

Onderzoeksrapport Mobile access

Rapport Ipsos I&O
in opdracht van
Federatie Veilig Nederland
24 november 2025



Federatie
Veilig Nederland
Technologie in brandveiligheid & beveiliging



www.ipsos-publiek.nl

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O

Zuiderval 70

7543 EZ Enschede

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

Amstelveenseweg 760

1081 JK Amsterdam

Ericssonstraat 2

5121 ML Rijen

Datum

november 2025

Opdrachtgever

Federatie Veilig Nederland

Zilverstraat 69, Zoetermeer

www.federatieveilignederland.nl/

info@federatieveilignederland.nl

Auteurs

Dionne van Lint

Martin de Bruin

Wouter Andringa

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doelgroep	5
1.3 Uitvoering van het onderzoek	5
1.4 Presentatie van de resultaten	6
2 Bekendheid en gebruik elektronische toegang	7
3 Gebruik mobile access	8
3.1 Adoptie mobile access door gebruikers en bedrijven en instellingen	8
3.2 Fase gebruik van mobile access	9
3.3 Bereidheid gebruik mobile access	10
3.4 Voordelen en uitdagingen onder gebruikers mobile access	11
3.5 Conclusie gebruik mobile access	12
4 Toekomst van elektronisch toegangsbeheer	13
4.1 Verwachting gebruikersacceptatie mobile access	13
4.2 Mobile access: vervanging voor of aanvulling op passen en sleutels?	14
4.3 Verwachting volledige vervanging door mobile access	14
4.4 Wensen en voorwaarden voor acceptatie mobile access	15
4.5 Conclusie toekomst van elektronisch toegangsbeheer	16
A Lijst van deelnemende partijen	17
B Responsverantwoording gebruikers	18
C Responsverantwoording bedrijven en instellingen	19
D Typering bedrijven en instellingen naar marktsegment	21

Managementsamenvatting

Elektronische toegangsverlening is breed ingeburgerd in de Nederlandse maatschappij, waar toegang tot gebouwen vaak via pasjes of codes gaat. Mobile access, toegang via smartphone of -watch, is een moderne vorm van elektronische toegang. Ipsos I&O heeft in opdracht van de ondernemersvereniging Federatie Veilig Nederland en haar sectie Elektronisch Toegangsbeheer (ETB) onderzocht welke kansen en risico's bedrijven en gebruikers zien rondom mobile access en hoe snel zij verwachten dat het ingeburgerd raakt.

Voor dit onderzoek zijn zowel bedrijven en instellingen die elektronisch toegangsbeheer toepassen of leveren voor de beveiliging van fysieke locaties (252 respondenten), als Nederlandse (potentiële) gebruikers (1.838 respondenten, landelijk representatief voor 18 jaar en ouder) bevraagd via een online enquête.

De resultaten laten zien dat vooral jonge professionals al actief gebruikmaken van elektronische toegang, met name op het werk én tijdens het reizen. Mobile access wordt (nog) niet op grote schaal gebruikt door Nederlanders en wordt bovendien minder frequent gebruikt dan fysieke passen of codes. De belangstelling bij de bedrijven en instellingen is groeiende: 45 procent van de gebruikers of aanbieders van elektronische toegang werkt al met mobile access, en 31 procent overweegt het. Gebruikers van mobile access (zowel de bedrijven en instellingen als Nederlanders) beoordelen het vooral positief op gebruiksgemak: het werkt eenvoudiger en efficiënter dan de traditionele toegang, zowel voor medewerkers als voor beheerders.

Organisaties die nog geen plannen hebben om mobile access te gebruiken, geven aan vooral behoefte te hebben aan meer kennis, en waarborgen op het gebied van cybersecurity, privacy en AVG-compliance. Ook kostenbeheersing, eenvoudiger beheer en standaardisatie spelen een belangrijke rol in de overweging. Gebruikers benadrukken vooral dat hun privacy beschermd moet zijn wanneer mobile access wordt ingezet.

De bereidheid van Nederlanders om mobile access op het werk te gaan gebruiken is hoog. Organisaties verwachten ook dat hun medewerkers hiertoe bereid zijn, hoewel ze soms onderschatten hoeveel medewerkers liever bij fysieke passen blijven.

Slechts tien procent van de bedrijven denkt dat fysieke passen de markt zullen blijven bepalen. Maar volledige vervanging door mobile access is onder zowel bedrijven als Nederlanders de minst populaire optie. Een aanzienlijk deel van zowel bedrijven als Nederlanders verwacht dat mobile access als aanvulling op de traditionele toegangspas zal (blijven) dienen. Dit hybride model zal in de komende vijf jaar het meest waarschijnlijke scenario zijn, en is ook de voorkeursoptie van zowel bedrijven als Nederlanders.

Meer weten?

Een preview van het onderzoek is gepresenteerd op FireSafety & (Cyber) Security congres in Den Bosch op 1 oktober 2025. De presentatie is beschikbaar bij de Federatie Veilig Nederland voor geïnteresseerden.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Elektronische toegang is breed ingeburgerd in de Nederlandse maatschappij. Met een pasje, een code, een druppel of een key kunnen mensen toegang krijgen tot bepaalde gebouwen en terreinen. Mobile access is een specifieke vorm van elektronische toegang, waarbij mobiele apparaten zoals smartphones en smartwatches gebruikt worden om toegang te krijgen. Mobile access is in opkomst als een modern alternatief voor fysieke sleutels en toegangspassen. Gezien de huidige ontwikkelingen van digitalisering in toegangssystemen wensen de leden van de sectie Elektronisch Toegangsbeheer (ETB) van Federatie Veilig Nederland (Federatie) inzicht te krijgen in zowel de voordelen als de potentiële risico's van mobile access.

Het onderzoek is uitgevoerd door Ipsos I&O in opdracht van de Federatie en beoogt bij te dragen aan geïnformeerde besluitvorming en de veilige implementatie van deze technologieën binnen organisaties.

1.2 Doelgroep

De resultaten van het onderzoek bieden inzicht in de percepties, acceptatiegraad en belangrijke kansen en risico's zoals ervaren door twee doelgroepen: 1) de opdrachtgevers en leveranciers (bedrijven en instellingen) van leden van de Federatie, en 2) (mogelijke) gebruikers van mobile access.

Legenda pictogrammen

Omdat dit onderzoeksrapport twee verschillende doelgroepen behandelt, wordt ter verduidelijking gewerkt met pictogrammen. De volgende pictogrammen worden gebruikt om aan te duiden dat de betreffende tekst gaat over de resultaten van;



de gebruikers;



de bedrijven en instellingen.

1.3 Uitvoering van het onderzoek

1.3.1 De gebruikers



De gebruikers zijn benaderd via een screening in het I&O Research Panel. Het Panel bestaat uit 40.000 actieve panelleden. Een landelijk representatieve steekproef van 4.000 leden is benaderd met een selectievraag 'Gebruikt u wel eens een elektronisch middel (zoals een toegangspas, sleutelhanger, token, mobiele telefoon of smartwatch) om toegang te krijgen tot een fysieke locatie?'. Panelleden die hierop 'Ja' antwoordden, kregen vervolgens de volledige vragenlijst.

Dataverzameling

De vragenlijst stond uit tussen 5 en 12 augustus 2025. Van de 4.000 geselecteerden uit het I&O Research Panel hebben er 1.838 gereageerd. Dit is een respons van 46 procent. Door een weging van de uitkomsten op geslacht, leeftijd, opleiding, wel/niet werkenden, regio en inkomen zijn de antwoorden representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder.

1.3.2 De bedrijven en instellingen



De bedrijven en instellingen zijn benaderd voor een optimale respons via een digitale uitnodiging. Hiervoor hebben de Federatie, Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven, Techniek Nederland bijgedragen¹ aan het onderzoek door zelf hun contacten te benaderen.

Dataverzameling

De vragenlijst voor de bedrijven en instellingen stond uit tussen 7 augustus en 18 september 2025. Er zijn 252 respondenten begonnen aan de vragenlijst. Van hen hebben er 174 de vragenlijst volledig ingevuld. Uiteindelijk zijn alle antwoorden meegenomen, ook die van niet volledig ingevulde vragenlijsten. Aangezien de deelnemende partijen zelf hun contacten hebben benaderd is er geen algemeen overzicht van alle bedrijven en instellingen die zijn aangeschreven. Er kan geen responspercentage worden berekend en het is niet bekend in hoeverre de respondenten representatief zijn voor de gehele doelgroep.

1.4 Presentatie van de resultaten

1.4.1 De gebruikers



De resultaten zijn bij de gebruikers uitgesplitst naar leeftijd en wel/niet werkenden. Voor de responsverantwoording, zie Bijlage B.

1.4.2 De bedrijven en instellingen



De resultaten zijn bij de bedrijven en instellingen uitgesplitst naar functie binnen organisatie, jaren werkzaam binnen organisatie, werkzame personen in de organisatie, type organisatie, soort eigen bedrijfsruimte, hoofdsectoren² en marktsegment. Voor de responsverantwoording, zie Bijlage C.

De typering van de organisaties naar marktsegment is gemaakt op basis van de attitude van organisaties ten aanzien van innovaties op het gebied van (elektronisch) toegangsbeheer. Zo is er een onderscheid te maken tussen bedrijven die innovatief en minder innovatief zijn in het toegangsbeheer. Dit is geen directe weergave van hoe ver organisaties zijn met ontwikkelingen in mobile access, maar hieruit blijkt wel dat er een duidelijke samenhang is tussen deze attitude en de ontwikkelingen bij de organisaties. De onderbouwing van de indeling op marktsegment is verder uitgewerkt in Bijlage D.

Wij beschrijven in dit onderzoeksrapport alleen verschillen tussen deze uitsplitsingen als deze significant zijn. Dat wil zeggen dat het meer dan 95 procent zeker is dat de gevonden verschillen tussen groepen niet berusten op toeval.

Elektronische toegang is een verzamelnaam voor verschillende elektronische manieren om toegang te krijgen tot bepaalde gebouwen of terreinen. Dit kan door middel van een pasje, een code, een key of met een mobiele telefoon (mobile access).

Mobile access is een specifieke vorm van elektronische toegang, waarbij mobiele telefoons of smartwatches worden gebruikt als toegang voor gebouwen of locaties. Het gebruik van een QR-code als toegangsbewijs (tickets) valt niet onder mobile access in het kader van dit onderzoek.

¹ De volledige lijst van leden die hebben bijgedragen aan het onderzoek is te vinden in bijlage A

² De vier hoofdsectoren zijn 1) landbouw, 2) industrie en bouwnijverheid, 3) commerciële dienstverlening, en 4) niet-commerciële dienstverlening. De primaire sector (grondstoffen) is niet vertegenwoordigd in dit onderzoek, zie bijlage C.

2 Bekendheid en gebruik elektronische toegang



Dit hoofdstuk behandelt de bekendheid van elektronische toegang onder Nederlanders. Het bespreekt in hoeverre Nederlanders elektronische toegang gebruiken, wie het gebruiken, en hoe vaak en op welke locaties elektronische toegang wordt gebruikt.

Wachtwoorden en passen eerste associatie Nederlanders bij elektronische toegang

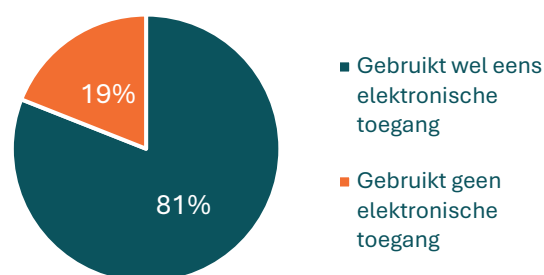
Nederlanders hebben beschreven waar zij het eerste aan denken bij het horen van de term ‘*elektronisch toegangsbeheer*’. Zij denken vooral aan *wachtwoorden* en *passen*. Een minderheid heeft het over *telefoon* en *apps*. Dit duidt op enige bekendheid met mobile access.

Acht op de tien gebruiken elektronische toegang

De bekendheid van elektronische toegang is groot, gezien het gebruik. Acht op de tien Nederlanders (81%) gebruikt wel eens een elektronisch middel om toegang te krijgen tot een fysieke locatie (zie Figuur 2.1). Nederlanders van 18 tot 34 jaar gebruiken dit middel het meest (94%). Deze doelgroep overlapt voor een groot deel met de doelgroep werkenden, waarvan 90 procent aangeeft hier gebruik van te maken. Nederlanders van 65 jaar en ouder gebruiken elektronische toegang het minst (63%).

Figuur 2.1 - Gebruik elektronische toegang.

Basis: alle Nederlanders (n=1.838).



Gebruik elektronische toegang vooral meerdere keren per week en op het werk en ov

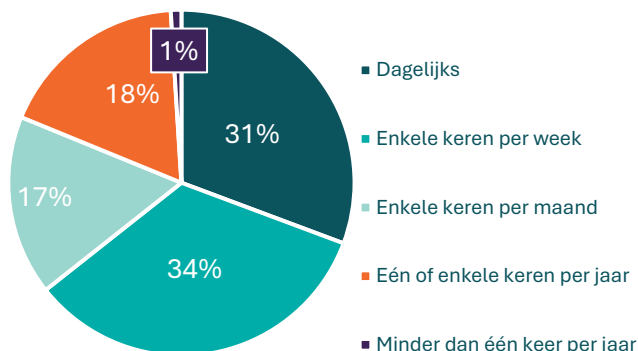
Bijna twee derde van de Nederlanders die elektronisch toegang gebruiken, gebruikt dit meerdere keren per week (65%) (zie Figuur 2.2). Gebruikers van elektronische toegang doen dit vooral op het werk, in het openbaar vervoer (OV), in hotels en in mindere mate in parkeergarages (zie Figuur 2.3).

Conclusie bekendheid en gebruik elektronische toegang

Jonge professionals zijn de meest frequente gebruikers van elektronische toegang. Hoe jonger, hoe vaker men gebruik maakt van elektronische toegang. Op het werk en tijdens het reizen zijn de situaties waarin elektronische toegang het meest gebruikt wordt.

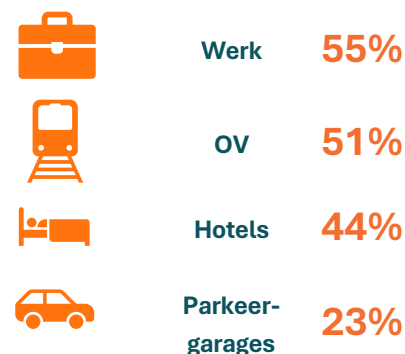
Figuur 2.2 - Gebruiksfrequentie elektronische toegang.

Basis: Nederlanders die elektronische toegang gebruiken (n=1.438).



Figuur 2.3 - Gebruikslocaties elektronische toegang.

Basis: Nederlanders die elektronische toegang gebruiken (n=1.438).



3 Gebruik mobile access



Dit hoofdstuk zoomt in op één specifieke vorm van elektronische toegang: mobile access. Ten eerste behandelt het in hoeverre Nederlanders en bedrijven en instellingen mobile access



gebruiken, wie dit gebruiken, hoe vaak en waar. Vervolgens gaat dit hoofdstuk in op de huidige implementatie van mobile access onder bedrijven en instellingen.

3.1 Adoptie mobile access door gebruikers en bedrijven en instellingen

Kwart van de Nederlanders gebruikt mobile access

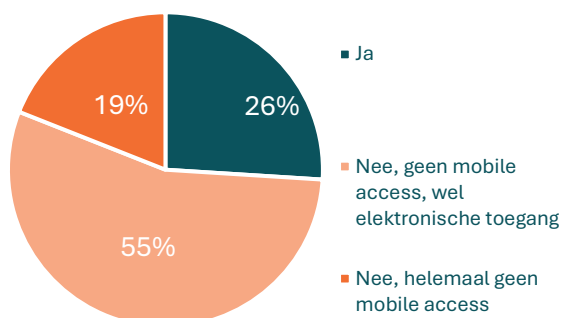


Ruim een kwart (26%) van de Nederlanders gebruikt mobile access (zie Figuur 3.1). Meer dan de helft (55%) gebruikt geen mobile access, maar wel andere vormen van elektronische toegang. Mobile access wordt vooral gebruikt in het openbaar vervoer (30%) en op het werk (22%). Jonge respondenten (tussen de 18-49 jaar) gebruiken vaker mobile access dan respondenten van 50 jaar en ouder.

Het gebruik van mobile access is minder frequent dan elektronisch toegangsbeheer: van de respondenten die mobile access gebruiken, gebruikt 38 procent het meerdere keren per week (zie Figuur 3.2).

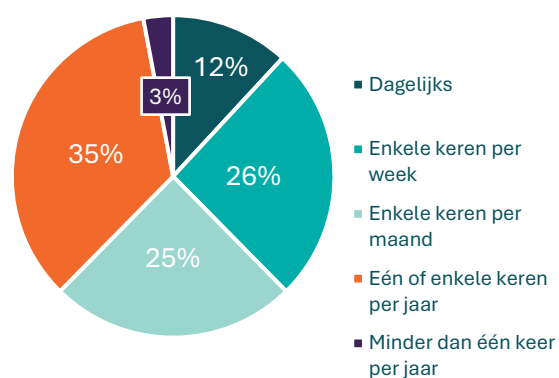
Figuur 3.1 - Gebruik elektronische toegang.

Basis: Alle Nederlanders (n=1.838).



Figuur 3.2 - Gebruiksfrequentie mobile access.

Basis: Nederlanders die mobile access gebruiken (n=406).



Vier op de tien bedrijven en instellingen in toegangsbeheer, gebruikt mobile access

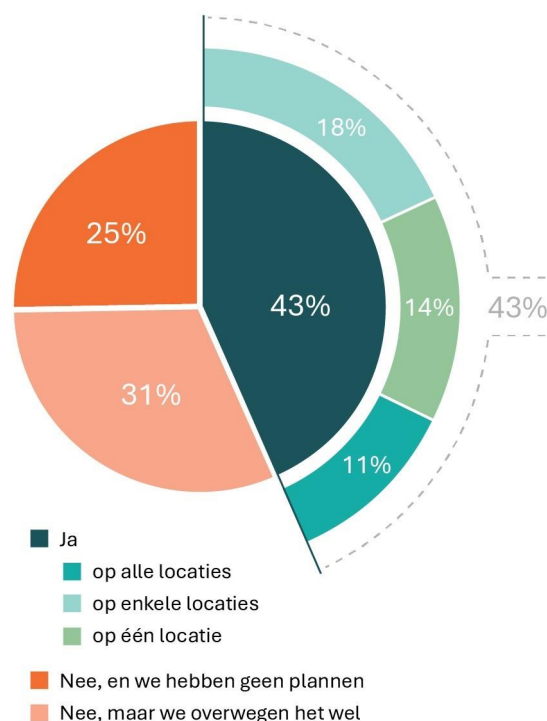


Vier op de tien (43%) bedrijven en instellingen die zelf elektronisch toegangsbeheer gebruiken op hun locatie(s), of een of meerdere locaties beheren waar het is toegepast, gebruiken al wel mobile access. Meer dan de helft (56%) gebruikt (nog) geen mobile access (zie Figuur 3.3).

Bedrijven en instellingen uit de commerciële dienstverlening gebruiken vaker al mobile access, dan uit de niet-commerciële dienstverlening (63% tegenover 42%). Bedrijven en instellingen met minder dan 1.000 medewerkers gebruiken vaker wel al mobile access, dan organisaties met meer medewerkers. Qua marktsegment zijn de bedrijven en instellingen die minder innovatief zijn in toegangsbeheer, ook terughoudender in mobile access. Ze hebben vaker geen plannen om mobile access te gebruiken (42%), dan de bedrijven en instellingen die een meer innovatieve houding hebben in toegangsbeheer (19%).

Figuur 3.3 - Gebruik mobile access voor toegangsbeheer.

Basis: bedrijven en instellingen die locaties gebruiken of beheren met elektronische toegang (n=169).



3.2 Fase gebruik van mobile access

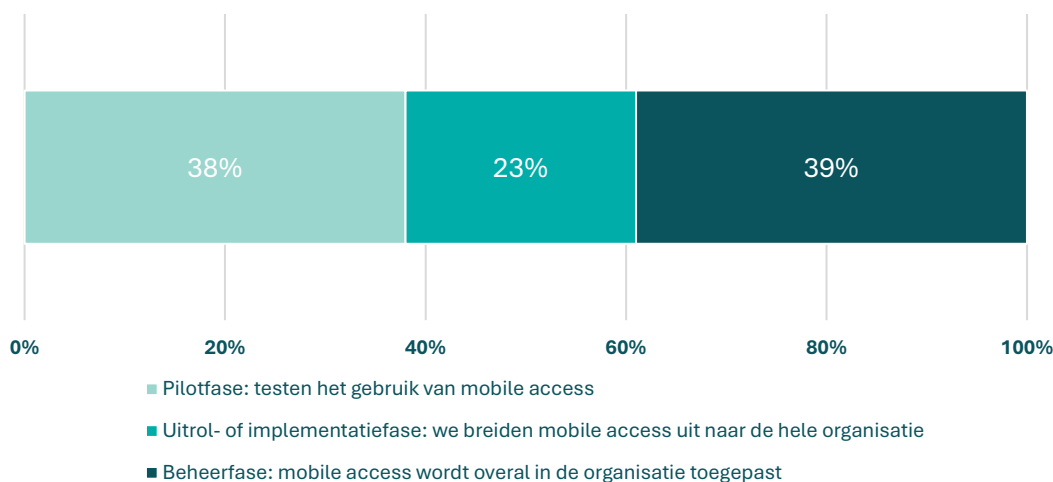
Mobile access in alle fasen van gebruik te vinden



Vier op de tien (39%) bedrijven en instellingen die al mobile access gebruiken hebben mobile access overal toegepast in de organisatie (zie Figuur 3.4). Zes op de tien die mobile access wel al gebruiken, hebben mobile access nog niet volledig toegepast: 38 procent bevindt zich in de pilotfase en 23 procent in de uitrol- of implementatiefase.

Figuur 3.4 – Fase gebruik mobile access.

Basis: Bedrijven en instellingen die locaties gebruiken of beheren met mobile access (n=71).



Gebruikers commerciële dienstverlening lopen voor in de implementatie van mobile access



Bedrijven en instellingen in de hoofdsector niet-commerciële dienstverlening zijn minder gevorderd met de implementatie van mobile access: zij zitten vaker nog in een pilotfase (80%) dan de bedrijven en instellingen in de industrie en bouwnijverheid (35%) en commerciële dienstverlening (22%). Bedrijven en instellingen in de commerciële dienstverlening zijn het meest gevorderd met implementatie: zij hebben vaker mobile access overal toegepast (56%), dan in de niet-commerciële dienstverlening (13%).

3.3 Bereidheid gebruik mobile access

Gebruiksgemak belangrijkste reden Nederlanders om mobile access wel te overwegen, privacy en veiligheid om het niet te doen

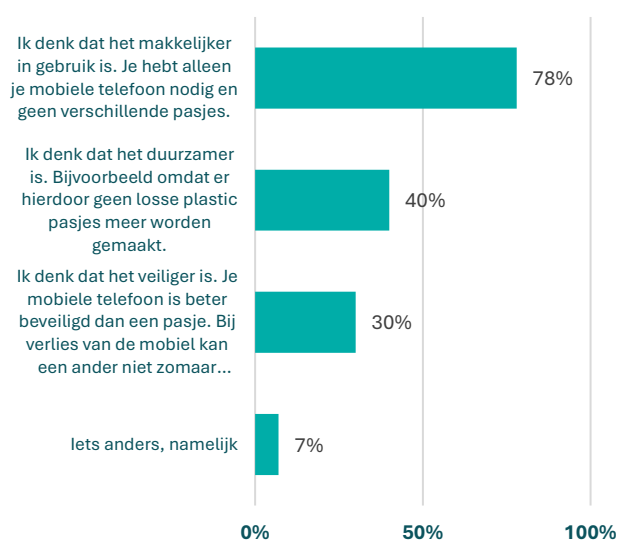


Ruim zes op de tien (63%) Nederlanders gebruikt mobile access nog niet in alle situaties³, maar overweegt het wel. De belangrijkste redenen hiervoor zijn gebruiksgemak, duurzaamheid en veiligheid (zie Figuur 3.5). Duurzaamheid is vooral voor respondenten van 18 tot 34 jaar belangrijk.

Respondenten die helemaal niet bereid zijn om mobile access te gebruiken, noemen het feit dat een telefoon meer persoonsgegevens bevat dan een toegangspas (67%) en het risico dat je mobiele telefoon of het systeem kan worden gehackt (52%) als de belangrijkste motieven (zie Figuur 3.6). Ook vindt een deel dat een toegangspas gebruiksvriendelijker is dan mobile access (34%). Respondenten van 18 tot 34 jaar vinden dit verrassend genoeg vaker dan respondenten van 50 tot 64 jaar (41% tegenover 27%).

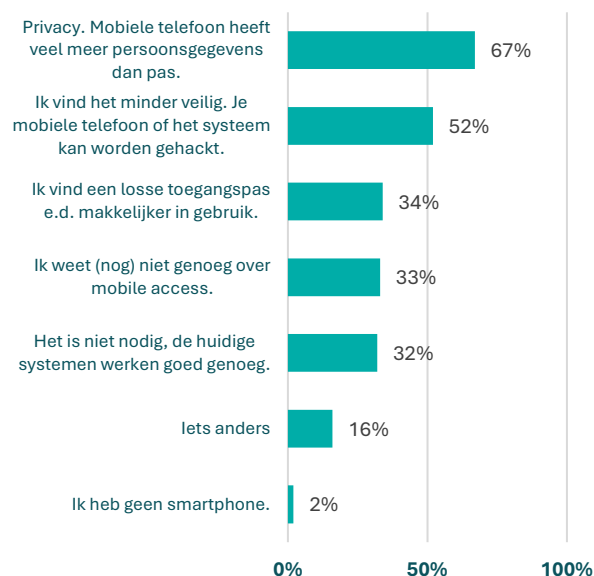
Figuur 3.5 - Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om mobile access wel te overwegen?

Basis: Nederlanders die gebruik mobile access overwegen voor één of meerdere situaties (n=1.160). Meerdere antwoorden mogelijk.



Figuur 3.6 - Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om mobile access niet te overwegen?

Basis: Nederlanders die gebruik mobile access niet overwegen voor één of meerdere situaties. (n=726). Meerdere antwoorden mogelijk.



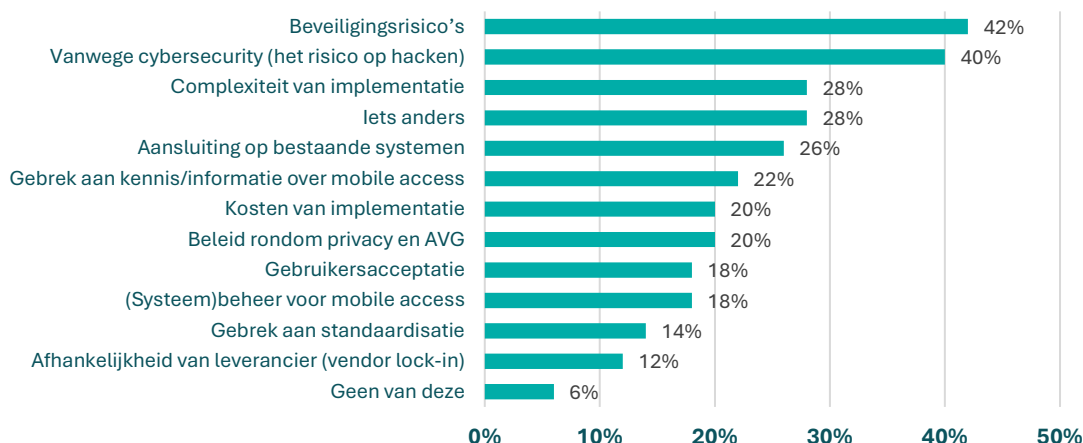
³ In de vragenlijst is gevraagd naar situaties als op het werk, in het ov, voorzieningen voor sport en cultuur, parkeergarage en bij hotels.

Beveiliging en cybersecurity belangrijkste redenen bedrijven om mobile access niet te overwegen



De voornaamste bezwaren van bedrijven en instellingen die helemaal geen plannen hebben om mobile access te gebruiken zijn beveiligingsrisico's, cybersecurity, complexiteit met implementeren en dat er niet genoeg vraag naar is (toelichting bij 'iets anders') (zie Figuur 3.7). Bedrijven en instellingen die minder innovatief zijn in toegangsbeheer, zien de kosten van implementatie van mobile access (32%) vaker als bezwaar dan bedrijven en instellingen met een meer innovatieve houding (8%).

Figuur 3.7 - Wat zijn voor uw organisatie de belangrijkste redenen om mobile access niet toe te passen/geen mobile access-oplossingen aan te bieden? Basis: Bedrijven en instellingen (gebruikers, beheerders en leveranciers/installateurs/adviseurs van elektronische toegang) die geen plannen hebben voor mobile access (n=50). Meerdere antwoorden mogelijk.



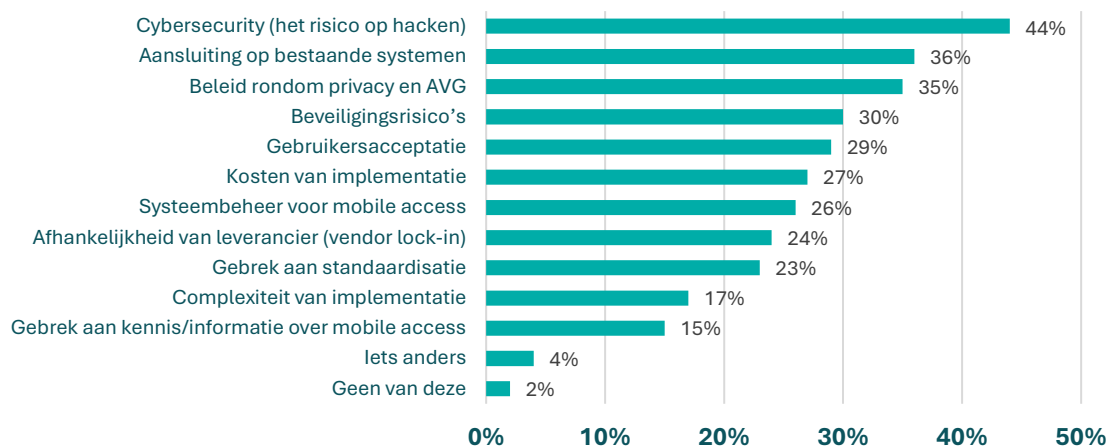
3.4 Voordelen en uitdagingen onder gebruikers mobile access

Risico op hacken grootste uitdaging voor implementatie van mobile access



Ruim zeven op de tien (73%) bedrijven en instellingen met elektronische toegangsbeheer gebruiken mobile access al, of overwegen het te gaan gebruiken (zie Figuur 3.3). De grootste uitdagingen die zij (voor)zien zijn het risico op hacken, de aansluiting op bestaande systemen en beleid rondom privacy en de AVG (zie Figuur 3.8). Bedrijven en instellingen in de hoofdsectoren industrie en bouwnijverheid en de niet-commerciële dienstverlening zien beveiligingsrisico's, aansluiting op bestaande systemen en de kosten voor implementatie vaker als uitdaging dan bedrijven en instellingen in de commerciële dienstverlening.

Figuur 3.8 - Wat ziet uw organisatie als de grootste uitdagingen voor de implementatie van mobile access? Basis: Bedrijven en instellingen (eindgebruikers en leveranciers/installateurs/adviseurs) die mobile access al gebruiken of het overwegen (n=136). Meerdere antwoorden mogelijk.



Gebruiksgemak grootste voordeel mobile access volgens gebruikers én bedrijven en instellingen

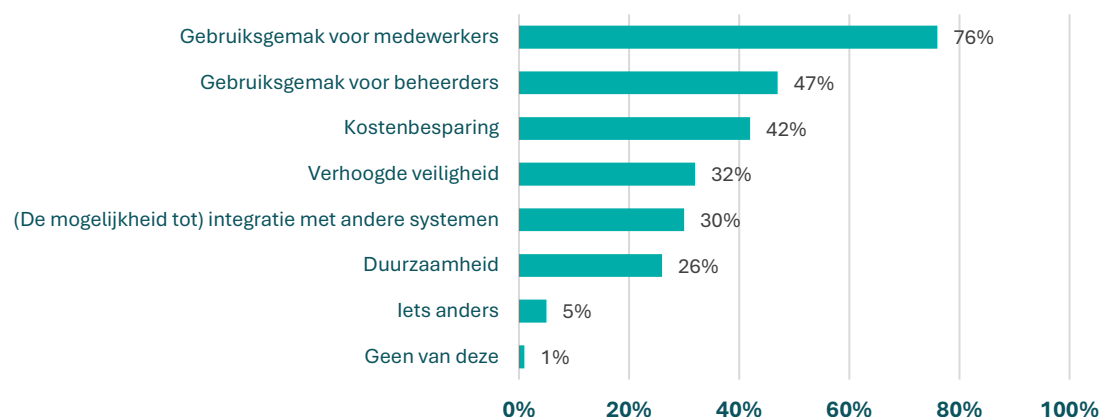


Van de Nederlanders die mobile access gebruiken in verschillende situaties is het merendeel (heel) tevreden met het gebruik van mobile access (73% en hoger). Uit toelichtingen van gebruikers blijkt dat vooral het gebruiksgemak, zoals de efficiëntie, omdat men een smartphone altijd bij de hand heeft en omdat het volgens hen vaak werkt zonder problemen de tevredenheid over mobile access verhogen. Ook geven gebruikers aan dat het gebruik van mobile access een verhoogde veiligheid biedt.



Ook bedrijven en instellingen die mobile access gebruiken of overwegen zien het gebruiksgemak als grootste voordeel van mobile access tegenover ander toegangsbeheer (zie Figuur 3.9). Volgens hen is dit zowel voordelig voor de medewerkers (76%) als voor de beheerders (47%). Ook is mobile access als elektronisch toegangsbeheer van meerwaarde door de kostenbesparing (42%) en de verhoogde veiligheid (32%). Bedrijven en instellingen die innovatief zijn in toegangsbeheer zien gebruiksgemak en verhoogde veiligheid vaker als pluspunt (respectievelijk 81% en 37%), dan bedrijven die minder innovatief zijn (respectievelijk 59% en 14%).

Figuur 3.9 - Wat ziet uw organisatie als de grootste voordelen van mobile access tegenover fysiek toegangsbeheer? Basis: Bedrijven en instellingen (eindgebruikers en leveranciers/installateurs/adviseurs) die mobile access al gebruiken of het overwegen (n=139). Meerdere antwoorden mogelijk.



3.5 Conclusie gebruik mobile access

Mobile access wordt momenteel niet op grote schaal gebruikt door Nederlanders en bij gebruik is het minder frequent dan andere elektronische toegangsmiddelen. Ook gebruikt meer dan de helft van de bedrijven en instellingen nog geen mobile access. Volgens zowel de bedrijven en instellingen als Nederlanders die wel mobile access gebruiken, wint de smartphone op gebruiksgemak ten opzichte van andere vormen van toegangsbeheer. Het grootste bezwaar is veiligheid, met cybersecurity en het risico op hacken in het bijzonder. Dit leeft zowel onder Nederlanders in het algemeen (die bang zijn voor het stelen van persoonsgegevens), als onder bedrijven en instellingen (die bang zijn voor de beveiligingsrisico's van een gehackt systeem). Verhoogde veiligheid wordt ook wel genoemd als voordeel van mobile access, maar lang niet zo vaak als dat veiligheid een uitdaging of risico voor implementatie wordt genoemd.

4 Toekomst van elektronisch toegangsbeheer



In dit hoofdstuk wordt de toekomst van elektronisch toegangsbeheer besproken. Ten eerste gaat het in op Nederlanders en bedrijven en instellingen mobile access zien als de vervanging of als aanvulling op traditionele toegangspassen en sleutels. Ten tweede behandelt dit hoofdstuk de verwachting van bedrijven en instellingen over hoe snel mobile access de markt zal gaan bepalen.



4.1 Verwachting gebruikersacceptatie mobile access

Hoge gebruikersacceptatie, 70 procent bereid om mobile access te gebruiken



Van de Nederlanders die al mobile access gebruiken, gebruikt 22 procent het op het werk binnen de eigen organisatie (eerder aangegeven in paragraaf 3.1). Van de Nederlanders die geen mobiele toegang op het werk hebben, is 61% bereid deze te gebruiken (zie Figuur 4.1). Iets meer dan een derde heeft een voorkeur voor het gebruik van een bedrijfssmartphone (37%), terwijl een kwart hun persoonlijke apparaat wil gebruiken. Daarnaast wil 15 procent helemaal niet overstappen naar mobile access op het werk. Oudere generaties tonen minder bereidheid tot gebruik van mobile access: 50 tot 64-jarigen zijn vaker niet bereid om over te stappen (20%), dan 18 tot 34-jarigen (10%). Een kwart (24%) geeft aan het niet te weten of ze hiertoe bereid zijn.

Bedrijven onderschatten weerstand tegen mobile access



De bedrijven en instellingen die elektronische toegang gebruiken of beheren hebben hoge verwachtingen van de gebruikersacceptatie van medewerkers: 77 procent denkt dat de meeste van hun medewerkers wel bereid zijn om mobile access te gebruiken (zie figuur 4.2). Vier op de tien (38%) van deze bedrijven en instellingen gaan uit van algemene bereidheid, terwijl 39 procent meent dat adoptie afhangt van gebruik met zakelijke telefoons. Bedrijven en instellingen onderschatten echter de weerstand: slechts 1 procent verwacht weerstand vanuit de medewerkers, wat in contrast staat met de 15 procent van de Nederlanders die geen mobile access gebruiken op het werk, en hier ook niet toe bereid zijn.

Figuur 4.1 - Bent u bereid om mobile access te gebruiken op het werk?



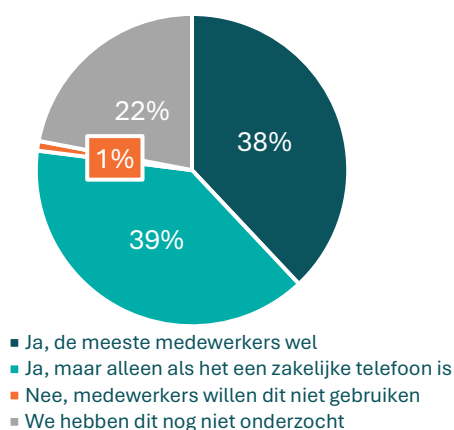
Basis: Nederlanders die geen mobile access gebruiken op het werk (n=1.344).



Figuur 4.2 - Zijn uw medewerkers bereid een (persoonlijke) smartphone te gebruiken voor mobile access?



Basis: bedrijven en instellingen die locaties gebruiken of beheren met elektronische toegang (n=144).



4.2 Mobile access: vervanging voor of aanvulling op passen en sleutels?

Het volledig hybride model heeft de meeste voorkeur



We hebben aan beide doelgroepen gevraagd in hoeverre zij mobile access zien als vervanger voor, of als aanvulling op de traditionele toegangspassen en sleutels. De vraagstelling en



antwoordcategorieën weken hierbij op details van elkaar af, maar in grote lijnen zijn de uitkomsten vergelijkbaar (zie Figuur 4.3 en Figuur 4.4).

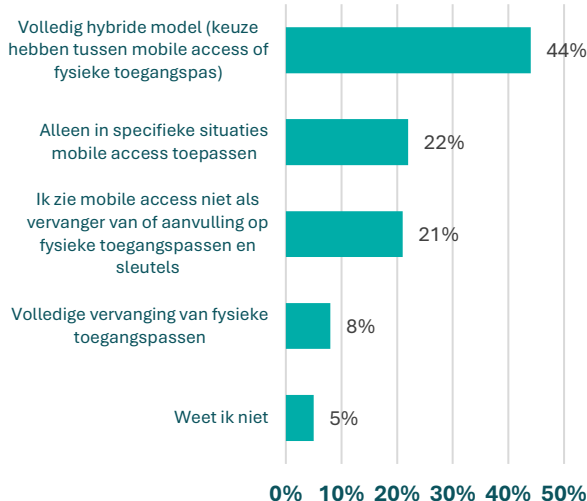
De belangrijkste waarnemingen:

- in beide doelgroepen is het volledig hybride model de meest populaire optie en volledige vervanging de minst populaire;
- driekwart van de Nederlanders die gebruikmaken van elektronische toegang heeft een voorkeur voor een toepassing met mobile access, een vijfde ziet mobile access niet als vervanging of aanvulling;
- bijna een vijfde (19%) van de bedrijven en instellingen geeft aan dat er nog geen beslissing is genomen over de vraag of mobile access (op termijn) gebruikt zal worden als vervanging voor of als aanvulling op traditionele toegangspassen en sleutels;
- bedrijven en instellingen in de commerciële dienstverlening hebben vaker een voorkeur voor een volledig hybride model, dan bedrijven en instellingen in niet-commerciële dienstverlening (52% tegenover 18%).

Figuur 4.3 - Ziet u mobile access als een logische vervanger voor, of als aanvulling op, traditionele toegangspassen en sleutels? Wat heeft uw voorkeur?



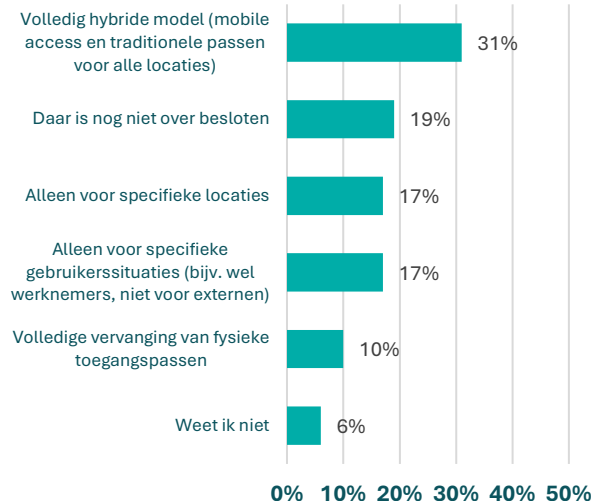
Basis: Nederlanders die elektronisch toegangsbeheer gebruiken (n=1.438).



Figuur 4.4 - Wordt mobile access gebruikt (of is het gepland) als vervanging voor of als aanvulling op traditionele toegangspassen en sleutels?



Basis: bedrijven en instellingen die mobile access al gebruiken of er plannen voor hebben (n=115).



4.3 Verwachting volledige vervanging door mobile access

Bijna de helft verwacht dat een hybride oplossing nodig blijft

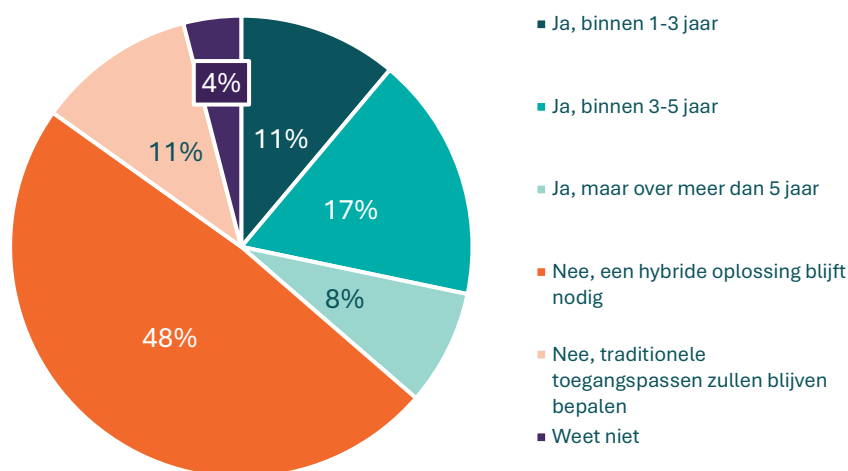


Aan alle bedrijven en instellingen die hebben deelgenomen aan het onderzoek hebben we gevraagd of zij verwachten dat mobile access binnen hun sector de traditionele toegangspas volledig zal vervangen en zo ja, op welke termijn (zie Figuur 4.5). Het grootste aandeel (48%) verwacht dat een hybride oplossing nodig blijft. Van de bedrijven en instellingen die wel denken dat mobile access de pas volledig zal vervangen, denkt het grootste deel (17% van alle deelnemers) dat dit binnen 3 tot 5 jaar zal gebeuren.

Bedrijven die innovatief zijn in het toegangsbeheer verwachten vaker dat mobile access de traditionele toegangspas volledig zal vervangen dan bedrijven en instellingen met een minder innovatieve houding. Ze denken vaker dat dit al binnen 1 tot 3 jaar het geval zal zijn (14% tegenover 2%) of anders binnen 3 tot 5 jaar (21% tegenover 8%).

Figuur 4.5 - Verwacht u dat mobile access binnen uw sector de traditionele toegangspas volledig zal vervangen?

Basis: alle deelnemende bedrijven en instellingen



4.4 Wensen en voorwaarden voor acceptatie mobile access

Bescherming van privacy belangrijkste wens



Om te peilen waar de specifieke wensen liggen voor mobile access-oplossing vroegen we de Nederlanders die elektronisch toegangsmiddelen gebruiken voor drie verschillende aspecten hoe belangrijk ze die vinden: dat hun privacy beschermd is bij het gebruik van mobile access, dat er een open standaard komt (zodat dezelfde app kan worden gebruikt voor verschillende situaties), en dat het kan worden gebruikt voor andere toegangssystemen (zoals kluisjes, printers of parkeerbeheer). De voornaamste wens is het beschermen van privacy: dit wordt door 92% als (zeer) belangrijk gevonden (zie Figuur 4.6).

Veiligheid en praktische voorwaarden voor overweging mobile access

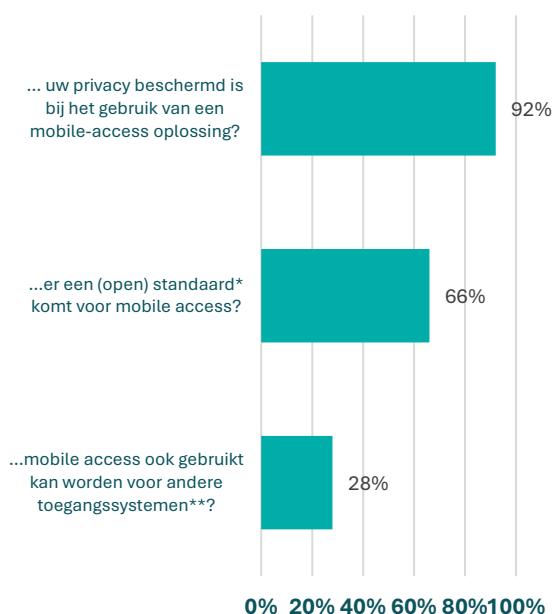


Bedrijven en instellingen die elektronisch toegang gebruiken of leveren maar geen plannen hebben om mobile access te implementeren, hebben we gevraagd welke voorwaarden aanwezig moeten zijn voordat ze mobile access gaan overwegen (zie Figuur 4.7). Dit betreffen voorwaarden over veiligheid, zoals cybersecuritymaatregelen (33%) en garanties over privacy en AVG-compliance (31%), maar ook praktische voorwaarden, zoals eenvoudiger beheer voor mobile access (39%), standaardisatie van systemen (33%) en verlaging van de kosten (31%). Ten slotte geeft 41 procent aan dat voordat ze mobile access overwegen eerst meer kennis en informatie willen ontvangen over deze vorm van elektronisch toegangsbeheer.

Figuur 4.6 - Hoe belangrijk vindt u het dat...



Basis: Nederlanders die elektronisch toegang gebruiken. percentage (zeer) belangrijk.



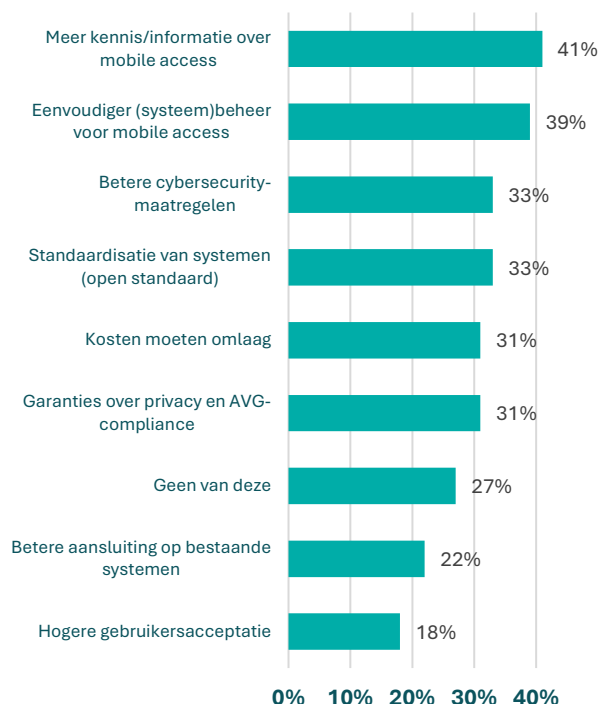
*Zelfde app voor verschillende situaties

**Zoals kluisjes, printers of parkeerbeheer

Figuur 4.7 - Welke voorwaarden moeten aanwezig zijn voordat uw organisatie wel overweegt over te stappen/op diensten of producten te gaan leveren voor mobile access?



Basis: bedrijven en instellingen die geen plannen hebben om mobile access toe te passen. Meerdere antwoorden mogelijk.



4.5 Conclusie toekomst van elektronisch toegangsbeheer

De gebruikersacceptatie van mobile access op het werk ligt onder de Nederlanders in het algemeen hoog. Bedrijven en instellingen hebben dezelfde verwachtingen van hun medewerkers, hoewel ze het aandeel dat helemaal niet bereid is onderschatten. Het volledig hybride model van mobile access in combinatie met traditionele toegangspassen en sleutels zal in ieder geval voor de nabije toekomst de markt voor elektronisch toegangsbeheer gaan bepalen. Zowel onder de Nederlanders in het algemeen als onder bedrijven en instellingen die mobile access al gebruiken of er plannen voor hebben, heeft het hybride model de meeste voorkeur. Volledige vervanging is onder beide doelgroepen de minst populaire optie, nog achter inzet in specifieke situaties.

Wat betreft de toekomstvisie is het aandeel dat verwacht dat een hybride oplossing nodig blijft groter dan het aandeel dat denkt dat (op termijn) de traditionele toegangspas volledig zal worden vervangen. Bescherming van privacy bij mobile access blijkt cruciaal voor gebruikers van elektronische toegangsmiddelen. Bedrijven die nog geen plannen hebben voor de implementatie van mobile access leggen de nadruk op de noodzaak van sterke cybersecurity, naleving van privacyregelgeving, en een goede integratie met bestaande systemen, naast de behoefte aan meer informatie over deze technologie voordat ze overgaan tot adoptie.

A Lijst van deelnemende partijen

De volgende partijen hebben bijgedragen aan het onderzoek, zowel in de financiering als door het verspreiden van de enquête voor bedrijven en instellingen onder hun contacten:

Ondernemersverenigingen



Federatie
Veilig Nederland
Technologie in brandveiligheid & beveiliging

federatieveilignederland.nl/leden

De vereniging Federatie Veilig Nederland is een professionele ondernemersvereniging met een groot aantal leden, allen gespecialiseerde bedrijven met oplossingen voor vele brandveiligheids- en beveiligingsvraagstukken.



www.technieknederland.nl

Techniek Nederland is de ondernemersvereniging van technisch dienstverleners, installatiebedrijven en de elektrotechnische detailhandel en reparatie.



www.veb.nl

VEB is de branchevereniging met ruim 900 beveiligingsbedrijven die de belangen behartigt van technische (installerende) beveiligingsbedrijven, particuliere beveiligingsorganisaties (PBO) en meldkamers (PAC).

Hieronder de bedrijven die hebben meegewerkt, bijgedragen en het onderzoek hebben mogelijk gemaakt. Alle genoemde bedrijven zijn lid van de brancheorganisatie Federatie Veilig Nederland.

ASSA ABLOY

www.assaabloy.com



WIJ MAKEN TOEGANKELIJKHEID VEILIG

www.ceteq.nl

dormakaba

www.dormakaba.com



www.eal.nl



www.explicate.nl



part of Kidde Global Solutions

www.firesecurityproducts.com



www.nedap-aeos.com



www.nsecure.nl



INSPIRED ACCESS

www.saltosystems.nl

SIEMENS

www.siemens.com



www.synguard.be



www.winkhaus.nl



www.zevix.nl

B Responsverantwoording gebruikers

Figuur B.8- Leeftijd*

	Aantal	%
18-34 jaar	327	18%
35-49 jaar	341	19%
50-64 jaar	630	34%
65+	540	29%
Totaal	1.838	100%

**Ongewogen aantallen en percentages.*

Figuur B.2 - Wel of niet werkend*

	Aantal	%
Werken	996	54%
Niet-werkend	842	46%
Totaal	1.838	100%

**Ongewogen aantallen en percentages.*

C Responsverantwoording bedrijven en instellingen

Figuur C.1 - Wat is uw functie binnen de organisatie?

	Aantal	%
Zelfstandige/directeur/eigenaar /manager vestiging	62	36%
CSO/CISO	46	26%
Anders, namelijk	66	38%
Totaal	174	100%

Figuur C.2 - Hoe lang bent u in deze functie werkzaam?

	Aantal	%
0 tot 10 jaar	69	40%
10 tot 20 jaar	50	29%
20 tot 30 jaar	36	21%
30 jaar of meer	19	11%
Totaal	174	100%

Figuur C.3 - Hoe kan uw organisatie worden getypeerd?

	Aantal	%
Zelfstandige vestiging (zonder nevenvestiging of filialen)	68	39%
Hoofdvestiging (met 1 of meer nevenvestigingen of filialen)	75	43%
Nevenvestiging, met hoofdvestiging in/buiten Nederland	31	18%
Totaal	174	100%

Figuur C.4 - Hoeveel werkzame personen heeft uw organisatie (ongeveer) in Nederland en/of België?

	Aantal	%
1-9	28	16%
10-99	46	27%
100-999	37	21%
999+	62	36%
Totaal	174	100%

Figuur C.5 - Is de bedrijfsruimte in eigendom of huurt uw organisatie de bedrijfsruimte?

	Aantal	%
(Overwegend) huur	63	37%
(Overwegend) in eigendom van de eigen organisatie	87	51%
(Overwegend) in privébezit/Ik heb geen bedrijfsruimte	21	12%
Totaal	171	100%

Figuur C.6 - In welke sector is uw organisatie hoofdzakelijk werkzaam?

	Aantal	%
Landbouw, bosbouw en visserij	0	0%
Winning van delfstoffen	0	0%
Industrie	16	10%
Productie, distributie, handel in elektriciteit en aardgas	7	4%
Winning/distributie van water, afval(water)beheer, sanering	0	0%
Bouwnijverheid	25	15%
Groot- en detailhandel; reparatie van auto's	5	3%
Vervoer en opslag	2	1%
Logies-, maaltijd- en drankverstrekking	0	0%
Informatie en communicatie	17	10%
Financiële instelling	7	4%
Verhuur van en handel in onroerend goed	5	3%
Advisering, onderzoek, specialistische zakelijke dienstverlening	15	9%
Verhuur van roerende goederen, overige zakelijke dienstverlening	2	1%
Openbaar bestuur, overheidsdiensten, sociale verzekeringen	24	14%
Onderwijs	10	6%
Gezondheids- en welzijnszorg	19	11%
Cultuur, sport en recreatie	5	3%
Overige maatschappelijke dienstverlening	9	5%
Extraterritoriale organisaties en lichamen	0	0%
Totaal	168	100%

Figuur C.7 - In welke sector is uw organisatie hoofdzakelijk werkzaam? Ingedeeld naar hoofdsectoren

	Aantal	%
Primaire sector (grondstoffen)	0	0%
Secundaire sector (industrie en bouwnijverheid)	48	29%
Tertiaire sector (commerciële dienstverlening)	53	32%
Quartaire sector (niet-commerciële dienstverlening)	67	40%
Totaal	168	100%

D Typering bedrijven en instellingen naar marktsegment

De uitsplitsingen naar marktsegment is gemaakt naar de vijf stadia uit de innovatietheorie van Rogers (uit Diffusions of Innovations, Rogers 1962). In de literatuur over de verspreiding en toepassing van innovaties staat het model van Rogers centraal. Dit model bestaat uit de vijf stadia in de 'levenscyclus' van een nieuw product, van introductie tot marktverzadiging. Bij elk stadium hoort een marktsegment, en elk segment wordt gekenmerkt door bepaalde karaktereigenschappen die bepalen hoe snel mensen een innovatie adopteren.

De vijf stadia van Rogers (uit Diffusions of Innovations, Rogers 1962)

- **Innovators (innovatoren):** Willen het nieuwste product uitproberen en zijn bereid risico's te nemen, kunnen ook (financiële) tegenvallers opvangen als nodig.
- **Early adopters (pioniers):** Hebben vaak een rol als opinieleiders voor de groepen die volgen. Ze oriënteren zich uitgebreid op het nieuwe product en zien kansen om hun goede communicatiepositie te behouden door snel over te stappen.
- **Early majority (voorlopers):** Volgen de trends die worden gezet door de innovators en pioniers, maar hebben zelf weinig opinieleiderschap.
- **Late majority (achterlopers):** Deze groep stapt pas over als de meerderheid het product al heeft. Wil geen risico's lopen.
- **Laggards (achterblijvers):** Deze groep ervaren juist weerstand bij innovaties. Ze houden vast aan hun gewoonte en zien geen noodzaak om zich aan te passen.

Om deze indeling te maken is in de vragenlijst aan de bedrijven en instellingen gevraagd naar vijf kenmerken. Op basis hiervan is de indeling naar marktsegment gemaakt:

- Volgen van ontwikkelingen fysiek toegangsbeheer (hoe actiever, hoe meer richting innovators)
- Profileren op onderwerp fysiek toegangsbeheer (hoe actiever, hoe meer richting innovators)
- Gevolgen storing fysiek toegangsbeheer voor organisatie (uiteindelijk niet gebruikt voor de indeling)
- Acceptatie of vermijden risico's innovatie (hoe hoger bereidheid risico's, hoe meer richting innovators)
- Weerstand tegen veranderingen op gebied fysieke veiligheid (hoe meer weerstand, hoe meer richting laggards)

De antwoorden op deze vragen worden samengevat in één score van 0 tot 20 die gebruikt wordt om de indeling te maken. De klassegrenzen zijn als volgt: 0-4 = laggard; 5-8 = late majority; 9-12 = early majority; 13-16 = early adopters; 17-20 = innovators.

Volgen van ontwikkelingen fysiek toegangsbeheer

Figuur D.1 - Welke van onderstaande uitspraken omschrijven het beste hoe uw organisatie de ontwikkelingen op het gebied van fysiek toegangsbeheer volgt?

	Aantal	%
Wij volgen actief de nieuwste ontwikkelingen	91	42%
Wij doen actief onderzoek naar / wij oriënteren ons actief op nieuwe mogelijkheden	62	28%
Wij kijken vooral wat organisaties in onze sector / ons netwerk gebruiken	46	21%
Wij volgen de ontwikkeling op het gebied niet of nauwelijks	19	9%
Totaal	218	100%

Profileren op onderwerp fysiek toegangsbeheer

Figuur D.2 - In hoeverre is veiligheid en fysiek toegangsbeheer een onderwerp dat aandacht krijgt of besproken wordt? (bijv. met branchegenoten, klanten, leveranciers of andere stakeholders)

	Aantal	%
Dit is een onderwerp waar wij over communiceren waar nodig (gericht als er een vraag over komt)	113	53%
Dit is een onderwerp waar wij ons op profileren	72	34%
Dit is een onderwerp dat een beperkte of geen rol heeft in onze communicatie	27	13%
Totaal	212	100%

Gevolgen storing fysiek toegangsbeheer voor organisatie

Figuur D.3 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken: “Als er een storing is in ons fysieke toegangsbeheer, dan heeft onze organisatie/hebben onze klanten aanzienlijke...” - financiële schade.

Financiële schade	Aantal	%
(helemaal) eens	92	45%
Neutraal	54	27%
(helemaal) oneens	53	26%
Weet niet	4	2%
Totaal	203	100%

Figuur D.4 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken: “Als er een storing is in ons fysieke toegangsbeheer, dan heeft onze organisatie/hebben onze klanten aanzienlijke...” - reputatieschade

Reputatieschade	Aantal	%
(helemaal) eens	121	60%
Neutraal	44	22%
(helemaal) oneens	34	17%
Weet niet	3	1%
Totaal	202	100%

Figuur D.5 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken: “Als er een storing is in ons fysieke toegangsbeheer, dan heeft onze organisatie/hebben onze klanten aanzienlijke...” - juridische schade

Juridische schade	Aantal	%
(helemaal) eens	73	36%
Neutraal	65	32%
(helemaal) oneens	57	28%
Weet niet	7	3%
Totaal	202	100%

Acceptatie of vermijden risico's innovatie

Figuur D.6 - In hoeverre is het voor uw organisatie acceptabel om nieuwe technologieën te proberen in toepassingen voor toegangsbeheer?

	Aantal	%
Niet acceptabel, we gebruiken alleen bewezen oplossingen	29	15%
Niet acceptabel, onze klanten gebruiken alleen bewezen oplossingen	5	3%
Wel acceptabel, onder bepaalde voorwaarden (dus als er duidelijke voordelen aan zitten, zoals efficiëntie, comfort en he	164	83%
Totaal	198	100%

Figuur D.7 - Hoe veel of weinig weerstand is er over het algemeen tegen veranderingen op het gebied van fysieke veiligheid?

	Aantal	%
(heel) veel weerstand	36	18%
Niet veel en niet weinig weerstand	73	37%
(helemaal) geen weerstand	89	45%
Totaal	198	100%

Contactgegevens

Ipsos I&O

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede
053 - 200 52 00

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 – 308 48 00

Amstelveenseweg 760
1081 JK Amsterdam
020 - 607 07 07

Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen
020-607 07 07

