden, zoals het feit dat de corona-app het hebben van een redelijk nieuw model smartphone vereist.

Kim van Assendelft denkt dat de corona-app een bijdrage heeft geleverd aan een ethische discussie: "Mag de overheid registreren waar burgers zich op een bepaald moment bevinden? Dat is een fundamentele vraag die door de CoronaMelder-app actueel werd." Voor ongeveer 20% van de Nederlanders is deze discussie een uitgemaakte zaak. Van Assendelft: "Eén op de vijf Nederlanders vindt privacy belangrijker dan volksgezondheid. Dit geldt meer voor mannen (26%) en jongeren (29%) dan voor vrouwen (18%) en ouderen (12%). Maar ook één op de vijf vindt volksgezondheid belangrijker dan privacy. De helft van de Nederlanders wil echter geen keuze maken (bij ouderen is dit zelfs twee derde) en vindt beide even belangrijk."



Mag de overheid registreren waar burgers zich op een bepaald moment bevinden? Dat is een fundamentele vraag die door de CoronaMelder-app actueel werd.

63%

is bang dat persoonsgegevens op straat komen door datalekken

45%

van jongeren wil privacy inleveren in ruil voor voordeel

43%

is bezorgd over privacy bij vaccinatierapport



Wantrouwen in overheid, uitvoeringsinstanties en bedrijven stijgt



Uit het KPMG-privacyonderzoek in 2020 bleek dat Nederlanders vinden dat vooral de overheid betrouwbaar moet zijn als het gaat om de privacy van burgers. Het onderzoek van 2021 maakt duidelijk dat Nederlanders er niet gerust op zijn dat privacy bij de overheid in veilige handen is. De uitkomsten laten een behoorlijk wantrouwen jegens de overheid en overheidsinstanties zien.

Zo'n 25% geeft aan er niet op te vertrouwen dat privé-gegevens bij de overheid en uitvoeringsinstanties in veilige handen zijn. 10% heeft helemaal geen vertrouwen en 16% heeft dat ook niet in de Autoriteit Persoonsgegevens, de privacywaakhond. "Je kunt discussiëren over de vraag of 25% een hoog percentage is," zegt Stephan Idema. "Maar het gaat om meer dan drie miljoen volwassen Nederlanders. Deze substantiële groep is bij voorbaat kritisch over alles wat de overheid doet en valt ook moeilijk te overtuigen."

25% vertrouwt uitvoeringsinstanties

Het wantrouwen richting overheidsinstanties is groter onder jongeren tot 35 jaar dan onder ouderen. Zorgen over de bescherming van persoonsgegevens leven echter breed. Meer dan de helft van de Nederlanders (52%) twijfelt of persoonsgegevens bij overheidsinstanties als de GGD en het UWV helemaal veilig zijn. Jongeren en ouderen zijn hier minder bezorgd over.

"De coronacrisis heeft dit thema actueel gemaakt," zegt Marijn Bakker. "Worden testuitslagen wel goed afgeschermd? Eén op de vier Nederlanders is daar niet gerust op. Bij jongeren onder de 25 jaar is dit zelfs één op de drie. Vier op de tien, een minderheid dus, denken dat persoonlijke gegevens over coronatesten bij de overheid in veilige handen zijn."

Slechts 35% vertrouwt de overheid zonder meer met persoonsgegevens. Een kwart (26%) heeft groot vertrouwen in uitvoeringsinstanties. Het vertrouwen in zorginstellingen is iets groter: 33% van de Nederlanders denkt dat hun privacy bij ziekenhuizen en verzorgingshuizen in veilige handen is. Maar: 44% zegt er bang voor te zijn dat niet-bevoegden toch toegang hebben tot hun privégegevens.

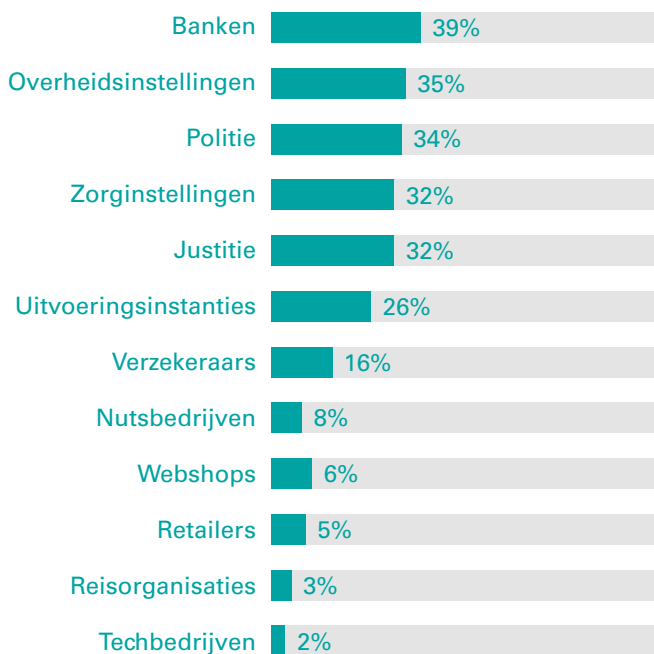


Worden testuitslagen wel goed afgeschermd? Eén op de vier Nederlanders is daar niet gerust op.

"Dat is fors meer dan in ons onderzoek 'Een beetje privacy graag' uit 2018," weet teamleider Stephan Idema. "Toen maakte nog maar 28% van de ondervraagden zich zorgen over privacy van zijn of haar medische gegevens. Dit geeft maar weer aan dat de coronacrisis en recente incidenten en boetes bij zorginstellingen de zorgen van Nederlanders over hun privacy hebben vergroot. Hoewel het vertrouwen in zorginstellingen best groot is, en Nederlanders hun medische gegevens vrij makkelijk willen delen met andere zorgaanbieders, zien we dat het vertrouwen van Nederlanders in de bescherming van hun medische gegevens is afgenomen."



Vertrouwen in overheden en instanties



Nog minder vertrouwen in bedrijven

Het vertrouwen in de overheid is niet erg groot, maar het vertrouwen in grote technologiebedrijven blijkt nog veel geringer. Bijna 40% vertrouwt Facebook, Google en andere techreuzen niet met persoonsgegevens. 17% geeft aan daar helemaal geen vertrouwen in te hebben. Bijna één op de drie maakt zich zorgen over de veiligheid van video-bel-diensten als Zoom, Teams en Skype.

Toch ziet nog altijd 15% van de Nederlanders geen probleem bij technologiebedrijven. Van Assendelft: "Dan is er meer vertrouwen in de winkelier op de hoek van de straat. Van de Nederlanders vreest 22% dat persoonsgegevens bij het MKB niet veilig zijn, terwijl één op de drie een uitgesproken vertrouwen heeft in de manier waarop kleinere bedrijven

'Het minst vertrouwd ik ...'



¹ Bijv. Apple, Google, Facebook

² Bijv. supermarkt, kledingwinkels, et cetera

³ Bijv. ministeries en gemeenten

⁴ Zoals energiebedrijven en netbeheerders

de privacy beschermen." Mannen zijn hier iets kritischer dan vrouwen, en het meeste vertrouwen is er in de groep 18- tot 35-jarigen.

Retailers als supermarkten worden ook nauwelijks vertrouwd ten aanzien van persoonsgegevens, net zomin als webshops en reisorganisaties. Daarentegen heeft 39% van de Nederlanders er veel vertrouwen in dat banken privégegevens goed beschermen. Banken scoren van alle (overheids)instellingen het hoogst. Bij jongeren is het vertrouwen in banken echter significant lager: 22% vertrouwt banken met persoonsgegevens.

25%

vertrouwt overheid niet met persoonsgegevens

38%

vertrouwt techbedrijven niet met persoonsgegevens

Thuis werken en privacy



Het beleid sinds de coronacrisis is om thuis te werken tenzij het niet anders kan. Werknemers hebben te maken gekregen met nieuwe digitale toepassingen, vooral op het gebied van videobellen. Tegelijk is de verhouding ten opzichte van de werkgever veranderd. Die is – letterlijk – meer op afstand gekomen, waardoor veel organisaties een nieuw beleid voeren, waarmee de werkgever toezicht houdt op het functioneren van medewerkers die vanuit huis werken.

Nederlanders hebben vertrouwen dat de werkgever hier verstandig mee omgaat: slechts 16% maakt zich hier zorgen over. Bij jongeren is dat aanzienlijk hoger, namelijk 35%. Eén op de vijf vindt videobellen een inbreuk op zijn of haar privacy, maar een grotere groep (30%) ervaart dat niet zo. Eén op de drie Nederlanders denkt dat de werkgever zorgvuldig omgaat met de privacy van thuiswerkende collega's. Slechts 18% maakt zich echt zorgen dat de werkgever door thuiswerken meer inzicht heeft in het privéleven van werknemers. Ruim 40% is hier niet bezorgd over.



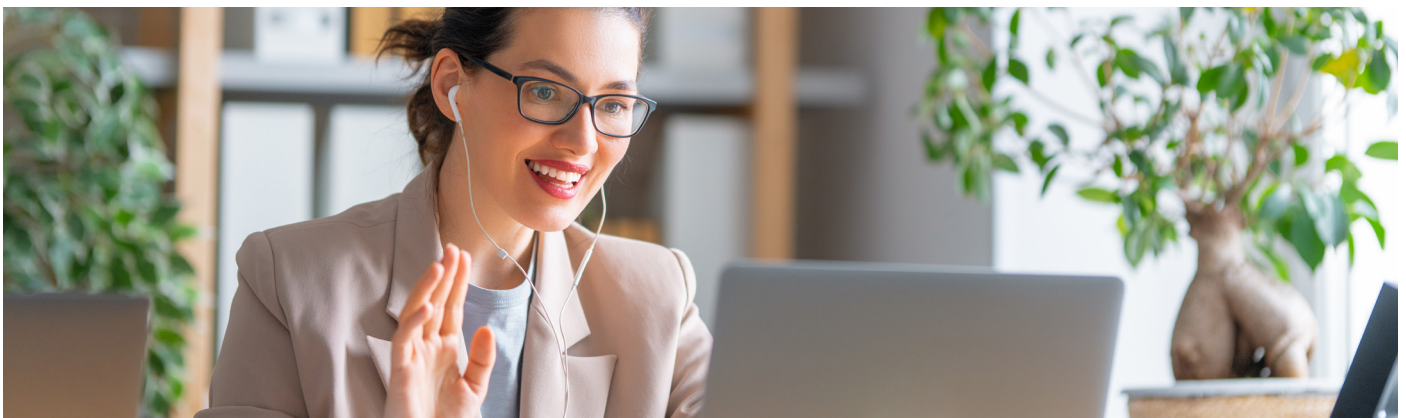
We vermoeden dat Nederlanders ervan uitgaan dat de werkgever heeft geïnvesteerd in het beschermen van het netwerk tegen hackers en andere cybercriminaliteit.

Burger neemt weinig maatregelen

In het KPMG-onderzoek is ook gevraagd of Nederlanders zich bewust zijn van het gevaar van hackers en andere cybercriminelen die het mogelijk op hun privégegevens gemunt hebben. En als men zich hiervan bewust is, neemt men dan ook maatregelen om hackers tegen te gaan?

Dat blijkt in de praktijk toch tegen te vallen. De helft van de mensen gebruikt steeds hetzelfde wachtwoord, al dan niet met een kleine aanpassing. Vrouwen doen dit vaker dan mannen (58% om 44%). Minder dan één op de vijf Nederlanders gebruikt een wachtwoordmanager. Bijna iedereen weet wat phishingmails zijn, maar het gevaar van dergelijke mails – die uit zijn op persoonlijke gegevens of proberen een computer 'te gijzelen' – wordt niet onderkend.

Meer dan 86% van de Nederlanders maakt zich geen zorgen over phishingmails en 60% gebruikt geen tools om dergelijke mails te kunnen onderscheppen. Gijzelsoftware wordt als een groter gevaar gezien: 57% maakt zich er zorgen over.



Meer zorgen over privé-account

Tot slot nog een opvallende uitkomst: Nederlanders maken zich meer zorgen dat ze privé gehackt worden (59% vindt dit erg) dan dat hun zakelijke account slachtoffer wordt van criminelen (37% maakt zich hier zorgen over). “Terwijl bij een zakelijke hack veel meer persoonlijke data op straat komt te liggen”, zegt Stephan Idema. “We vermoeden dat Nederlanders ervan uitgaan dat de werkgever heeft geïnvesteerd in het beschermen van het netwerk tegen hackers en andere cybercriminaliteit. Maar wat natuurlijk ook een rol kan spelen, is dat Nederlanders denken dat bij een zakelijke hack vooral klant- en leveranciersgegevens op straat komen te liggen. Enerzijds is dat ook zo, maar anderzijds beschikt de werkgever ook over veel gegevens van medewerkers, waaronder salarisgegevens en in sommige gevallen ook medische gegevens.”



86%

van de Nederlanders
maakt zich geen zorgen
over phishing-emails

16%

maakt zich zorgen over
werkgever en privacy

57%

is bang voor gijzel-
software

Conclusie: zorgen over privacy nemen toe



KPMG onderzoekt periodiek hoe Nederlanders denken over privacy en hoe dit hun handelen bepaalt. Uit het meest recente onderzoek in 2021, blijkt dat de zorgen over privacy substantieel zijn toegenomen sinds 2018, zeker bij jongeren, en aanzienlijk meer Nederlanders vinden hun privacy een belangrijk thema. De coronacrisis en datalekken, onder meer bij de GGD, lijken hieraan te hebben bijgedragen.

Een opvallende uitkomst is dat Nederlanders hier niet naar handelen. Bijna één op de vier is bereid persoons-

gegevens te delen met instanties en bedrijven als dit (financieel) voordeel of gemak oplevert. Bij jongeren is dit zelfs bijna de helft. Betalen voor een betere bescherming van hun privacy wil de gemiddelde Nederlander ook niet.

Een andere conclusie is dat het wantrouwen jegens de overheid substantieel blijft. Een kwart van de Nederlanders heeft weinig tot geen vertrouwen in de overheid. Deze groep, ruim drie miljoen volwassen Nederlanders, laat zich moeilijk overtuigen en is bij voorbaat kritisch over het gevoerde beleid.

KPMG Privacy-onderzoek 2021

Steekproefgrootte

N = 1.027



Steekproef & weging

Door middel van statistische toetsing is vastgesteld of de resultaten per subgroep in de steekproef ook duiden op verschillen in de onderzoekspopulatie. De nulhypothese (dat er geen verschil is tussen de groepen (Ho)) is getoetst tegen de alternatieve hypothese dat er wel een verschil is tussen de groepen (Ha). Als de kans op de geobserveerde steekproefresultaten gegeven de nulhypothese kleiner is dan 5% [$p(\text{verschil} | H_0) < .05$], wordt de nulhypothese verworpen en is het aannemelijk dat er een verschil is tussen de groepen.

Veldwerk

Het online veldwerk heeft plaatsgevonden in 2021 en is uitgevoerd door onderzoeksbureau Motivaction. Dit was enkele weken nadat er bij de GGD een groot datalek was ontstaan en de adresgegevens, telefoonnummers en burgerservicenummers van miljoenen Nederlanders op straat kwamen te liggen. Tegelijk verkeerde de kabinetsformatie in een crisis, nadat was uitgelekt dat tijdens de gesprekken de positie van Kamerlid Pieter Omtzigt ter sprake was gekomen.

Samenstelling respondenten

Voor het onderzoek zijn 513 mannen en 514 vrouwen ondervraagd. Antwoorden zijn uitgesplitst in de leeftijdscategorieën: 18-25, 25-35, 35-45, 45-55, 55-65 en 65-75 jaar.

Van de respondenten is 25% hoogopgeleid, 54% middenopgeleid en 21% laagopgeleid. Daarbij heeft een kwart een hoog inkomen, valt 11% onder modaal en 19% boven modaal. Van 45% is het inkomen onbekend.

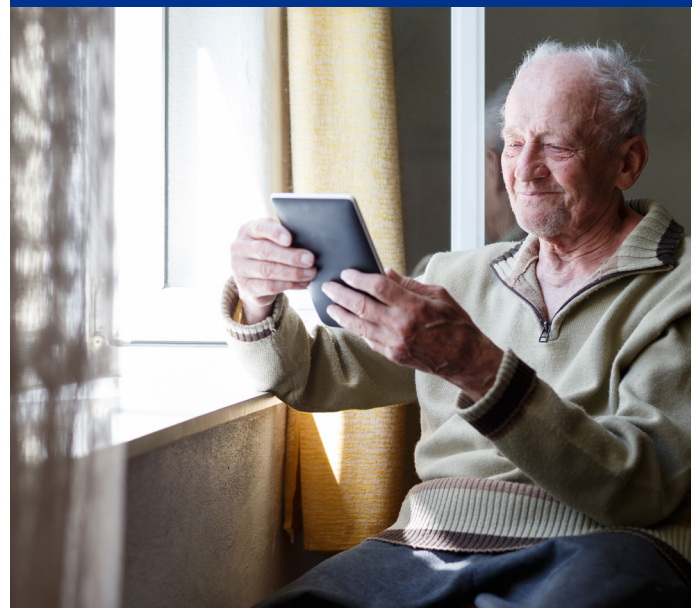
12% van de respondenten komt uit Amsterdam, Rotterdam of Den Haag. 30% woont in West-Nederland, 10% in Oost-Nederland en 24% in Zuid-Nederland.

Bijna de helft (47%) is hoofdverantwoordelijk voor de boodschappeninkoop. Nog eens 36% is dit in gelijke mate als de partner.

Over KPMG

KPMG is actief in meer dan 155 landen met een breed professioneel dienstenportfolio. Onze experts maken deel uit van een breed netwerk met rond de 190.000 professionals. Wij zijn toonaangevend in het geven van advies op het gebied van privacy binnen verschillende sectoren en industrieën.

Meer dan 200 (CIPP/E-, CIPM- en CIPT-) privacyprofessionals zijn getraind en gekwalificeerd op het gebied privacy, met diepgaande kennis en ervaring op zowel juridisch, organisatorisch als technisch gebied. Wij zijn hands-on in het implementeren van pragmatische, effectieve en op maat gemaakte privacyprogramma's. Wij helpen uw organisatie om te voldoen aan regelgeving, en het vertrouwen te winnen van cliënten, stakeholders en werknemers.



Contact

Stephan Idema

Senior Manager Data Privacy

Idema.Stephan@kpmg.nl

Kim van Assendelft

Senior Consultant Data Privacy

vanAssendelft.Kim@kpmg.nl

Koos Wolters

Partner Data Privacy

Wolters.Koos@kpmg.nl

Marijn Bakker

Manager Data Privacy

Bakker.Marijn@kpmg.nl



home.kpmg/nl/dataprivacy.html



De in dit document vervatte informatie is van algemene aard en is niet toegespitst op de specifieke omstandigheden van een bepaalde persoon of entiteit. Wij streven ernaar juiste en tijdige informatie te verstrekken. Wij kunnen echter geen garantie geven dat dergelijke informatie op de datum waarop zij wordt ontvangen nog juist is of in de toekomst blijft. Daarom adviseren wij u op grond van deze informatie geen beslissingen te nemen behoudens op grond van advies van deskundigen na een grondig onderzoek van de desbetreffende situatie.

© 2021 KPMG Advisory N.V., een naamloze vennootschap en lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Limited, een Engelse entiteit.
Alle rechten voorbehouden.