

Definitief 7 juni 2023

# Dataveiligheid

Hoe beschouwen Nederlanders de veiligheid van hun eigen data? En wat vinden ze van de dataveiligheid van de gemeente?

# Samenvatting (1)

## Over het onderzoek

Voor Binnenlands Bestuur heeft I&O Research onderzoek gedaan naar het beeld dat Nederlanders hebben van de dataveiligheid bij hun gemeente. Hiervoor is een peiling uitgezet in het panel van I&O Research. Er hebben 1.191 leden de vragenlijst ingevuld. Dit is voldoende voor betrouwbare uitspraken op landelijk niveau.

De vragenlijst begon met vragen over de eigen veiligheid van (online) gegevens van inwoners en hun houding ten aanzien van het bezit en het delen van persoonlijke gegevens door gemeenten.

## Vertrouwen in eigen dataveiligheid

Vier op de tien inwoners hebben (heel) veel vertrouwen in de beveiliging van hun eigen (online) gegevens en 8 procent heeft (heel) weinig vertrouwen. Het vertrouwen in de eigen beveiliging neemt toe naarmate inwoners minder hulp nodig hebben (bij iets doen op het internet) en zelf meer maatregelen toepassen om hun digitale gegevens te beschermen. De meest voorkomende maatregelen zijn: sterke wachtwoorden kiezen (77%), updates uitvoeren of back-ups maken (65%) en een virusscanner gebruiken (62%).

## Houding t.a.v. bezit en delen persoonsgegevens

Inwoners denken bij persoonlijke gegevens die de gemeente van hen heeft in eerste instantie aan naam, adres, geboortedatum en Burgerservicenummer. De meerderheid vindt het ook prima dat de gemeente over persoonlijke gegevens beschikt voor de uitvoering van haar taken (80%), een aanzienlijke groep van een op de zeven inwoners (14%) vindt echter dat de gemeente over te veel gegevens beschikt

Inwoners die het prima vinden over welke gegevens de gemeente beschikt of vinden dat de gemeente over te weinig gegevens beschikt EN die vinden dat gemeenten zo door moeten gaan met het delen van gegevens of juist meer gegevens moeten kunnen delen noemen we **voorstanders van de huidige praktijk**, ook wel **voorstanders van een datagedreven gemeente\***.

Inwoners die vinden dat de gemeente over te veel gegevens beschikt EN die vinden dat gemeenten minder gegevens moet kunnen delen noemen we **tegenstanders van de huidige praktijk**, ook wel **tegenstanders van een datagedreven gemeente**.

Met deze indeling is 68 procent van de inwoners voor een datagedreven overheid en 9 procent tegen. De rest heeft hier geen duidelijke mening in.

\* Datagedreven werken is te definiëren als het systematisch verzamelen, beheren, analyseren en interpreteren van data. In de vragenlijst voor dit onderzoek zijn niet alle aspecten van datagedreven werken uitgevraagd, noch is de term datagedreven gebruikt. Maar de informatie die een gemeente heeft over haar inwoners is een belangrijke bron van data voor het datagedreven werken van gemeenten. Daarom is in dit rapport de term datagedreven werken gehanteerd.



# Samenvatting (2)

## Vertrouwen in dataveiligheid gemeente

Vier op de tien inwoners hebben (heel) veel vertrouwen erin dat de gemeente veilig met hun (online) gegevens omgaat, 12 procent heeft hier (heel) weinig vertrouwen in. De gemeente geniet meer vertrouwen dan provincie, landelijke overheid en andere instanties en bedrijven.

De houding t.o.v. de huidige praktijk van data beheren en delen (datagedreven werken door de gemeente) is sterk bepalend voor vertrouwen. Bij tegenstanders heeft slechts 7 procent er (heel) veel vertrouwen in dat de gemeente veilig met hun gegevens omgaat en 45 procent (heel) weinig vertrouwen.

De meeste inwoners geven verder aan dat hun vertrouwen in de veiligheid bij de gemeente de afgelopen 12 maanden gelijk is gebleven (77%), of anders gedaald (15%). Er zijn maar weinig inwoners die aangeven dat hun vertrouwen is toegenomen (2%).

De meeste inwoners geven aan (heel) slecht bekend te zijn met de maatregelen die gemeenten moeten nemen om de dataveiligheid te vergroten (68%). Tegenstanders van een datagedreven overheid zijn vaker (heel) goed bekend (11%) dan voorstanders (5%). Tegenstanders hebben ook meer behoefte aan informatie over dataveiligheid van gemeenten.

## Kans op datalek en gevolgen

Inwoners is gevraagd om een inschatting te maken van de kans op en de ernst van mogelijke gevolgen van een datalek bij hun gemeente. Hieruit blijkt dat naarmate inwoners de kans op een gevolg hoger inschatten, zij de gevolgen ervan ook ernstiger vinden. De meeste inwoners denken dat de kans dat bij een datalek vertrouwelijke informatie in verkeerde handen valt (heel) groot is (77%) en dit vinden zij ook het vaakst heel ernstig of rampzalig (44%). De kans op uitval van dienstverlening en bedrijfsvoering wordt het minst vaak (heel) groot geschat (45%) en dit vindt men ook het minst vaak heel ernstig of rampzalig (14%).

Voor- en tegenstanders van de huidige manier van het beheren van data en het delen door de overheid schatten de kans op mogelijke gevolgen ongeveer gelijk in, maar zij verschillen in hoe ernstig zij deze gevolgen vinden. Tegenstanders vinden de gevolgen van een datalek voor mogelijke fouten in de dienstverlening, reputatieschade gemeente en daling vertrouwen in de overheid ernstiger dan voorstanders.



# Inleiding

## Aanleiding

Binnenlands Bestuur heeft I&O Research gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar het beeld dat Nederlanders hebben van dataveiligheid. Hoe veilig vinden zij hun gegevens? In het bijzonder over het beeld wat inwoners hebben van de dataveiligheid bij de gemeente. En denken zij dat de gemeente de wetgeving goed naleeft?

## Methode en respons

Voor het onderzoek is een peiling gehouden in het panel van I&O Research. In totaal zijn er 2.500 panelleden uitgenodigd. De panelleden zijn via e-mail en de I&O App uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. De vragenlijst kon worden ingevuld van 11 mei tot en met 15 mei.

In totaal hebben 1.191 leden de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 4,8 procent. Dit is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd, opleiding, regio en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen op deze aspecten zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Hierdoor wordt er voorkomen dat een bepaalde groep inwoners, bijvoorbeeld jongere inwoners, ondervertegenwoordigd is in het onderzoek. Op deze persoonskenmerken zijn de resultaten representatief.



## Digitaal panel

Deelname aan het digitale I&O Panel vooronderstelt een zekere digitale vaardigheid. Het valt daardoor te verwachten dat uitkomsten die samenhangen met digitale vaardigheid niet helemaal representatief zullen zijn voor alle Nederlanders. In de analyse worden uitkomsten daarom ook uitgesplitst naar digitale vaardigheid.

## Leeswijzer bij grafieken en tabellen

Indien bij een vraag de percentagebasis afwijkt, bijvoorbeeld omdat het over een specifieke groep Nederlanders gaat, is dit bij het figuur vermeld.

Als de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

## Analyse

De uitkomsten worden daar waar relevant uitgesplitst naar de digitale vaardigheden van de respondenten. In totaal heeft 75 procent van de respondenten nooit of bijna nooit hulp nodig bij iets doen op het internet, 20 procent soms en 4 procent vaak of heel vaak.

Verder wordt er, waar relevant, een uitsplitsing gemaakt naar de mate waarin inwoners bekend zijn met de maatregelen of handelingen die de gemeente moet nemen om de dataveiligheid te verhogen. In totaal is 68 procent (heel) slecht bekend met de maatregelen, 16 procent kent de maatregelen redelijk en 6 procent kent ze (heel) goed.

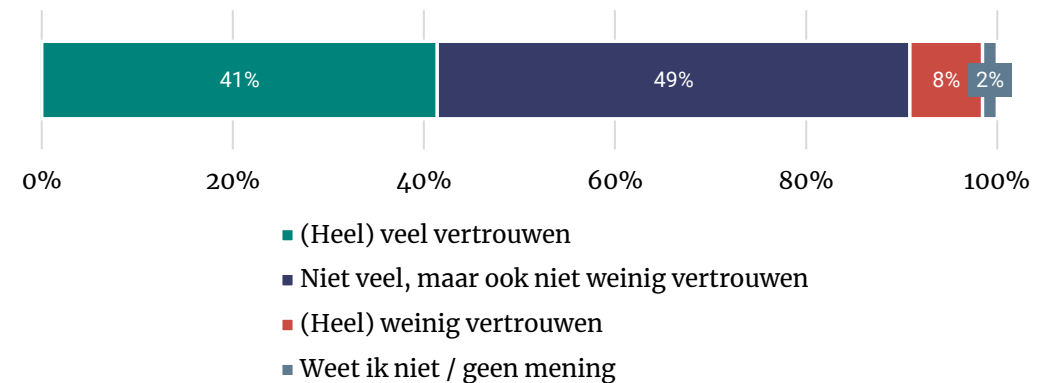
Tot slot gaan we ook in op eventuele relevante verschillen tussen inwoners die hun eigen apparaten goed beschermen (2 of meer maatregelen genomen; 81%) en inwoners die dit in mindere mate doen (één maatregel genomen: 19%)

# Vertrouwen in eigen (online) beveiliging

## Veel inwoners weifelend over vertrouwen in eigen (online) beveiliging

- Wij vroegen inwoners in hoeverre zij vertrouwen hebben in de beveiliging van hun (online) gegevens op eigen apparaten.
- Vier op de tien inwoners hebben (heel) veel vertrouwen in de beveiliging van hun eigen (online) gegevens. De helft heeft niet veel, maar ook niet weinig vertrouwen. Acht procent heeft (heel) weinig vertrouwen.
- 45 procent van de inwoners die twee of meer maatregelen hebben getroffen om hun eigen gegevens te beschermen (zie volgende pagina), hebben (heel) veel vertrouwen in hun eigen beveiliging. Onder inwoners die een enkele maatregel hebben genomen ligt dit aanzienlijk lager (27%).
- Inwoners die bijna nooit of nooit hulp nodig hebben bij iets wat zij op het internet doen, hebben bovengemiddeld veel vertrouwen in de beveiliging van hun (online gegevens), respectievelijk 42 en 52 procent.

Figuur 1. Hoeveel vertrouwen heeft u in de beveiliging van uw (online) gegevens op uw eigen apparaten?

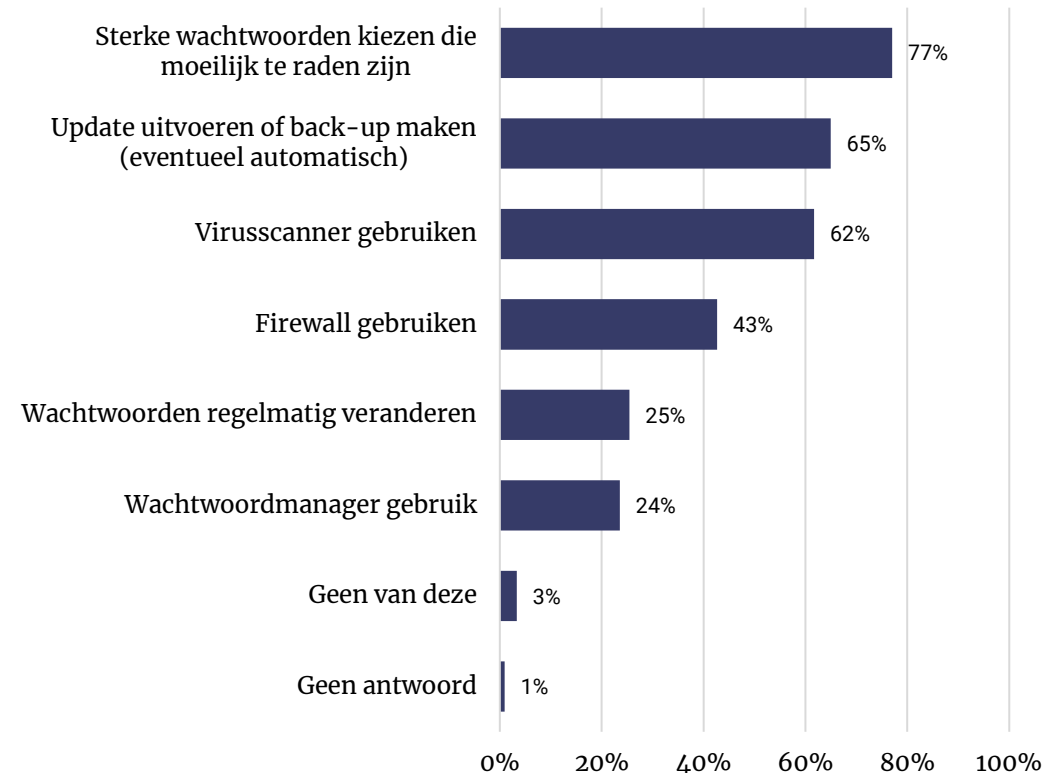


# Maatregelen eigen digitale bescherming

## Sterke wachtwoorden kiezen die moeilijk te raden zijn, is meest gebruikte vorm van bescherming

- Gemiddeld nemen inwoners drie maatregelen om hun digitale gegevens te beschermen.
- De drie meest voorkomende maatregelen zijn:
  - sterke wachtwoorden kiezen die moeilijk te raden zijn (77%);
  - updates uitvoeren of back-ups maken (65%);
  - virusscanner gebruiken (62%).
- Deze uitkomsten zijn vergelijkbaar met die van de Veiligheidsmonitor 2021, waarin dezelfde vraag naar digitale preventie wordt gesteld.
- Ruim acht op de tien inwoners nemen twee of meer maatregelen om hun eigen (online) gegevens op hun apparaten te beschermen (81%). Een op de vijf neemt één maatregel (19%).
- Inwoners die vaak hulp nodig hebben op iets wat zij bij het internet doen, nemen gemiddeld minder maatregelen (2,0), dan inwoners die bijna nooit hulp nodig hebben (3,0)

Figuur 2. Met welke van de volgende maatregelen beschermt u uw digitale gegevens?



# Eerste associatie bij dataveiligheid gemeente

**Inwoners verwachten dat de gemeente zorgvuldig met de data omgaat, anderen denken dat de gemeente niet zo secuur is**

- Aan inwoners vroegen wij wat er als eerste in hun opkomt bij 'dataveiligheid van uw gemeente'
- Inwoners noemen verschillende aspecten. De beveiliging van de gegevens en de verwachting dat de gemeente dit goed op orde heeft, worden het vaakst genoemd.
- Niet alle inwoners zijn echter positief over de databeveiliging. Inwoners vinden de beveiliging 'zo lek als een mandje' of twijfelen aan de bescherming van de gegevens.
- Daarnaast zijn er ook enkele mensen die niet goed zicht hebben op de databeveiliging bij de gemeente. Zij stellen vragen zoals "Hoe bewaart de gemeente persoonlijke gegevens?" en "Hoeveel aandacht besteden ze eraan?"
- Tot slot zijn er ook een aantal inwoners die persoonsgegevens noemt, bijvoorbeeld DigiD en burgerlijke stand.
- In het kader hiernaast zijn enkele quotes weergegeven die de bovenstaande punten goed weergeven.

*"Bescherming persoonsgegevens met zware beveiliging"*

*"Zorgvuldig omgaan met gegevens"*

*"Dat de gegevens van mij, die bij de gemeente bekend zijn, goed beschermd zijn."*

*"De mate waarin mijn persoonlijke gegevens bij de gemeente beschermd zijn"*

*"De gemeente maakt gebruik van een kundig IT bedrijf om de boel te beveiligen."*

*"Verwacht dat dit goed geregeld is"*

*"Niet heel secuur, kan waarschijnlijk veel beter. Outdated"*

*"dat is vast niet goed geregeld"*

*"Dat is onmogelijk. Zo lek als een mandje"*

*"Ik hoop dat dat goed geregeld is."*

*"hoe veilig gegevens over inwoners, verzameld/bijgehouden door de gemeente, zijn opgeslagen."*

*"Gegevens van de burgers"*





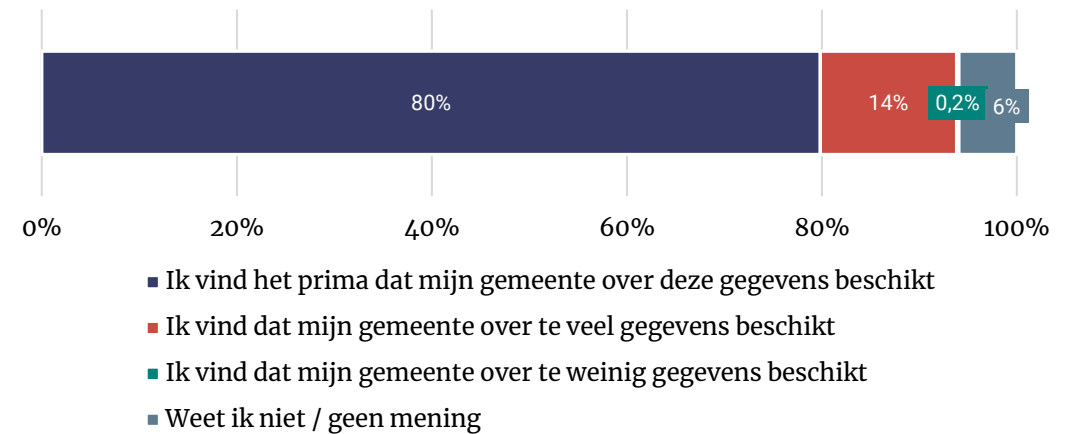


# Draagvlak voor beheer persoonlijke gegevens

## Meerderheid vindt het prima dat de gemeente over verschillende persoonlijke gegevens beschikt

- De gemeente beschikt vanwege haar taken en verantwoordelijkheden over verschillende persoonlijke gegevens van haar inwoners. Dit varieert van persoonsgegevens (volledige naam, geboortedatum, adres) tot aan informatie over zorgbehoeften (huishoudelijke hulp of het gebruik van een rolstoel) en uitkeringen (Bv. Wmo, bijstand).
- Respondenten kregen na deze uitleg de vraag wat ze ervan vinden dat de gemeente over deze gegevens beschikt. Acht op de tien inwoners vinden het prima dat de gemeente over deze gegevens beschikt. Veertien procent vindt dat de gemeente over te veel gegevens beschikt.
- Met name hoogopgeleiden vinden het prima dat de gemeente over deze gegevens beschikt (85%). Onder laag (73%) en middelbaar (78%) opgeleiden ligt dit aanzienlijk hoger. Laag opgeleiden geven in verhouding vaker aan het niet te weten (9%) in vergelijking met hoogopgeleiden (4%).

Figuur 4. Wat vindt u ervan dat de gemeente over deze gegevens beschikt?

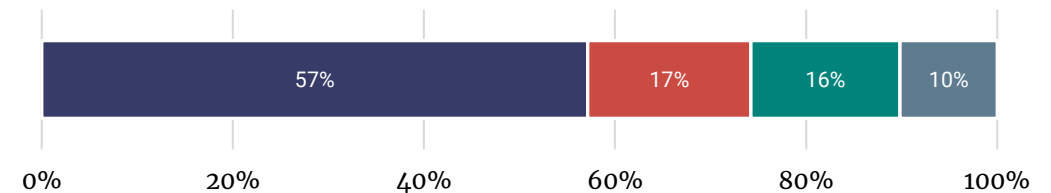


# Delen van gegevens tussen instanties

## Meerderheid vindt dat de gemeente zo verder moet gaan met het delen van gegevens als nu gebeurt

- Gemeenten werken samen met verschillende instanties zoals voor de inning van gemeentelijke belastingen, de afvalinzameling, jeugdzorg (GGD) en sociale dienst (Werkplein). Met deze instanties wisselt de gemeente persoonlijke gegevens van inwoners uit. Dit is noodzakelijk voor de dienstverlening. Aan inwoners vroegen wij na deze uitleg welke stelling het beste past bij hun mening.
- Zes op de tien vinden dat de gemeente verder moet gaan met het delen van gegevens zoals dat nu gebeurt (57%). Ongeveer een op de zes vindt dat de gemeente minder gegevens moet kunnen delen (17%), ook als dit de dienstverlening aan inwoners moeilijker maakt. Een even grote groep vindt dat de gemeente gegevens meer moet kunnen delen als dit de dienstverlening makkelijker maakt (16%).
- Ruim zes op de tien hoger opgeleiden (63%) vinden dat de gemeente zo verder moet gaan met het delen van de gegevens. Dit is beduidend hoger dan het aandeel onder de lager (54%) en middelbaar opgeleiden (53%).

Figuur 5. Welke stelling past het beste bij uw mening?



- Ik vind dat mijn gemeente zo verder moet gaan met het delen van gegevens zoals dat nu gebeurt
  - Ik vind dat mijn gemeente minder gegevens moet kunnen delen, ook als dit de dienstverlening aan inwoners moeilijker maakt
  - Ik vind dat mijn gemeente meer gegevens moet kunnen delen als dit de dienstverlening aan inwoners makkelijker maakt
  - Weet ik niet / geen mening
- Hoewel de vragen niet een op een vergelijkbaar zijn, is er een duidelijke samenhang te zien met de vraag over het ter beschikking hebben van persoonsgegevens door de gemeente. Als inwoners vinden dat de gemeente over te veel gegevens beschikt, zijn ze ook vaker tegen het delen van de gegevens (64%).

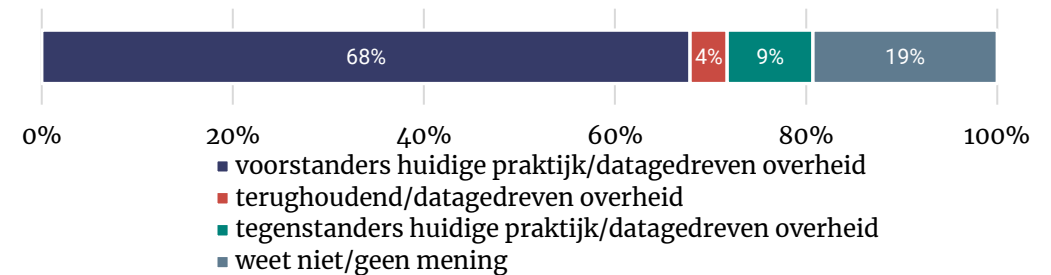


# Houding huidige beheer en uitwisseling

## Meerderheid is een voorstander van de huidige manier van databeheer en –uitwisseling van persoonsgegevens door gemeente

- De twee voorgaande vragen kennen een duidelijke samenhang. Vanuit deze twee vragen is een nieuw kenmerk geconstrueerd over de mate waarin inwoners voor of tegen de huidige manier van het beheer en uitwisseling van persoonsgegevens door de gemeente en aanverwante instanties. Wij classificeren dit ook wel als datagedreven werken.\*
- Inwoners die het prima vinden dat de gemeente over de gegevens beschikt of vinden dat gemeente over meer gegevens moet beschikken én die het prima vinden dat de gemeente de gegevens deelt met andere instanties, of juist vinden dat de gemeente meer moet delen, worden als ‘voorstanders’ geclassificeerd (68%). Inwoners die juist vinden dat de gemeente over minder moet beschikken en minder moet delen, vallen onder de categorie ‘tegenstanders’ (9%). Tot slot is er nog de groep ‘terughoudend’ (4%), dit zijn inwoners die bij een stelling wel als voorstander gezien worden, maar bij de andere stelling niet.
- Driekwart van de hoogopgeleiden is voorstander van de huidige praktijk(75%), beduidend hoger dan het aandeel bij laag (63%) en middelbaar opgeleiden (63%).
- Een op de zeven inwoners die soms hulp nodig hebben bij iets wat zij op het internet doen, zijn tegenstanders van de huidige praktijk(13%). Dit ligt beduidend hoger dan het aandeel dat bijna nooit hulp nodig heeft (7%). Deze laatste groep is in vergelijking juist vaker voorstander (73% tegenover 60%).

Figuur 6. Houding ten opzichte van huidige praktijk beheer- en uitwisseling persoonsgegevens door gemeente



Er is wel een kanttekening te plaatsen bij deze variabele over de houding van inwoners t.a.v. de huidige praktijk beheer- en uitwisseling persoonsgegevens door de gemeente. Bij de 1<sup>e</sup> vraag over het beheer van persoonsgegevens wordt alleen vermeld dat dit hoort bij de taken en verantwoordelijkheden van de gemeente. Bij de 2<sup>e</sup> vraag over het delen van persoonsgegevens wordt ook benoemd dat dit gebeurt ten behoeve van de dienstverlening. Deze positieve nuance zou kunnen verklaren waarom het percentage inwoners dat vindt dat gemeente meer gegevens moet kunnen delen (2<sup>e</sup> vraag, 16%) zoveel hoger is dan het percentage dat vindt dat de gemeente over te weinig gegevens beschikt (1<sup>e</sup> vraag, 0,2%).

\* Datagedreven werken is te definiëren als het systematisch verzamelen, beheren, analyseren en interpreteren van data. In de vragenlijst voor dit onderzoek zijn niet alle aspecten van datagedreven werken uitgevraagd, noch is de term datagedreven gebruikt. Maar de informatie die een gemeente heeft over haar inwoners is een belangrijke bron van data voor het datagedreven werken van gemeenten. Daarom is in dit rapport de term datagedreven werken gehanteerd.



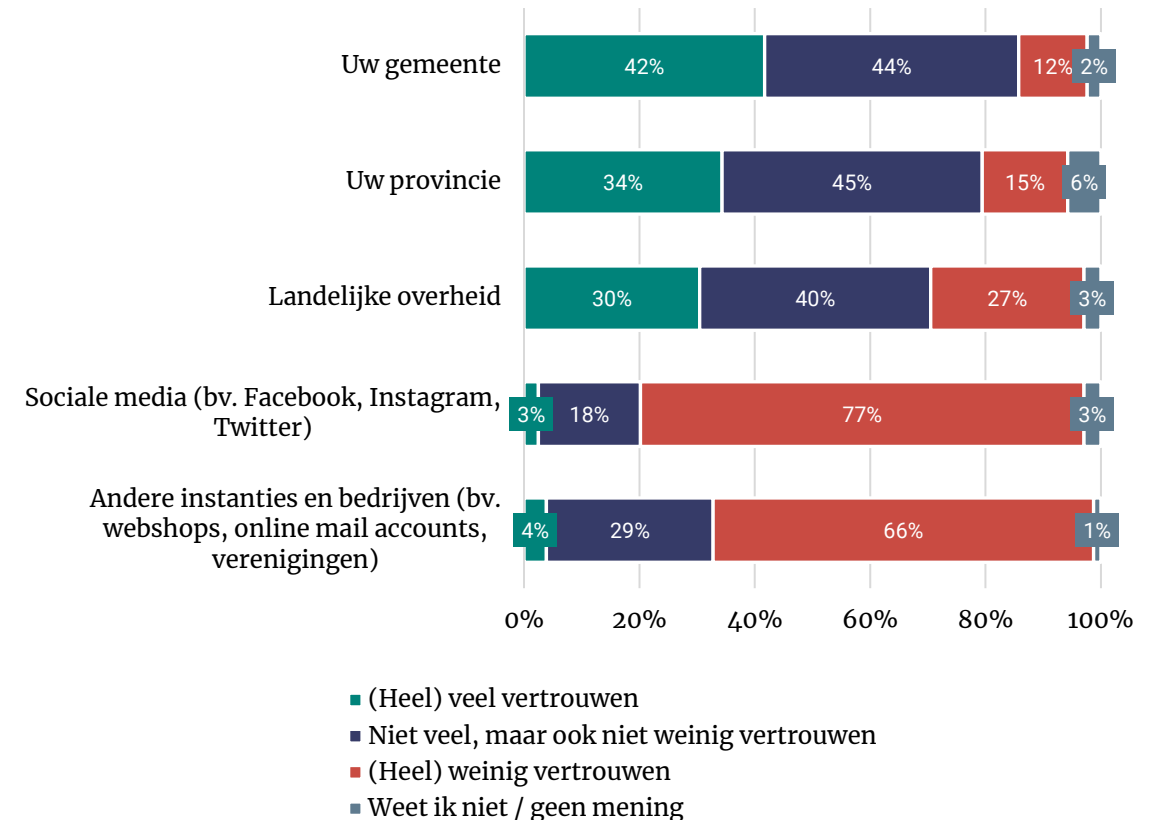
# Vertrouwen in instanties

## Inwoners hebben het meeste vertrouwen in een veilige omgang met (online) gegevens door de gemeente

- Vier op de tien inwoners hebben er (heel) veel vertrouwen in dat de gemeente veilig met hun (online) gegevens omgaat. Een bijna even grote groep heeft er niet veel, maar ook niet weinig vertrouwen in. Twaalf procent heeft (heel) weinig vertrouwen.
- Naarmate de overheidsorganisatie groter wordt, neemt ook het wantrouwen over de dataveiligheid toe. Dit past in het beeld van hoger vertrouwen in lokale dan landelijke overheid uit recent onderzoek naar institutioneel vertrouwen (zie 1, 2).
- De overheid heeft wel een streepje voor op sociale media en andere instanties en bedrijven. De databeveiliging van de online gegevens door sociale media wordt het minste vertrouwd: 77% heeft er (heel) weinig vertrouwen in.

- 1) Vollaard e.a. (2022). *Democratie in de gemeente. Lokaal Kiezersonderzoek 2022.*
- 2) Engbersen e.a. (2021). *De Laag-vertrouwensamenleving. De maatschappelijke impact van COVID-19 in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam & Nederland, vijfde meting.*

Figuur 7. In hoeverre heeft u er vertrouwen in dat de volgende instanties veilig met uw (online) gegevens omgaan?

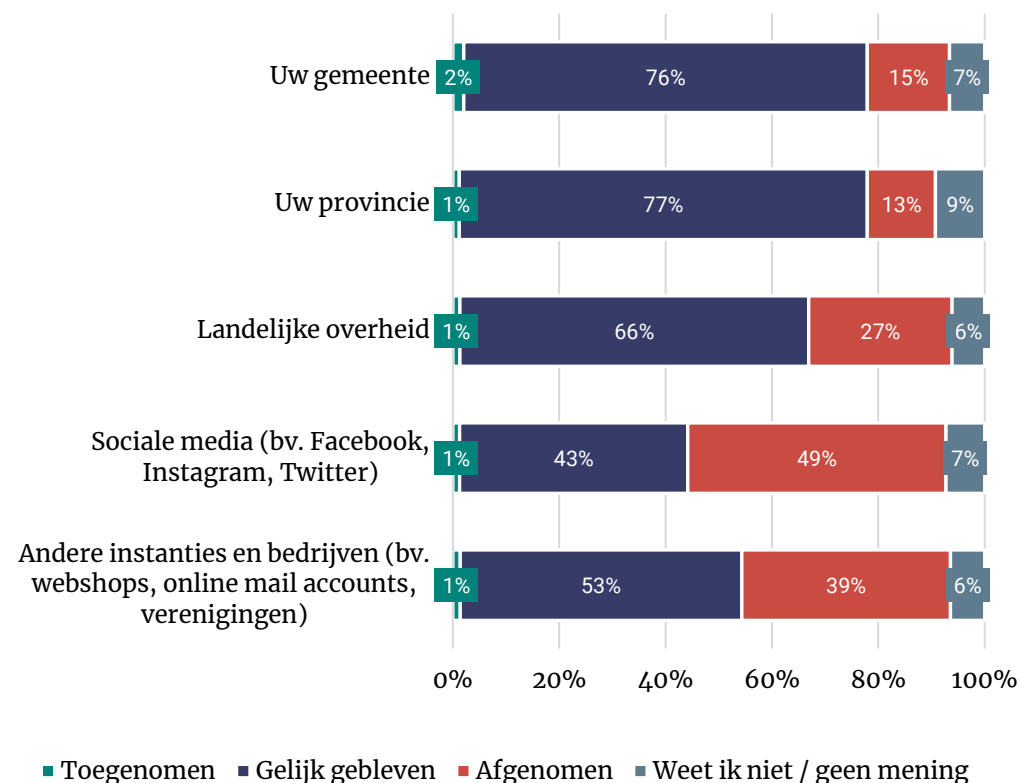


# Verandering in vertrouwen

## Voor meerderheid geldt dat vertrouwen in dataveiligheid bij overheidsinstanties gelijk is gebleven

- Een klein deel van de inwoners geeft aan dat hun vertrouwen in de dataveiligheid bij de verschillende instanties is toegenomen (1 à 2 %). De meerderheid geeft aan dat het vertrouwen in de dataveiligheid bij de gemeente, provincie, landelijke overheid en andere instanties en bedrijven (bv. webshops, online mail accounts, verenigingen) gelijk is gebleven.
- Sociale media vormen hier een uitzondering op. Ongeveer de helft (49%) noemt dat hun vertrouwen is afgenomen. Een net iets kleinere groep geeft aan dat dit gelijk is gebleven (43%).
- Wanneer inwoners tegen een datagedreven overheid zijn, geven zij vaker aan dat hun vertrouwen het afgelopen jaar in de dataveiligheid bij de gemeente (34%), provincie (33%) en landelijke overheid (53%) is afgenomen. Zeker in vergelijking met voorstanders van een datagedreven overheid (resp. 11%, 8%, 22%).

Figuur 8. Is uw vertrouwen in de dataveiligheid van deze instanties in de afgelopen 12 maanden toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?



# Toelichting verandering in vertrouwen

Aan inwoners vroegen wij vervolgens of ze toe konden lichten waarom hun vertrouwen in de databeveiliging bij gemeenten is toegenomen, afgenomen of gelijk is gebleven. Hieronder worden de argumenten toegelicht.

## Vertrouwen toegenomen

Inwoners die aangeven dat het vertrouwen is toegenomen, noemen dat er meer aandacht is gekomen voor databescherming en dat hun vertrouwen hierdoor is gestegen.

*“Bij iedereen is er meer aandacht voor veiligheid door diverse hacks.”*

*“Heb de indruk dat zij er alles aandoen om het veiliger te maken en te houden.”*

*“Ik weet dat over de bescherming van gegevens strenger beleid langs de gemeenteraad is gekomen, al ken ik de inhoud hiervan niet goed.”*

## Vertrouwen gelijk gebleven

Inwoners die aangeven dat het vertrouwen gelijk is gebleven, noemen dat ze er niet mee bezig zijn, of hier niet voldoende van weten.

*“Ben er niet super mee bezig”*

*“Dergelijke organisaties veranderen maar langzaam.”*

*“Er is geen reden of aanleiding geweest waardoor ik er anders over ben gaan denken”*

*“Geen enkele klacht gehoord over een datalek bij de gemeente.”*

*“Systemen zijn m.i. goed beveiligd. Medewerkers blijven een risico.”*

## Vertrouwen afgenomen

Inwoners die aangeven dat het vertrouwen is afgenomen, noemen dat er over het algemeen meer hackers zijn. Anderen noemen de verouderde systemen van de gemeente als kwetsbaar.

*“Algemene trend dat alle data te hacken is.”*

*“Komen veel data regelmatig op straat te liggen. Overheidsinstanties lijken makkelijk te hacken.”*

*“Verouderde systemen, weinig kennis van omgang met AVG”*

*“Ze hebben nog niks ondernomen om het te kunnen verbeteren, ze doen geen moeite”*

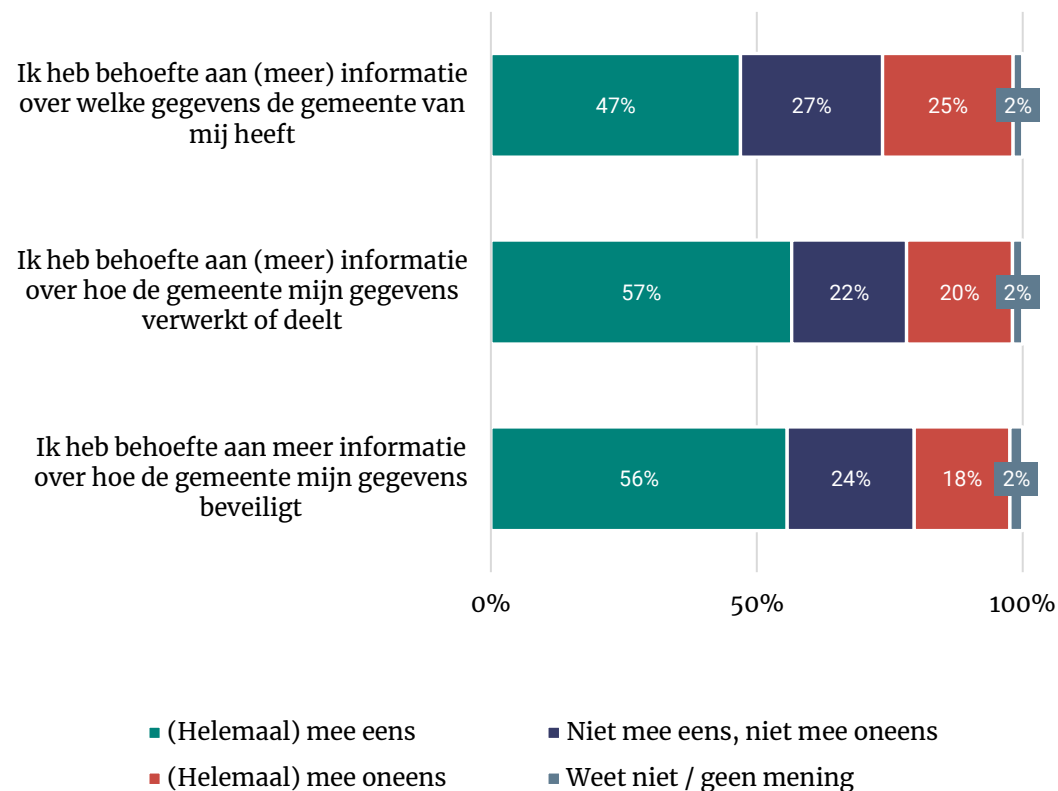


# Informatie behoefte

## Sceptische inwoners hebben behoefte aan (meer) informatie

- Inwoners kregen een drietal stellingen voorgelegd over hun behoefte aan informatie over de omgang van de gemeente met gegevens.
- Mensen hebben voornamelijk behoefte aan meer informatie over hoe de gemeente de gegevens verwerkt of deelt (57%) en hoe zij deze beveiligen (56%).
- Ongeveer de helft wil meer informatie over welke gegevens de gemeente van hen heeft (47%).
- Met name 65-plussers hebben behoefte aan meer informatie (resp. 57%, 64% en 68%). Onder de inwoners jonger dan 65 ligt dit beduidend lager (tussen de 42% en 46%, tussen de 50% en 57%. En tussen de 45% en 56%).
- Met name de inwoners die tegen een datagedreven overheid zijn, geven aan meer informatie te willen ontvangen (resp. 75%, 82% en 76%). Onder voorstanders van een datagedreven overheid (resp. 41%, 50% en 51%) en terughoudende inwoners (resp. 35%, 35% en 37%) is dit beduidend lager.

Figuur 9. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

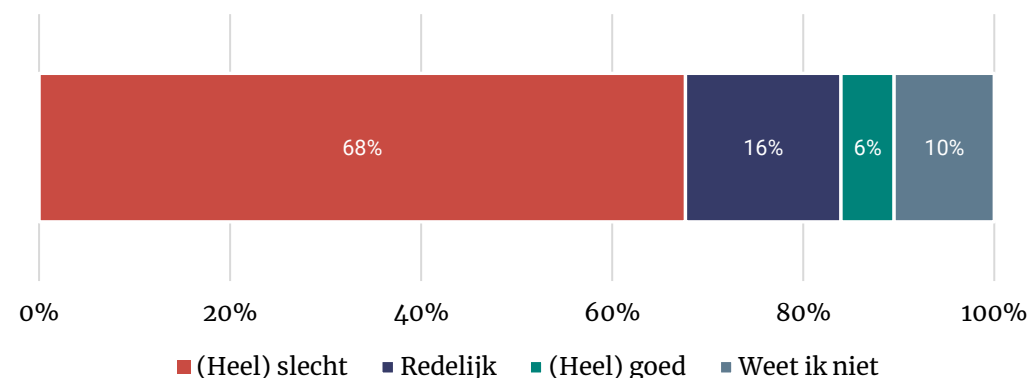


# Bekendheid maatregelen

## Meerderheid van de inwoners (heel) slecht bekend met maatregelen voor verhogen dataveiligheid gemeente

- Een groot deel van de inwoners is (heel) slecht bekend met de maatregelen of handelingen die de gemeente moet nemen om de dataveiligheid te verhogen (68%). Zes procent geeft aan (heel) goed op de hoogte te zijn.
- Onder inwoners die tegen datagedreven overheid zijn, geeft 11 procent aan (heel) goed bekend te zijn met de maatregelen of handelingen die de gemeente moet nemen om de dataveiligheid te verhogen. Onder voorstanders van een datagedreven overheid ligt dit beduidend lager (5%).
- Acht procent van de hoger opgeleide inwoners is (heel) goed op de hoogte van de maatregelen, beduidend hoger dan het aandeel lager opgeleiden (3%). Lager en middelbaar opgeleiden inwoners noemen vaker dat ze het niet 'weten' (resp. 17% en 12%) in vergelijking met hoger opgeleiden (5%).

Figuur 10. In welke mate bent u bekend met de maatregelen of handelingen die uw gemeente moet nemen om de dataveiligheid bij de gemeente te verhogen?



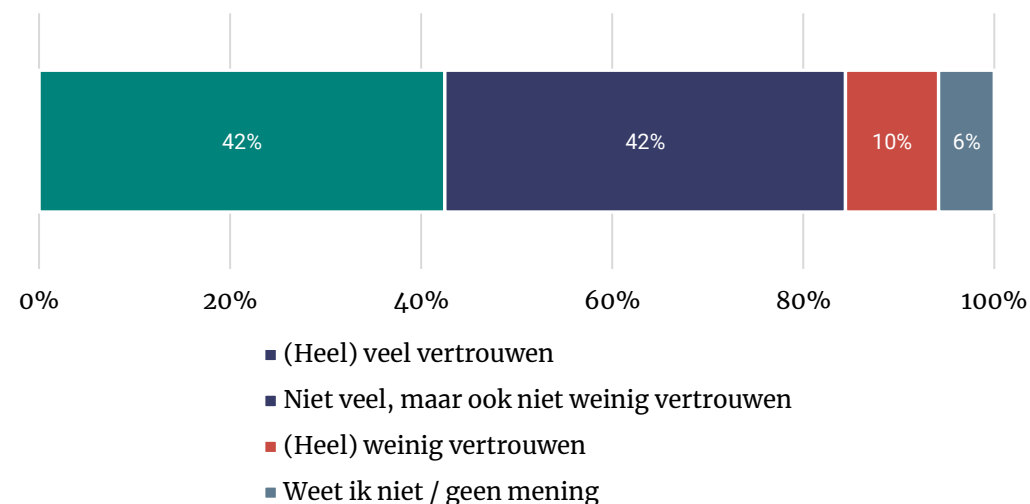


# AVG maatregelen

## Vier op de tien vertrouwen dat de gemeente de AVG naleeft

- Sinds 2018 bestaat de privacywetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wetgeving moet ervoor zorgen dat (overheid)instanties maatregelen nemen om de gegevens van inwoners beter te beveiligen.
- Vier op de tien inwoners hebben (heel) veel vertrouwen dat de gemeente de maatregelen van de AVG naleeft. Een even grote groep heeft niet veel, maar ook niet weinig vertrouwen. Een op de tien heeft (heel) weinig vertrouwen in de naleving van de regelgeving door de gemeente.
- De helft van de inwoners tussen de 18 en 34 jaar hebben (heel) veel vertrouwen in de gemeente. Onder de inwoners die ouder zijn dan 34 jaar, ligt dit beduidend lager. Zij hebben vaker niet veel, maar ook niet weinig vertrouwen.
- Onder de hoger opgeleiden heeft de helft vertrouwen in de naleving van de regelgeving door de gemeente. Onder lager opgeleiden (33%) en middelbaar opgeleiden (40%) ligt dit aanzienlijk lager.

Figuur 11. In hoeverre heeft u er vertrouwen in dat uw gemeente de maatregelen van de AVG naleeft?



- Inwoners die voor een datagedreven overheid zijn, hebben vaker (heel) veel vertrouwen in de naleving van de regelgeving door de gemeente (52%). Onder de inwoners die neutraal zijn (22%) of tegen een datagedreven overheid (12%) ligt dit aanzienlijk lager. Inwoners tegen de datagedreven overheid hebben (vaker heel) weinig vertrouwen in de naleving door de gemeente (32%) dan voorstanders (5%). Inwoners die terughoudend zijn in het hebben van een datagedreven overheid, geven vaker aan het niet te weten (37%).

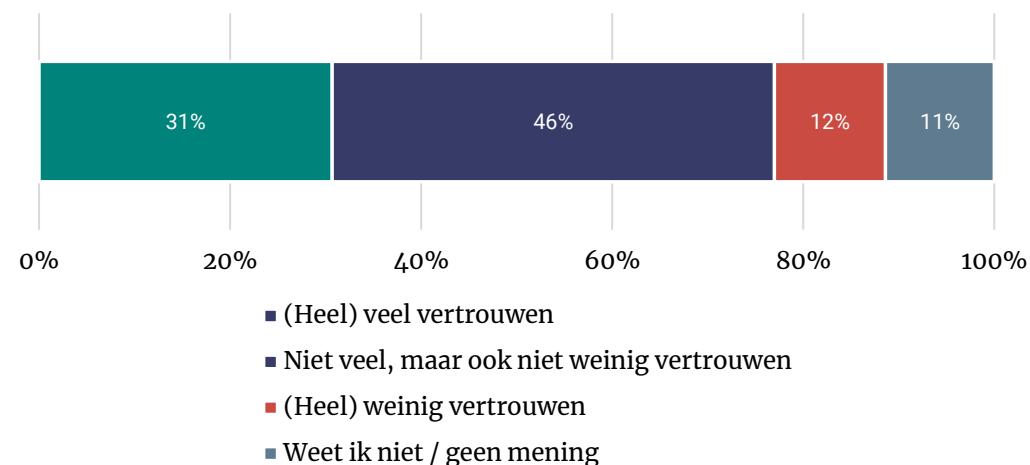


# BIO-norm

## Drie op de tien vertrouwen dat de gemeente de BIO-norm naleeft

- Gemeenten moeten een informatiebeveiligingsbeleid hebben, dat voldoet aan de zogenaamde BIO-norm (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). Hierin staat onder meer dat gemeenten moeten werken met veilige mobiele apparatuur, er een screening is voor nieuwe ambtenaren en dat de gemeentelijke systemen goed beveiligd zijn zodat niet iedere ambtenaar overal bij kan.
- Drie op de tien hebben na deze uitleg (heel) veel vertrouwen dat de gemeente de BIO-norm naleeft. Een op de zeven heeft (heel) weinig vertrouwen. Bijna de helft heeft niet veel, maar ook niet weinig vertrouwen (46%). Deze midden categorie en de groep 'weet ik niet/ geen mening' (11%) zijn bij de vraag over de BIO-norm hoger dan bij de vraag over de AVG.

Figuur 12. In hoeverre heeft u er vertrouwen in dat uw gemeente de BIO-norm naleeft?



- Ook hier is er een duidelijk verschil te zien tussen inwoners die voor en tegen de huidige praktijk van databeheer en uitwisseling door de overheid zijn. Voorstanders hebben vaker (heel) veel vertrouwen (39%) dan tegenstanders (8%). Tegenstanders hebben juist vaker (heel) weinig vertrouwen (36%) in vergelijking met voorstanders (7%). Inwoners die terughoudend zijn over datagedreven werken, geven vaker aan het niet te weten (51%).

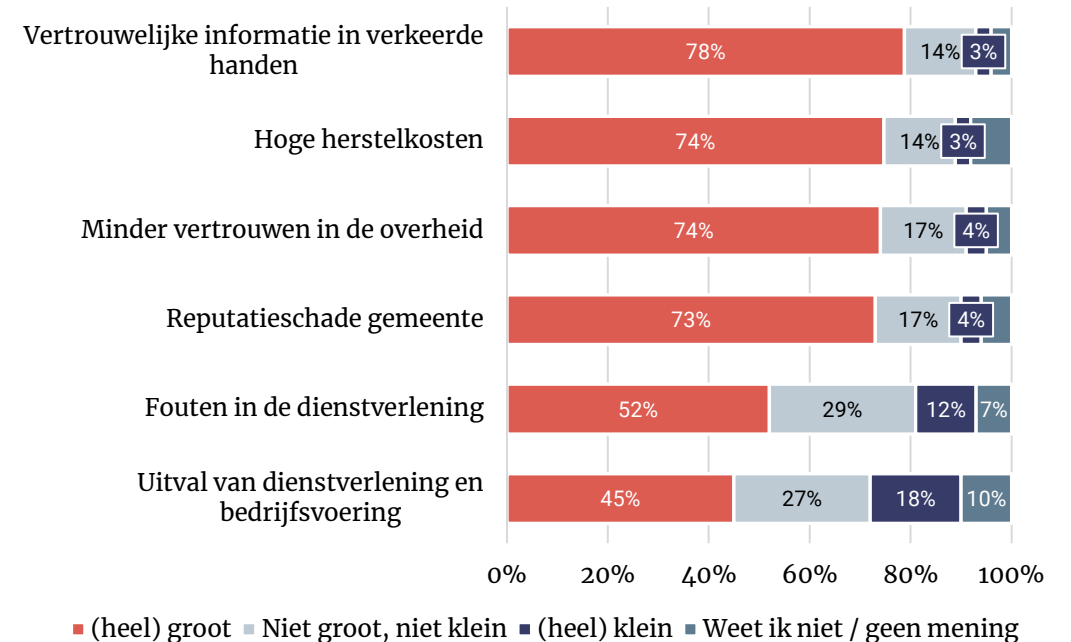


# Datalek; kans op gevolgen

## Kans dat vertrouwelijke informatie in verkeerde handen valt als gevolg van een datalek is het grootst (van zes mogelijke gevolgen)

- Respondenten kregen een lijst voorgelegd met mogelijke gevolgen wanneer er een datalek plaatsvindt. Vervolgens vroegen wij hoe groot zij de kans op deze gevolgen achten.
- Kans op fouten in de dienstverlening en uitval van dienstverlening en bedrijfsvoering worden lager ingeschat dan de andere gevolgen. Maar nog altijd acht de helft de kans groot.
- Voor- en tegenstanders datagedreven overheid schatten kansen gelijk in; neutrale respondenten geven vaak geen mening op deze stellingen.
- Naarmate respondenten zelf meer digitale maatregelen nemen, schatten ze de kans op gevolgen datalek groter in, alleen kans op uitval van dienstverlening en bedrijfsvoering schatten zij juist lager in dan gemiddeld.

Figuur 13: Stel: er vindt bij uw gemeente een datalek plaats. Hoe groot denkt u dat de kans is op onderstaande gevolgen?

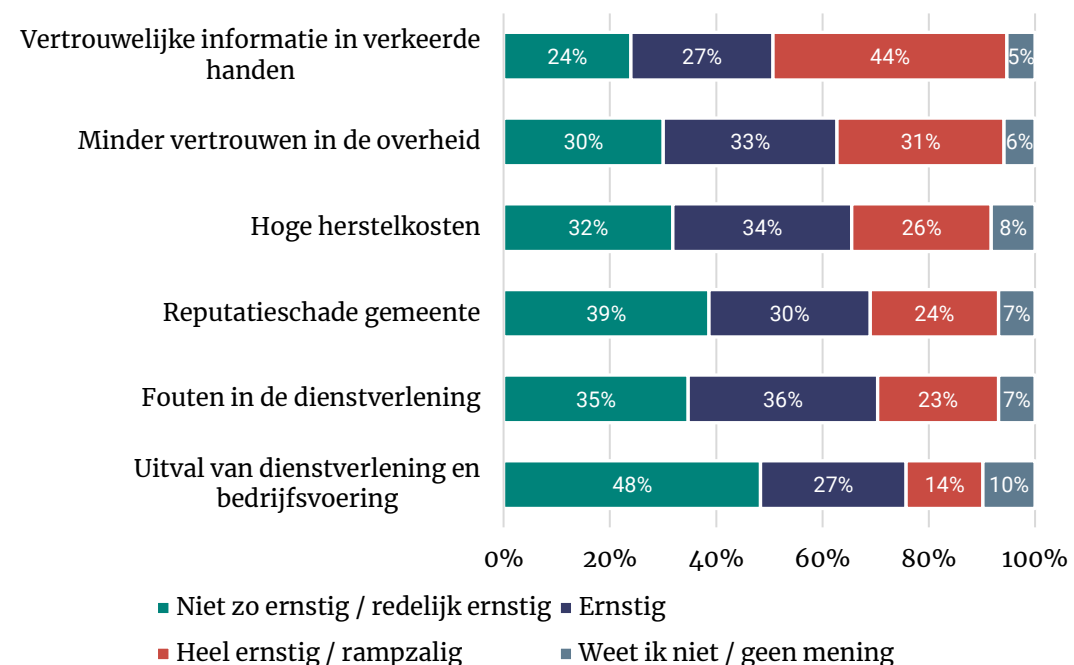


# Datalek; ernst van gevolgen

## Tegenstanders datagedreven overheid schatten gevolgen datalek als ernstiger in.

- Ernst van gevolgen datalek voor uitval van dienstverlening relatief klein ten opzichte van de rest en ernst van vertrouwelijke informatie die in verkeerde handen komt groot.
- Tegenstanders datagedreven overheid schatten ernst van gevolgen datalek voor fouten in de dienstverlening, reputatieschade gemeente en vertrouwen in de overheid relatief hoog in.
- Inwoners die zelf meer maatregelen nemen vinden vooral het gevolg dat vertrouwelijke informatie in verkeerde handen komt ernstiger dan gemiddeld, de meeste andere gevolgen zien ze juist als minder ernstig dan gemiddeld.

Figuur 14: Stel: er vindt bij uw gemeente een datalek plaats. Hoe ernstig zijn de gevolgen volgens u?

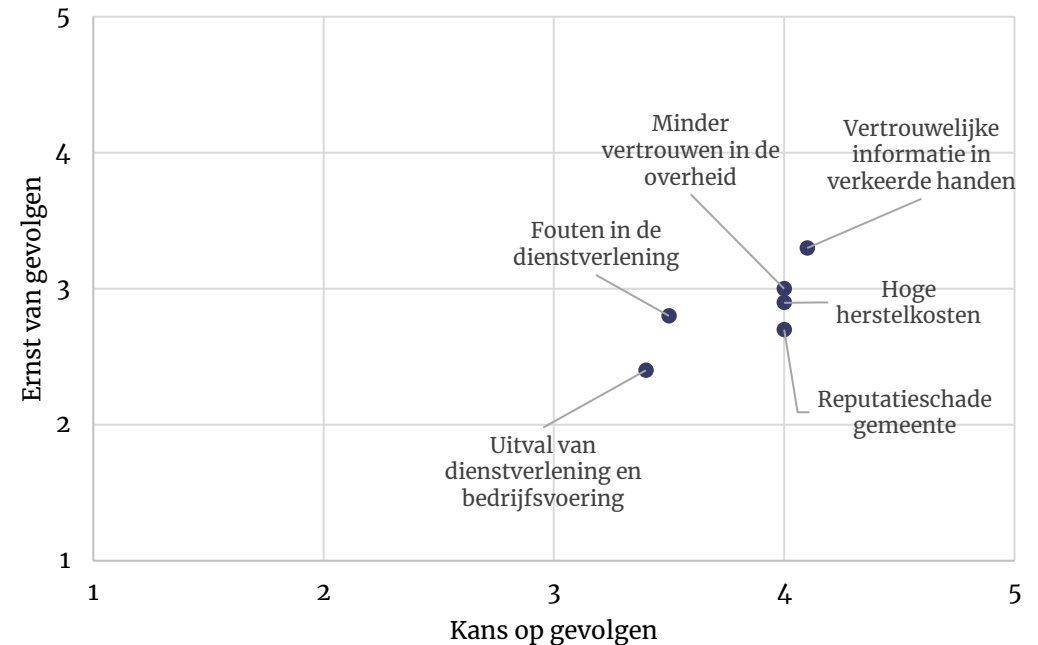


# Datalek; kans x ernst

**Inschatting kans en ernst gevolgen datalek hangen met elkaar samen.**

- Respondenten schatten de ernst van de gevolgen van een datalek bij hun gemeente hoger in naar mate de kans op deze gevolgen hoger is (volgens respondenten).
- De kans dat bij een datalek vertrouwelijke informatie in verkeerde handen valt wordt het grootst geschat, en de ernst van de gevolgen ook.
- De kans op uitval van dienstverlening en bedrijfsvoering wordt het laagst geschat, en de ernst van deze gevolgen ook.
- Deze samenhang zien we niet alleen bij het gemiddelde over alle inwoners, maar ook bij individuele respondenten zien we dezelfde samenhang bij elk van deze gevolgen. Hoe hoger de kans, hoe ernstiger de gevolgen volgens respondenten.

**Figuur 15. Stel er vindt bij uw gemeente een datalek plaats. Kans op gevolgen vs. Ernst van gevolgen**



# Dataveiligheid

## **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)