
***2013-update
onderzoek
'Omvang van
identiteitsfraude &
maatschappelijke
schade in
Nederland'***

2013 – 0769/OV/ww/mp

23 mei 2013



De online enquête voor dit onderzoek is op verzoek van PwC uitgevoerd door Ruigrok | Netpanel.



Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van het onderzoek berust bij de auteurs. De inhoud vormt niet per definitie een weergave van het standpunt van de Minister van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties.

"PwC" is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

Inhoudsopgave

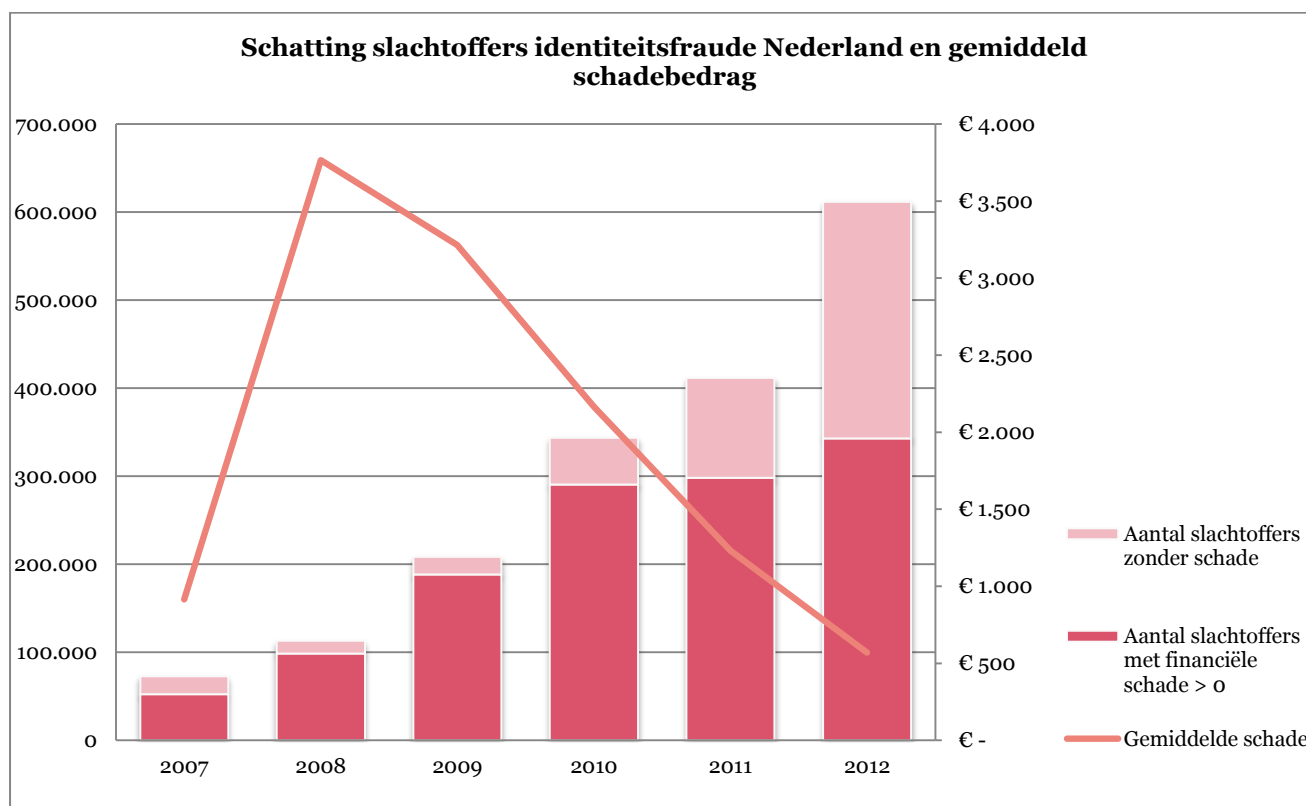
Managementsamenvatting	5
1. Introductie	9
1.1. Update onderzoek omvang van identiteitsfraude en maatschappelijke schade in Nederland	9
1.2. Definitie van identiteitsfraude	10
1.3. Opzet van het onderzoek en leeswijzer	10
2. Omvang identiteitsfraude onder burgers	11
2.1. Steekproefopzet van de uitgebreide internetenquête	11
2.2. Identiteitsfraude en de perceptie van burgers	12
2.3. Voorkomen en bestrijden van identiteitsfraude	15
2.4. Omgang met persoonsgegevens	17
2.5. Slachtofferschap, schade en andere inzichten in identiteitsfraude	17
2.5.1. Slachtoffers: aantallen	17
2.5.2. Slachtoffers: schade	18
2.5.3. Slachtofferschap en leeftijd, geslacht en opleidingsniveau	20
2.5.4. Vormen van identiteitsfraude	21
2.5.5. Herkomst van identiteitsgegevens	22
2.5.6. Afhandeling van identiteitsfraude	24
2.6. Informatiebehoefte	25
2.7. Tussenconclusie	26
3. Andere indicaties van de aard en schade van identiteitsfraude	27
3.1. Meldingen van burgers bij het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en –fouten	27
3.2. Indicaties uit ander onderzoek	29
3.3. Confrontatie met de inzichten van de enquête	30
3.3.1. Vergelijking met de Veiligheidsmonitor	31
3.3.2. Vergelijking NVB	31
4. Algemene concluderende opmerkingen over omvang en schade van identiteitsfraude	33
A. Enquête	36
A.1. Algemene vragen	36
A.2. Algemene vragenlijst	37
A.3. Vragenlijst voor slachtoffers	43
A.4. Vragen informatiebehoefte (iedereen)	46

B.	Resultaten vragenlijst	48
B.1.	Identiteitsfraude en de perceptie van burgers	48
B.2.	Preventie en bestrijding van identiteitsfraude	50
B.3.	Omgang met persoonsgegevens	51
B.4.	Slachtofferschap en schade	53
B.5.	Informatiebehoefte	57
C.	Bronnenlijst	58
D.	Disclaimer	59

Managementsamenvatting

- 01 In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en koninkrijksrelaties heeft PwC een onderzoek uitgevoerd naar omvang van identiteitsfraude en maatschappelijke schade in Nederland, als update van een eerder onderzoek hiernaar in 2011.
- 02 Identiteitsfraude is *het opzettelijk (en) (wederrechtelijk of zonder toestemming) verkrijgen, toe-eigenen, bezitten of creëren van valse identificatiemiddelen en het daarmee begaan van een wederrechtelijke gedraging of: met de intentie om daarmee een wederrechtelijke gedraging te begaan.*
- 03 92 procent van alle volwassen Nederlanders heeft van identiteitsfraude gehoord. Een ruime meerderheid, tussen 60 en 87 procent, is bekend met financiële identiteitsfraude (o.a. skimming), criminele identiteitsfraude (gebruik van andermans identiteit om een overtreding of misdrijf straffeloos te begaan) en identiteitsfraude op het internet. Een kleiner deel, 34 procent, is bekend met identiteitsfraude door middel van het Burgerservicenummer (BSN).
- 04 De meerderheid van de Nederlanders (tussen 56 en 84 procent) geeft aan het risico om zelf slachtoffer te kunnen worden van identiteitsfraude als klein te zien. Ruim de helft schat het eigen risico op identiteitsfraude laag in als het gaat om internetfraude (56 procent) en skimming (57 procent). Desondanks is de angst om zelf slachtoffer te worden aanzienlijk. Zo blijkt dat 4 procent heel erg bang is om slachtoffer te worden, en 49 procent is een beetje bang. Nederlanders in de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder blijken iets angstiger dan volwassenen onder de 35.
- 05 De meeste Nederlanders (75 procent) leggen de meeste verantwoordelijkheid voor het voorkomen van identiteitsfraude bij de burger zelf. Dat ligt anders bij het oplossen van identiteitsfraude: hier legt 68 procent de meeste verantwoordelijkheid bij de overheid.
- 06 Nederlanders nemen al diverse maatregelen om identiteitsfraude te voorkomen: 86 procent zegt geen persoonlijke gegevens aan onbekenden te geven, eveneens 86 procent deelt geen pincodes of wachtwoorden met derden en 85 procent zegt slechts beperkt persoonsgegevens via telefoon of internet te delen. Ook geeft 83 procent aan goed op bankpasjes en creditcards te letten en 78 procent zegt documenten als rijbewijs en paspoort goed te bewaren. Minder Nederlanders nemen maatregelen als het beveiligen van de brievenbus (17 procent) en het regelmatig wijzigen van wachtwoorden en pincodes (43 procent). Slechts 3 procent geeft aan geen van deze en andere maatregelen te treffen.
- 07 Het aantal (volwassen) slachtoffers in Nederland van identiteitsfraude *in 2012* bedraagt op basis van een gewogen schatting 612 duizend (met een betrouwbaarheidsinterval van tussen 532 en 706 duizend burgers, hetgeen afgerond neerkomt op tussen 4 en 5 procent van alle volwassen Nederlanders).
- 08 Circa 16,3 procent van de volwassen Nederlandse bevolking zou op grond van de resultaten van dit onderzoek ooit slachtoffer zijn geweest van enige vorm van identiteitsfraude.

- 09 Verder blijkt dat het aantal slachtoffers van identiteitsfraude stijgt in de periode van 2007 tot en met 2012, dat het aantal slachtoffers dat daarvan financiële schade ondervindt in dezelfde periode eveneens stijgt (maar minder snel) en dat het gemiddelde schadebedrag per fraudegeval na een piek in 2008 sinds dat jaar tot en met 2012 daalt.



Schatting slachtoffers identiteitsfraude Nederland en gemiddelde schade per geval

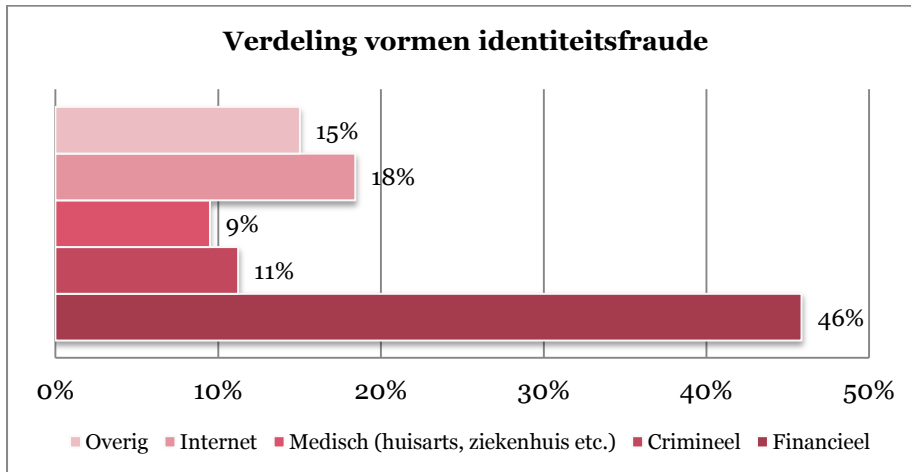
- 10 De cijfers in onderstaande tabel laten zien dat de financiële schade voor burgers als gevolg van identiteitsfraude een toename kende tussen 2007 en 2010, maar tussen 2010 en 2012 een daling vertoont. Hoewel het totale aantal slachtoffers tussen 2010 en 2012 toenam is, als gevolg van de daling van het gemiddelde schadebedrag, de totale geschatte schade afgenomen.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Schade	63	395	697	736	544	355
95% Ondergrens	-	-	-	192	171	207
95% Bovengrens	-	-	-	1.279	918	504

Maatschappelijke schade, bedragen afgerond en gepresenteerd in miljoenen euro's (voor de jaren 2007, 2008 en 2009 is vanwege een te laag aantal waarnemingen met bekende schade geen betrouwbaarheidsinterval te berekenen)

- 11 Deze bedragen kunnen niet als de totale *maatschappelijke* financiële schade van identiteitsfraude worden beschouwd: tegenover de burgers die aan hebben gegeven slachtoffer te zijn, maar die tevens hebben aangegeven € 0,- (geen) schade te hebben geleden staat vermoedelijk een schadepost bij bedrijven of andere instellingen die de burger schadeloos hebben gesteld.

- 12 Een ruime meerderheid van de slachtoffers van identiteitsfraude (bijna de helft; 46 procent) zegt slachtoffer te zijn geweest van financiële identiteitsfraude (o.a. skimming). Bijna één of de vijf slachtoffers (18 procent) is slachtoffer van identiteitsfraude via het internet, terwijl criminele identiteitsfraude (gebruik van andermans identiteit om een overtreding of misdrijf straffeloos te begaan) en identiteitsfraude door middel van misbruik van het Burgerservicenummer (BSN) bij huisarts of ziekenhuis elk bij ongeveer één op de tien slachtoffers de oorzaak was.



Vormen van identiteitsfraude

- 13 Slachtofferschap komt vaker voor bij jongeren, mannen en hoog opgeleiden. Onder de Nederlanders in de leeftijdscategorie 18 tot 34 jaar is één op de vijf ooit slachtoffer geweest van enige vorm van identiteitsfraude. Bij mensen van 65 jaar of ouder is dat iets meer dan één op de tien. Van de Nederlandse mannen is bijna één op de vijf ooit slachtoffer geweest van identiteitsfraude. Onder vrouwen ligt het slachtofferschap iets lager: ongeveer één op de zeven. Onder hoog opgeleide Nederlanders is ruim één op de vijf wel eens slachtoffer geweest van identiteitsfraude, terwijl dat bij middelbaar opgeleide Nederlanders op ruim één op de tien ligt. Voor laag opgeleide Nederlanders ligt het er ongeveer tussenin: bijna één op de zes. Skimming komt het vaakst voor als methode om gegevens te achterhalen (39 procent). Opvallend is dat het aantal slachtoffers van skimming in deze groep jaar op jaar stijgt sinds 2007. Deze stijging zet ook door in 2012.
- 14 Verlies of diefstal van identiteitspapieren (6 procent) of misbruik van een kopie van identiteitspapieren (2 procent) wordt veel minder vaak aangeduid als de methode waarmee identiteitsgegevens van slachtoffers zijn achterhaald. 19 procent van de slachtoffers weet niet hoe men aan hun identiteitsgegevens is gekomen.
- 15 Hoewel ongeveer twee derde van de Nederlanders (69 procent) een pagina op een sociale netwerksite (Facebook, LinkedIn, datingsite etc.) heeft, blijkt nauwelijks verschil in gebruik van sociale media tussen personen die wel en niet slachtoffer van identiteitsfraude zijn.
- 16 88 procent van de burgers weet waar identiteitsfraude kan worden gemeld: 84 procent van hen noemt de politie, slechts een kwart is bekend met het Centraal Meld- en informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) van het ministerie van BZK. Van de respondenten die slachtoffer zijn geworden van identiteitsfraude heeft slechts 11 procent dit gemeld bij het CMI.
- 17 Een kwart van de respondenten geeft aan dat de foute of onterechte registraties door de identiteitsfraude niet zijn gecorrigeerd. Vier op de vijf (81 procent) slachtoffers krijgen geen hulp bij het herstellen van de foute of onterechte registraties. Desondanks is 85 procent van de slachtoffers tevreden over de afhandeling van de identiteitsfraude en/of de foute of onterechte registraties.
- 18 Bijna 7 op de 10 ondervraagden (69 procent) heeft behoefte aan informatie over identiteitsfraude, de meerderheid via een specifieke website. De grootste informatiebehoefte van de respondenten betreft het herkennen, voorkomen en bestrijden van identiteitsfraude.

- 19 De resultaten van dit onderzoek verschillen - met uitzondering van de schade van skimming - niet opvallend van uitkomsten van andere onderzoeken op het vlak van (identiteits-)fraude. Onderzoeken van Fellowes, Europol en de Veiligheidsmonitor komen weliswaar tot andere slachtofferpercentages, maar de verschillen zijn van dien aard dat deze vermoedelijk te verklaren zijn door verschillen in definitie, scope en vraagstelling. De uitkomsten van dit onderzoek vertonen wel een groot verschil met het door de NVB gerapporteerde schade van skimming. Het verklaren van deze verschillen is niet goed mogelijk omdat niet duidelijk is uit welke elementen de bedragen die de NVB presenteert zijn opgebouwd en hoe deze berekend zijn. Dit nader analyseren maakte geen onderdeel uit van dit onderzoek.
- 20 Het onderzoek is uitgevoerd van 20 december 2012 tot en met 21 mei 2013. PwC heeft op basis van het eerdere onderzoek en in samenspraak met het Ministerie van BZK een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is in definitieve vorm geaccordeerd door het Ministerie van BZK. Het onderzoeksbureau Ruigrok | Netpanel heeft op verzoek van PwC vervolgens een online enquête uitgevoerd. Deze enquête kon van 24 januari tot en met 10 februari 2013 worden ingevuld; 5.039 unieke respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. De concept resultaten zijn besproken met het Ministerie van BZK op 12 maart, 8 mei en 22 mei 2013, waarna het onderzoek is afgerond en de rapportage definitief is gemaakt.

1. *Introductie*

1.1. *Update onderzoek omvang van identiteitsfraude en maatschappelijke schade in Nederland*

- 21 In 2011 heeft PwC in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een onderzoek uitgevoerd dat erop was gericht om een nationaal beeld van de omvang van identiteitsfraude in Nederland te geven. In het kader van dat onderzoek is kwantitatieve informatie over de omvang van identiteitsfraude verzameld. Doel van de studie was om een inschatting te maken van het aantal slachtoffers in Nederland van identiteitsfraude en de maatschappelijke schade als gevolg daarvan. Het onderzoek richtte zich op de periode 2007 – 2010.¹
- 22 Uit het onderzoek in 2011 kon geen eenduidig beeld worden gekregen omtrent de omvang van identiteitsfraude in Nederland. Getracht werd om de cijfers uit de steekproef onder burgers te bevestigen door middel van het onderzoek bij bedrijven en overheidsorganisaties. Dit bleek in 2011 lastig aangezien identiteitsfraude niet of niet eenduidig wordt geregistreerd door deze partijen.
- 23 Door middel van deze 2013-update kan een beeld worden verkregen van de aard, omvang en schade van identiteitsfraude in de periode 2011-2012. Op basis van dit nieuwe onderzoek en door vergelijking met het eerdere onderzoek kan meer inzicht worden verkregen in de ontwikkeling van de omvang van identiteitsfraude en de daarmee gepaard gaande maatschappelijke schade.
- 24 Het belang van dergelijk inzicht is onverminderd groot. Diverse bronnen duiden erop dat identiteitsfraude nog altijd een maatschappelijk probleem is en wellicht in omvang toeneemt:
- In september 2012 publiceerde het Britse *Dynamics Markets* in opdracht van *Fellowes* een Europees onderzoek naar slachtoffers van identiteitsfraude. Volgens de onderzoekers is 17 procent van de Europeanen slachtoffer van identiteitsfraude. 12 procent van de Nederlandse respondenten in het *Fellowes* onderzoek zegt ooit slachtoffer te zijn geweest van identiteitsfraude. Dit percentage is (fors) hoger dan het percentage dat in het onderzoek van PwC uit 2011 werd gemeld (5,6 procent).
 - In een rapport van *Europol* uit 2013 wordt gemeld dat 8 procent van de internetgebruikers in de Europese Unie in aanraking is geweest met identiteitsdiefstal.
 - Het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) ontving in 2012 bijna 80% meer meldingen ten opzichte van 2010, een aanzienlijke stijging².
- 25 Voor de verschillen tussen de cijfers uit het 2011-onderzoek in voornoemde drie onderzoeken kunnen diverse verklaringen worden genoemd: andere onderzoeksperioden, verschillende definities of afbakeningen (bijvoorbeeld fysieke en digitale fraude of alleen digitaal) en het gebruik van andere onderzoeksvragen. Ook spelen meer specifieke verklaringen een rol, zoals in het geval van het CMI dat het meldpunt nog maar vrij kort bestaat (vier jaar) en tussen 2010 en 2012 de naamsbekendheid vermoedelijk zal zijn toegenomen waardoor men meer is gaan melden. Desondanks zijn de indicaties van (de toename van) het aantal slachtoffers dermate groot dat de opdrachtgever (het Ministerie van BZK) behoefte had aan een update-onderzoek.

¹ Zie: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/03/16/rapport-over-omvang-en-schade-id-fraude.html>.

² Zie: PwC (2013), *Centraal Meld- en informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten. Analyse meldingen 2011-2012*.

1.2. Definitie van identiteitsfraude

- 26 Ten behoeve van dit onderzoek wordt de definitie gehanteerd zoals deze wordt gebruikt door het Ministerie van BZK. Deze definitie is geformuleerd door De Vries et al in de WODC-studie 'Identiteitsfraude: een afbakening, een internationale begripsvergelijking en analyse van nationale strafbepalingen':

Identiteitsfraude is het opzettelijk (en) (wederrechtelijk of zonder toestemming) verkrijgen, toe-eigenen, bezitten of creëren van valse identificatiemiddelen en het daarmee begaan van een wederrechtelijke gedraging of: met de intentie om daarmee een wederrechtelijke gedraging te begaan'.³

- 27 In het rapport uit 2011 is uitvoerig ingegaan op het begrip identiteitsfraude, de al dan niet strafbaarstelling ervan en de verschillende vormen van identiteitsfraude. Belangrijk is om vast te houden dat identiteitsfraude geen doel op zich is; het is een middel om financieel dan wel crimineel gewin te behalen.

1.3. Opzet van het onderzoek en leeswijzer

- 28 Het onderzoek in 2011 bestond uit twee delen. In het eerste deel zijn gegevens over identiteitsfraude bij overheden en bedrijven verzameld door onderzoek in open bronnen en door het bevragen van een geselecteerde groep bedrijven en overheidsorganisaties met behulp van een vragenlijst. Het tweede deel van het onderzoek betrof een onderzoek naar de omvang van het aantal slachtoffers van identiteitsfraude onder burgers in Nederland en de (financiële) schade die zij hierdoor hebben geleden. Dit tweede deel van het onderzoek is uitgevoerd door middel van een analyse van de meldingen van burgers bij het CMI en een uitgebreide internetenquête onder burgers.
- 29 De nu voorliggende rapportage is beperkter van opzet dan het onderzoek uit 2011. In deze rapportage wordt een update van het tweede deel van het onderzoek uit 2011 gepresenteerd, te weten de actualisatie van het aantal slachtoffers van identiteitsfraude onder burgers en de daarmee gepaard gaande schade. Het Ministerie van BZK heeft aangegeven dat in de registratie van identiteitsfraude door (semi-)publieke partijen weinig verandering lijkt te zijn gekomen sinds het 2011-onderzoek. Herhaling van dat deel van het 2011-onderzoek heeft daarmee weinig toegevoegde waarde. Bovendien wordt door het ministerie van BZK in de loop van 2013 de Monitor Identiteit gelanceerd, waarin de publieke sector en het bedrijfsleven worden meegenomen. In overleg met het Ministerie van BZK is besloten de update in zijn geheel te richten op identiteitsfraude onder burgers. Ten behoeve hiervan is wederom gekozen voor een uitgebreide internetenquête.
- 30 In een aantal opzichten is dit onderzoek ook ruimer dan het onderzoek uit 2011. In het huidige onderzoek is onder meer nagegaan hoe burgers aankijken tegen het fenomeen identiteitsfraude, hoe zij aankijken tegen hun eigen rol en die van anderen bij het voorkomen en bestrijden ervan en hoe zij met hun persoonsgegevens omgaan. Ook is in dit onderzoek gekeken naar de eventuele relatie tussen persoonskenmerken (geslacht, leeftijd en opleidingsniveau) en slachtofferschap.
- 31 Na dit inleidende hoofdstuk worden in hoofdstuk 2 de uitkomsten van de internetenquête behandeld. Mede om de resultaten van de enquête in perspectief te plaatsen komen in hoofdstuk 3 enkele andere onderzoeken naar identiteitsfraude aan bod. Die inzichten berusten op bestaande, openbare publicaties. De vergelijkbaarheid van onderhavig onderzoek met de gegevens uit andere onderzoeken is beperkt, vooral vanwege de verschillen in de gebruikte definities van identiteitsfraude. Toch worden de belangrijkste overeenkomsten en verschillen geanalyseerd. In hoofdstuk 4 worden de conclusies van dit onderzoek gepresenteerd.
- 32 Het onderzoek is uitgevoerd van 20 december 2012 tot en met 21 mei 2013. PwC heeft op basis van het eerdere onderzoek en in samenspraak met het Ministerie van BZK een vragenlijst opgesteld (zie bijlage A). Deze vragenlijst is in definitieve vorm geaccordeerd door het Ministerie van BZK. Het onderzoeksbureau Ruigrok | Netpanel heeft op verzoek van PwC vervolgens een online enquête uitgevoerd. Deze enquête kon van 24 januari tot en met 10 februari 2013 worden ingevuld; 5.039 unieke respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. De concept resultaten zijn besproken met het Ministerie van BZK op 12 maart en op 8 mei 2013, waarna het onderzoek is afgerond en de rapportage definitief is gemaakt. In hoofdstuk 2 is aangegeven hoe is omgegaan met de verschillende betrouwbaarheidsintervallen.

³ U.R.M.Th. de Vries et.al., Identiteitsfraude: een afbakening, een internationale begripsvergelijking en analyse van nationale strafbepalingen (Den Haag 2007), p. 205.

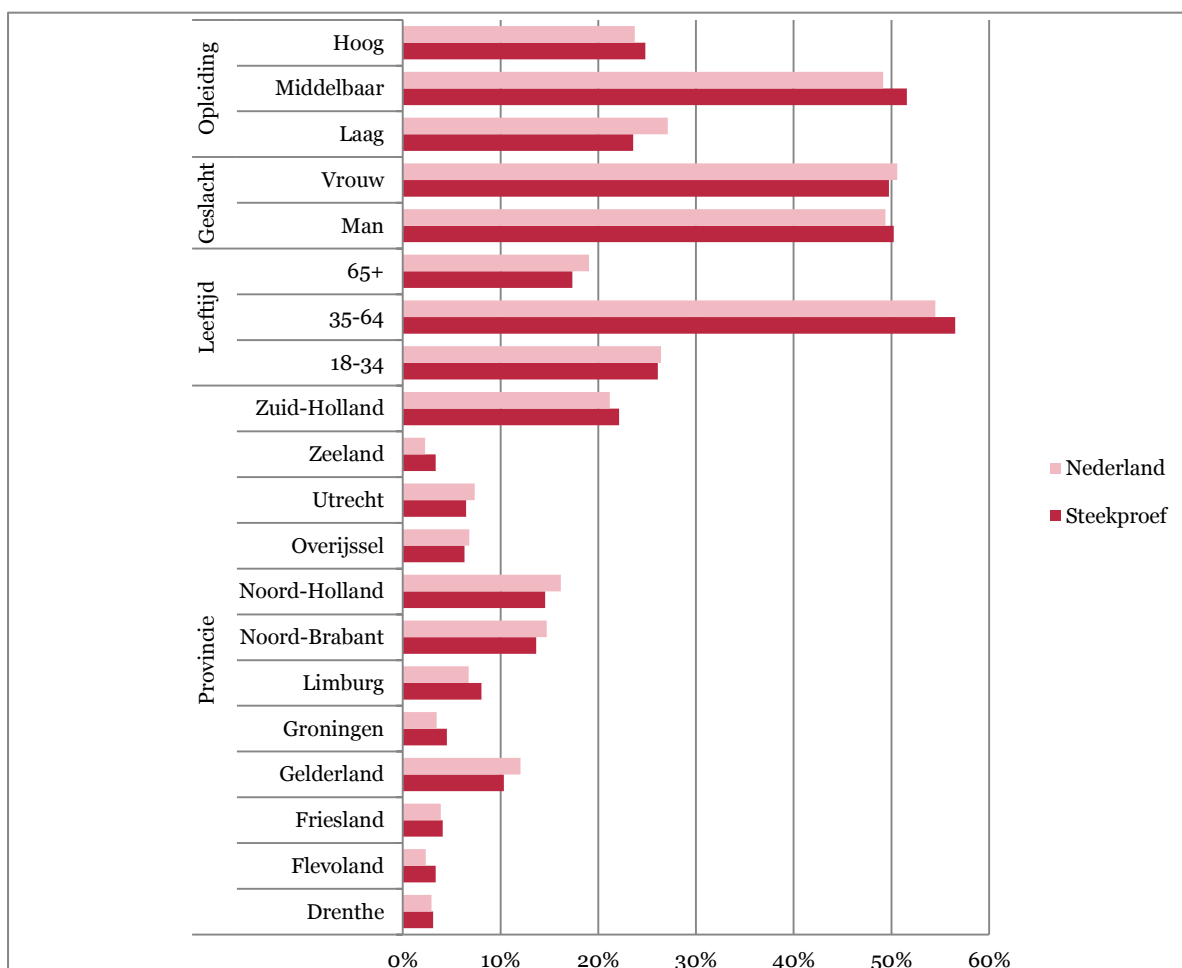
2. Omvang identiteitsfraude onder burgers

33 In dit hoofdstuk worden de opzet en de resultaten van de enquête naar de omvang en schade van identiteitsfraude onder Nederlandse burgers, en de wijze waarop deze fraude plaatsvindt, gepresenteerd. In dit hoofdstuk worden de meest in het oog springende resultaten weergegeven. In bijlage B zijn alle resultaten van de enquête per vraag weergegeven.

2.1. Steekproefopzet van de uitgebreide internetenquête

34 De internetenquête is ingevuld door 5.039 unieke respondenten. Daarbij is gezorgd voor een zo goed mogelijke spreiding van de respondenten over leeftijdscategorieën⁴, geslacht, opleidingsniveau en over de provincies. Zodoende kunnen extrapolaties naar de totale Nederlandse bevolking worden gemaakt.

35 Figuur 1 toont de procentuele waarden voor opleiding, geslacht, leeftijd en provincie op nationaal niveau en binnen de steekproef. De figuur laat zien dat er sprake is van marginale over- en onderrepresentatie binnen sommige groepen in de steekproef. Door de resultaten uit de enquête gewogen te extrapoleren, kunnen er schattingen representatief voor de Nederlandse bevolking⁵ worden afgegeven.



Figuur 1 Representativiteit enquête versus Nederland (Percentages voor Nederland gewogen op basis van een referentiebestand⁶)

⁴ In de enquête zijn personen van 18 jaar en ouder opgenomen. De extrapolaties naar de Nederlandse bevolking in dit onderzoek hebben dan ook alleen betrekking op de groep volwassenen.

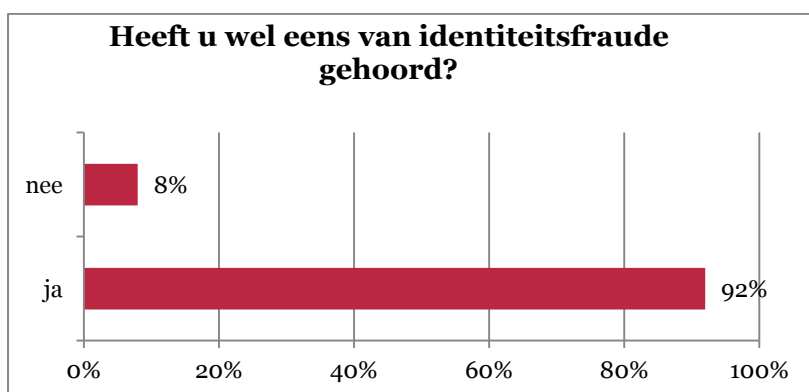
⁵ Zie: <http://statline.cbs.nl/statweb>.

⁶ De zgn. Gouden Standaard (ontwikkeld door de MOA en het CBS) . zie: <http://www.moaweb.nl/Services/gouden-standaard>.

- 36 Bij het extrapoleren naar representatieve percentages voor de Nederlandse bevolking dient rekening te worden gehouden met onnauwkeurigheid. Voor de slachtoffers en de schade van identiteitsfraude onder de Nederlandse burgers (zie paragraaf 2.5) zijn exacte 95%-betrouwbaarheidsintervallen berekend. Deze betrouwbaarheidsintervallen corrigeren voor heterogeniteit in de steekproef en kunnen asymmetrisch zijn. Voor alle andere percentageschattingen in deze rapportage kan de maximale bandbreedte volgens de normale verdeling gehanteerd worden, welke voor deze steekproef gelijk is aan 3,4 procent. Dit betekent dat bij de percentageschattingen ten aanzien van de Nederlandse (volwassen) bevolking rekening moet worden gehouden met een onnauwkeurigheidsmarge, deze bedraagt maximaal +3,4 procent (bovengrens) en -3,4 procent (ondergrens) met 95 procent betrouwbaarheid.
- 37 Er is een gestructureerde enquête gehanteerd met een lijst met vaststaande vragen, die voor iedere respondent hetzelfde is, plus een lijst met vragen die alleen door respondenten ingevuld konden worden die in de eerste lijst aangaven ooit slachtoffer te zijn geweest van enige vorm van identiteitsfraude. Sommige vragen in beide lijsten hebben een aantal voorgecodeerde antwoordcategorieën, op andere vragen kan de respondent zelf een vrij antwoord geven. Dit type enquête is gebruikelijk voor kwantitatieve analyses. De enquête – met name het deel voor respondenten die ooit slachtoffer zeggen te zijn geweest is – specifiek gericht op type identiteitsfraude, wijze waarop identiteitsfraude is gepleegd, (financiële) schade van identiteitsfraude en de afhandeling van de identiteitsfraude.
- 38 In de paragrafen hierna worden de inhoudelijke uitkomsten van de enquête gepresenteerd. Daarbij gelden de volgende aandachtspunten:
- waarnemingen die op de gehele enquêtepopulatie zijn gebaseerd worden vermeld in percentages van de gehele volwassen Nederlandse bevolking;
 - waarnemingen die gebaseerd zijn op deelpopulaties van de enquête (de groep personen die heeft aangegeven slachtoffer van identiteitsfraude te zijn, bijvoorbeeld) worden weergegeven in absolute aantallen van de totale groep geënquêteerden. Deze subgroepen kunnen namelijk dermate klein zijn dat het niet zonder meer verantwoord is deze te extrapoleren naar de gehele Nederlandse bevolking;
 - er wordt gewerkt met afgeronde getallen. Daar waar percentages worden genoemd kan het totaal daardoor soms optellen tot boven 100 procent.

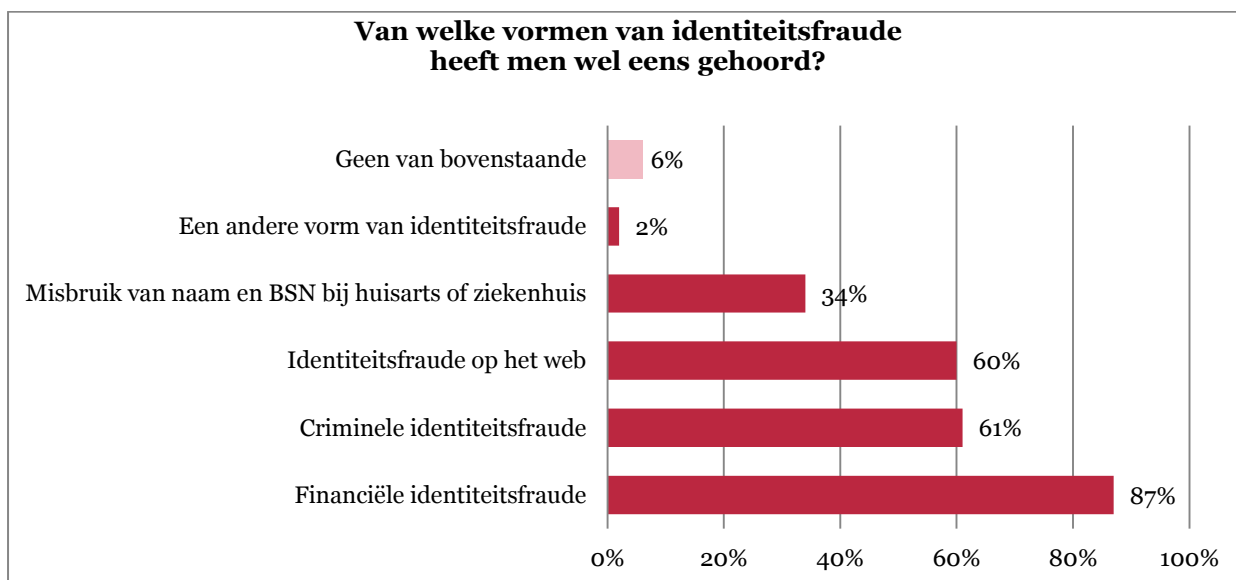
2.2. *Identiteitsfraude en de perceptie van burgers*

- 39 Onderzocht is in hoeverre volwassen burgers bekend zijn met (vormen van) identiteitsfraude en hoe zij het gevaar hiervan beoordelen.
- 40 Op basis van de enquête blijkt dat 92 procent van de Nederlanders wel eens van identiteitsfraude heeft gehoord.



Figuur 2 Bekendheid met identiteitsfraude (% van de Nederlandse bevolking)

- 41 Voorts is nagegaan of men kennis heeft van specifieke vormen van identiteitsfraude.⁷ Een ruime meerderheid, tussen 60 en 87 procent, is bekend met financiële identiteitsfraude (o.a. skimming⁸), criminele identiteitsfraude (gebruik van andermans identiteit om een overtreding of misdrijf straffeloos te begaan) en identiteitsfraude op het web. Een kleiner deel, 34 procent, is bekend met identiteitsfraude door middel van het Burgerservicenummer (BSN).

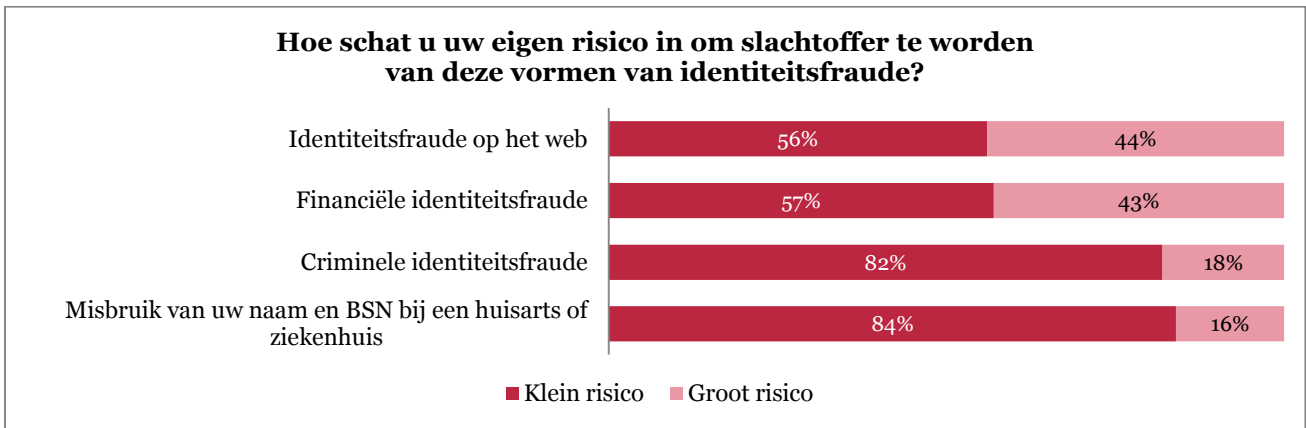


Figuur 3 Bekendheid met vormen van identiteitsfraude (% van de Nederlandse bevolking)

- 42 De 2 procent die in de enquête aangaf wel eens van een andere vorm van identiteitsfraude gehoord te hebben (zie figuur hierboven) noemt onder meer het misbruiken van het BSN van een ander persoon voor het kunnen aannemen van werk, rijden met een auto met gestolen kentekenplaten en diploma fraude. In hoeverre de laatste twee varianten vallen onder de definitie van identiteitsfraude zoals in dit onderzoek gehanteerd kan mogelijk worden getwist, waarbij het de vraag is of een diploma en een kentekenplaat *identificatiemiddelen* zijn. Wanneer identificatie wordt begrepen als “de vaststelling van de identiteit van een persoon” kan diezelfde vraag worden opgeworpen voor een pinpas of creditcard: in hoeverre wordt met een creditcard de identiteit van een persoon vastgesteld? Voor dit onderzoek – ook omwille van de vergelijkbaarheid met het eerdere onderzoek uit 2011 – is in samenspraak met de opdrachtgever (het ministerie van BZK) gekozen om de vier in figuur 3 genoemde vormen van identiteitsfraude als uitgangspunt te nemen.
- 43 Gevraagd of men het risico om zelf slachtoffer te kunnen worden van identiteitsfraude als ‘klein’ dan wel ‘groot’ beschouwt, geeft de meerderheid (tussen 56 en 84 procent) aan dit als een klein risico te zien. Ruim de helft schat het eigen risico op identiteitsfraude laag in als het gaat om internetfraude (56 procent) en skimming (57 procent). Voor criminele en medische identiteitsfraude ziet meer dan 80 procent dit als een klein risico.

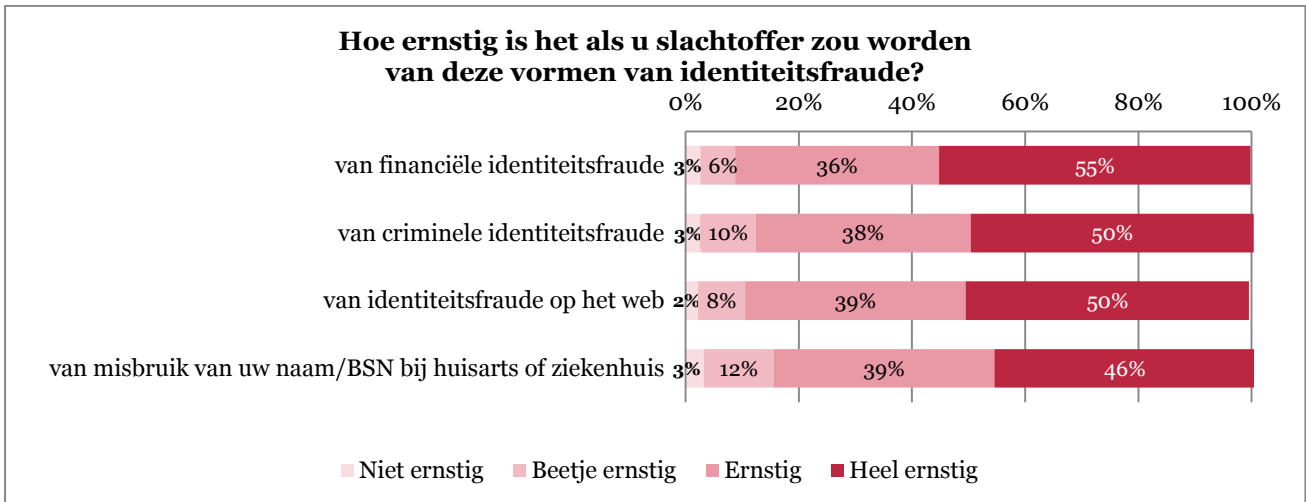
⁷ Hierbij zijn de volgende definities gehanteerd (zie ook de vragenlijst in bijlage A): *Financiële identiteitsfraude*: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs. *Criminele identiteitsfraude*, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak. *Misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis*: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen. *Identiteitsfraude op het web*: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming. Bij de beantwoording van deze vraag geeft 94% aan bekend te zijn met identiteitsfraude, waar dit 92% betrof in de vorige vraag.

⁸ Skimming is volgens de NVB een vorm van betaalpasfraude, waarbij criminelen de magneetstrip van een betaalpas ongemerkt kopiëren en de pincode bemachtigen - beide aan te merken als identiteitsgegevens. Vervolgens maken ze een kopie van de pas waarmee geld wordt opgenomen en/of betaald in binnen- en buitenland.



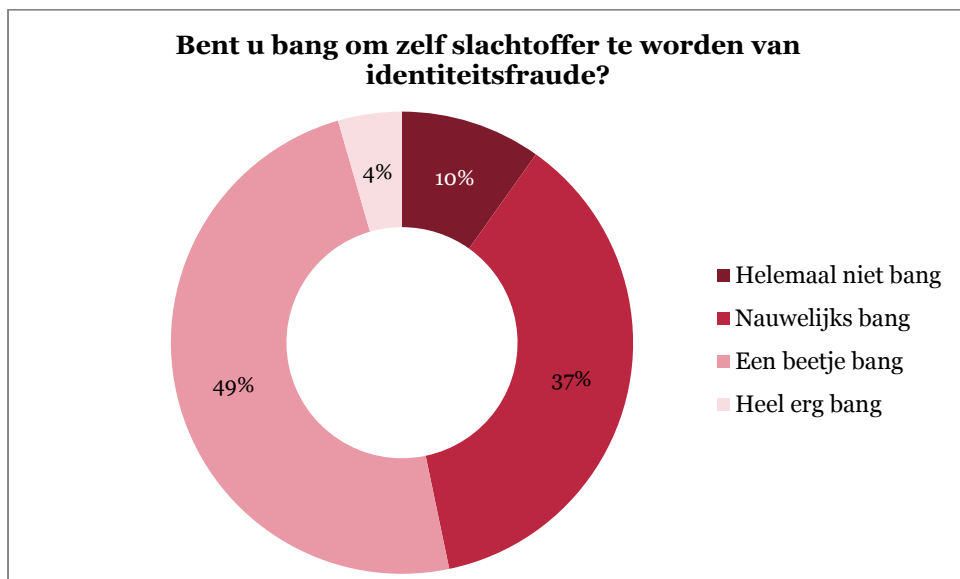
Figuur 4 Inschatting eigen risico om slachtoffer van identiteitsfraude te worden (% van de Nederlandse bevolking).

44 Voornoemde inschatting van het risico van identiteitsfraude lijkt niet te duiden op een onderschatting van de impact die identiteitsfraude heeft. Uit de enquête blijkt namelijk ook dat burgers het (heel) ernstig zouden vinden indien zij zelf slachtoffer van identiteitsfraude zouden worden: tussen 85 en 91 procent geeft aan dit ernstig tot heel ernstig te vinden. Men maakt daarbij maar beperkt onderscheid tussen de verschillende vormen van identiteitsfraude (financiële, medische dan wel criminele identiteitsfraude).



Figuur 5 Gepercipieerde ernst van slachtofferschap (% Nederlandse bevolking)

45 De angst om zelf slachtoffer te worden is aanzienlijk. Uit de volgende figuur blijkt dat 4 procent heel erg bang is om slachtoffer te worden, en 49 procent is een beetje bang. Daarentegen is 47 procent nauwelijks of helemaal niet bang om slachtoffer te worden.

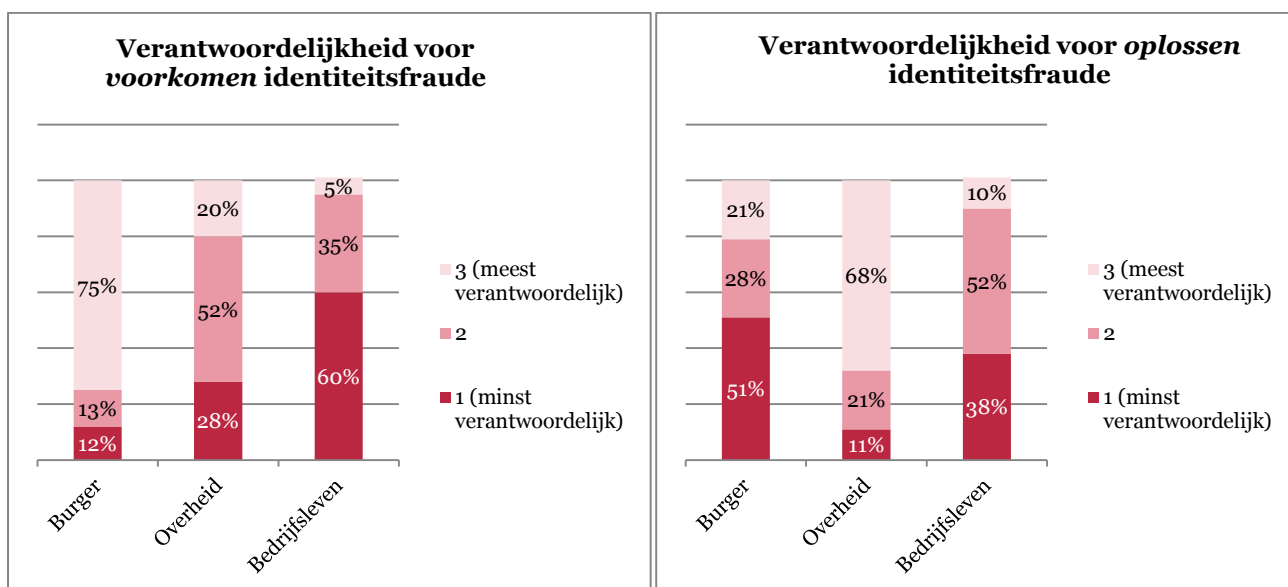


Figuur 6 Angst voor slachtofferschap (% Nederlandse bevolking)

46 Onder de verschillende leeftijdscategorieën blijkt de angst om zelf slachtoffer te worden van identiteitsfraude iets te verschillen. Nederlanders in de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder blijken iets angstiger dan volwassenen onder de 35; van de mensen van 65 jaar en ouder geeft meer dan de helft (57%) aan een beetje of zelfs heel erg bang te zijn, terwijl mensen met leeftijd 18-34 grotendeels (54%) zeggen nauwelijks of geen angst te hebben om zelf slachtoffer te worden van identiteitsfraude.

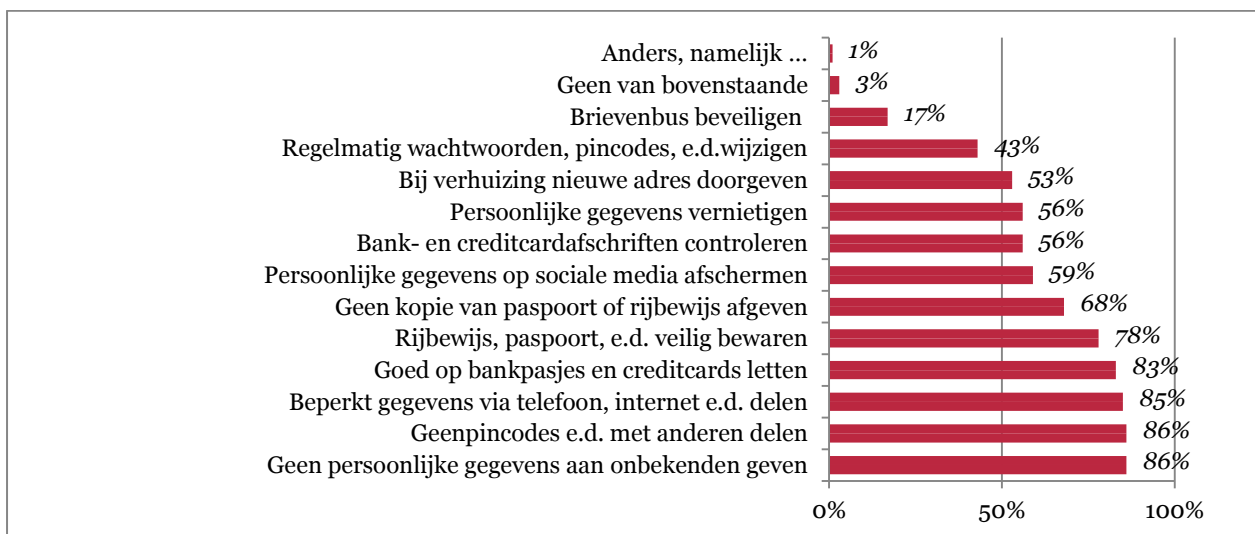
2.3. Voorkomen en bestrijden van identiteitsfraude

47 In de enquête zijn vier vragen gesteld over het voorkomen en bestrijden van identiteitsfraude.



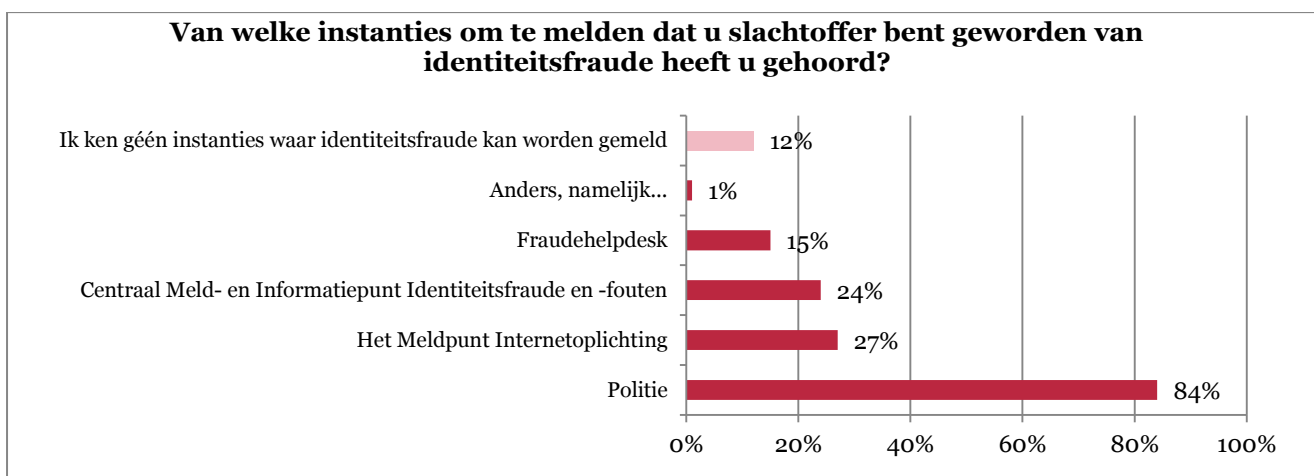
Figuur 7 Verantwoordelijkheid voor voorkomen en oplossen van identiteitsfraude (% Nederlandse bevolking)

- 48 Respondenten leggen de meeste verantwoordelijkheid voor het voorkomen van identiteitsfraude bij de burger (75 procent), gevolgd door de overheid (20 procent) en het bedrijfsleven (6 procent). Deze verdeling ligt anders bij het oplossen van identiteitsfraude: hier legt 68 procent de meeste verantwoordelijkheid bij de overheid tegenover 21 procent bij de burger en 10 procent bij bedrijven.
- 49 In de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder is 81% van mening dat de burger zélf het meest verantwoordelijk is voor het voorkomen van identiteitsfraude, terwijl in de leeftijdscategorie 18-34 jaar 71% vindt zelf hiervoor verantwoordelijk te zijn. Het oplossen van identiteitsfraude ziet 72% van de leeftijdscategorie 18-34 jaar als een taak van de overheid. Mensen in de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder zijn hier minder stellig in: 63% zegt dat de overheid het meest verantwoordelijk is voor het oplossen van identiteitsfraude.
- 50 Desgevraagd geeft men aan zelf een aantal maatregelen te nemen om identiteitsfraude te voorkomen. De verschillende preventieve maatregelen en de mate waarin men deze toepast staan in de volgende figuur:



Figuur 8 Preventieve maatregelen (% Nederlandse bevolking)

- 51 Respondenten die gebruik maakten van het vrije tekstveld in de enquête noemen als preventieve maatregelen onder meer het gebruik van antivirussoftware en een spamfilter op hun computer en smart phone, een password manager en in één geval een computer die alleen voor elektronisch bankieren wordt gebruikt.
- 52 88 procent van de volwassen Nederlanders kent een instantie waar kan worden gemeld dat ze slachtoffer zijn geworden van identiteitsfraude. Door deze groep wordt de politie (84 procent) het meest genoemd. Een kwart (24 procent) is bekend met het CMI.

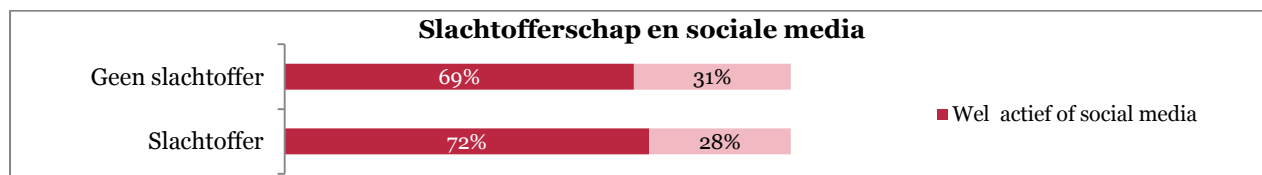


Figuur 9 Meldpunten en instanties (% van de Nederlandse bevolking)

- 53 Eén procent geeft aan elders melding te doen. De bank, creditcardmaatschappij en verzekeraar worden hier het vaakst genoemd.
- 54 Van de respondenten die slachtoffer zijn van identiteitsfraude heeft 36 procent aangifte gedaan bij de politie. 11 procent heeft een melding gedaan bij het CMI (zie bijlage B.4).⁹

2.4. Omgang met persoonsgegevens

- 55 Tussen 2011 en 2012 is het aantal meldingen bij het CMI van identiteitsfraude met openbaar beschikbare persoonsgegevens (dat wil zeggen zonder dat een (kopie van) een identiteitsbewijs dient te worden overlegd) sterk toegenomen (zie paragraaf 3.1). Mede hierom, maar ook doordat het ministerie van BZK het risico op identiteitsfraude als gevolg van de omgang met persoonsgegevens op bijvoorbeeld sociale media als substantieel ziet, is in dit onderzoek gekeken naar de manier waarop burgers omgaan met hun persoonsgegevens op media als Facebook en LinkedIn.
- 56 Op basis van dit onderzoek blijkt ongeveer twee derde van de Nederlanders (69 procent) een pagina op een sociale netwerksite (Facebook, LinkedIn, datingsite etc.) te hebben.
- 57 Voorts is nagegaan of sprake is van een verschil in gebruik van sociale media tussen personen die wel en niet slachtoffer van identiteitsfraude zijn. Uit onderstaande figuur blijkt dat dit niet of nauwelijks het geval is: van de groep slachtoffers is 72 procent op sociale media tegenover 69 procent van de niet-slachtoffers.



Figuur 10 Relatie slachtofferschap en activiteit op social media

2.5. Slachtofferschap, schade en andere inzichten in identiteitsfraude

2.5.1. Slachtoffers: aantallen

- 58 Op de vraag 'Bent u ooit slachtoffer geweest van de volgende vormen van identiteitsfraude?' gaven 833 respondenten aan slachtoffer te zijn geweest. 167 respondenten van deze 833 gaven aan meerdere keren slachtoffer te zijn geweest (van één of meerdere vormen van identiteitsfraude). 670 respondenten bleek in de periode 2007 – 2012 slachtoffer geweest te zijn en 230 respondenten geven aan in 2012 slachtoffer te zijn geweest.
- 59 Geëxtrapoleerd naar de Nederlandse bevolking betekenen voornoemde enquêteresultaten dat circa 16,3 procent van de volwassen Nederlandse bevolking ooit slachtoffer is geweest; 13,2 procent van de bevolking is in de jaren 2007 tot en met 2012 slachtoffer van identiteitsfraude is geweest.
- 60 Alleen voor 2012 wordt, door middel van het samenbrengen van gewogen betrouwbaarheidsintervallen, het percentage (volwassen) slachtoffers geschat tussen (afgerond) 4 en 5 procent. De gewogen schatting van het aantal (volwassen) slachtoffers in Nederland van identiteitsfraude in 2012 komt daarmee op 612 duizend (met een betrouwbaarheidsinterval van tussen 532 en 706 duizend burgers). Deze schattingen worden hierna samengevat.

⁹ Indien deze 11 procent zou worden geëxtrapoleerd naar de totale slachtoffergroep onder de Nederlandse bevolking, dan zou dit betekenen dat ruim 300.000 personen zich hebben gemeld bij het CMI. Dit staat in schril contrast met de 920 meldingen die het CMI 2009 en 2012 ontving. Hierbij dient te worden aangetekend dat dit slechts de meldingen zijn die het CMI in behandeling heeft genomen. Het eerstelijns contact met het CMI verloopt via Postbus 51 en aangenomen wordt dat hier reeds een (groot) aantal meldingen wordt opgevangen en vervolgens doorgeleid. Echter, ook indien hiermee rekening wordt gehouden, moet er mee rekening worden gehouden dat het percentage van 11 niet betrouwbaar is, ook omdat bijvoorbeeld een aantal respondenten dat aangeeft in de periode 2007 en eerder slachtoffer te zijn geweest melding bij het CMI heeft gedaan, terwijl dit meldpunt pas sinds eind 2008 operationeel is.

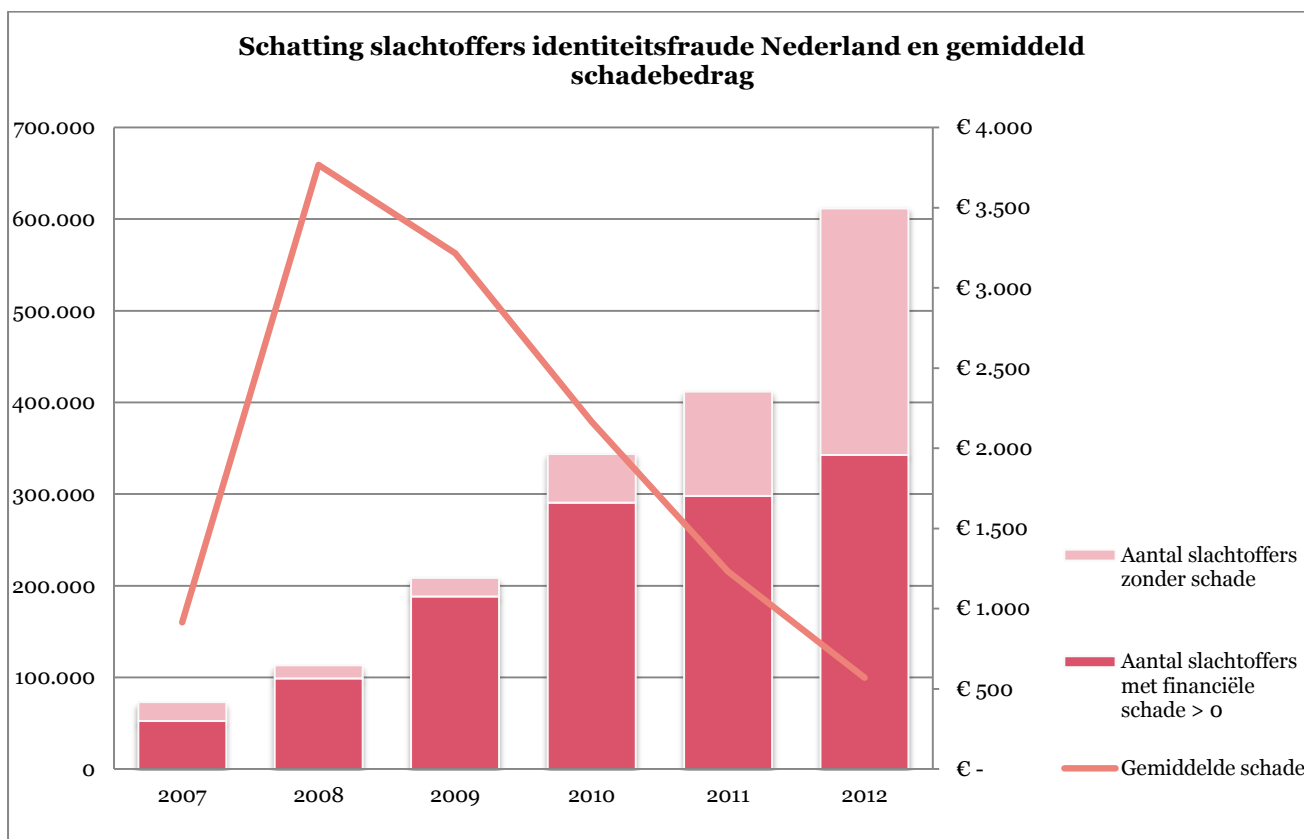
	Slachtoffers ooit	Slachtoffers 2007-2012	Slachtoffers in 2012
Percentage	16,3%	13,20%	4,60%
95% Ondergrens	15,90%	12,80%	4,00%
95% Bovengrens	18,40%	15,10%	5,20%
Schatting personen in NL*	2.170	1.757	612
95% Ondergrens*	2.117	1.704	532
95% Bovengrens*	2.450	2.010	706

Tabel 1 Slachtoffers van identiteitsfraude (in procenten en aantallen van de volwassen Nederlandse bevolking¹⁰, * aantallen afgerond en gepresenteerd in duizendtallen).

2.5.2. Slachtoffers: schade

- 61 Voorts is onderzocht of men weet of men financiële schade heeft geleden als gevolg van de identiteitsfraude en zo ja, hoeveel die schade bedroeg.
- 62 Van de groep respondenten die aangeeft ooit slachtoffer te zijn geweest (833) geven 460 respondenten aan te weten hoeveel financiële schade zij als gevolg van de fraude hebben geleden. Voor wat betreft de periode tussen 2007 en 2012 gaat het om 356 respondenten en in 2012 om 137.
- 63 De groep, die aan heeft gegeven dat hun financiële schade € 0,- bedroeg, bestond tussen 2007 en 2012 uit 102 respondenten; bij 254 van de 356 respondenten was de schade dus groter dan € 0,-. In 2012 was de groep die € 0,- schade leed 59 respondenten groot (bij 78 respondenten was de schade dus groter dan € 0,-).
- 64 In totaal heeft daardoor naar schatting tussen 9 en 11 procent van de bevolking tussen 2007 en 2012 financiële schade geleden als gevolg van identiteitsfraude (in deze schatting is rekening gehouden met het feit dat niet alle slachtoffers weten of zij financiële schade hebben geleden).
- 65 Het gemiddelde schadebedrag in de periode 2007 – 2012 bedraagt bijna € 1.500,- en voor 2012 ligt dit op bijna € 600,- per schadegeval.
- 66 In onderstaande figuur wordt het voorgaande samengevat. Uit de figuur blijkt dat het aantal slachtoffers van identiteitsfraude stijgt in de periode van 2007 tot en met 2012, dat het aantal slachtoffers dat daarvan financiële schade ondervindt in dezelfde periode eveneens stijgt (maar minder snel) en dat het gemiddelde schadebedrag per fraudegeval na een piek in 2008 sinds dat jaar tot en met 2012 daalt.

¹⁰ Voor de volwassen Nederlandse bevolking is voor alle jaren als peildatum 1-12-2012 genomen. Op dat moment waren er 13,314 miljoen volwassen inwoners, van het totaal van 16,780 miljoen. Zie: <http://statline.cbs.nl/statweb>.



Figuur 11 Schatting slachtoffers identiteitsfraude Nederland en gemiddelde schade per geval

67 Onderstaande tabel geeft de financiële schade¹¹ als gevolg van identiteitsfraude weer: na een toename tussen 2007 en 2010, is tussen 2010 en 2012 sprake van een daling. Hoewel het totale aantal slachtoffers tussen 2010 en 2012 toenam is als gevolg van de daling van het gemiddelde schadebedrag, de totale schade afgenomen.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Schade	63	395	697	736	544	355
95% Ondergrens	-	-	-	192	171	207
95% Bovengrens	-	-	-	1.279	918	504

Tabel 2 Maatschappelijke schade, bedragen afgerond en gepresenteerd in miljoenen euro's (voor de jaren 2007, 2008 en 2009 is vanwege een te laag aantal waarnemingen met bekende schade geen betrouwbaarheidsinterval te berekenen)

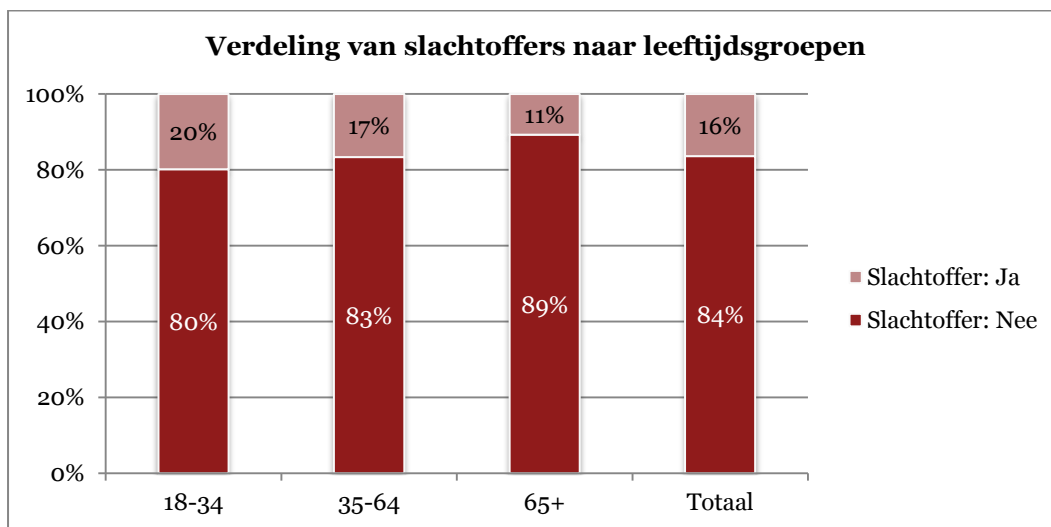
2.5.2.1. Vergelijking onderzoek 2011

68 In 2011 meldde PwC dat circa 5,6 procent van de Nederlandse bevolking slachtoffer is (geweest) van identiteitsfraude in de jaren tussen 2007 tot en met 2010. De nieuwe meting komt nu uit op 13,2 procent in de periode 2007-2012. In dit update-onderzoek komt het percentage slachtoffers voor de periode 2007-2010 op 5,5 procent uit (nagenoeg hetzelfde dus). De 7,7 procent toename in het nieuwe onderzoek komt voort uit de jaren 2011 (3,1 procent) en 2012 (4,6 procent).

¹¹ Deze bedragen kunnen niet zonder meer als de totale maatschappelijke financiële schade van identiteitsfraude worden beschouwd. Tegenover de burgers die slachtoffer zijn maar € 0,- schade hebben geleden staat vermoedelijk een schadepost bij bedrijven of andere instellingen die de burger schadeloos hebben gesteld.

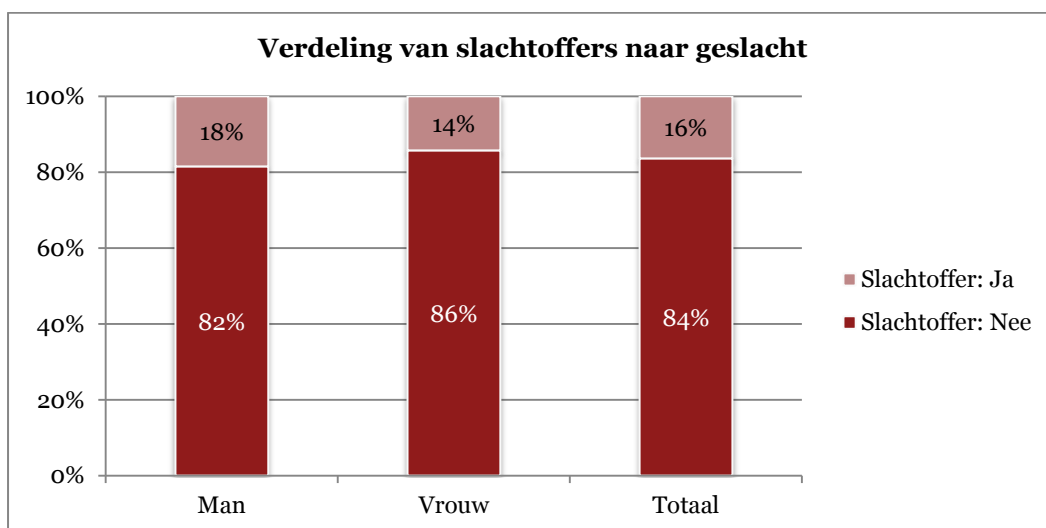
2.5.3. Slachtofferschap en leeftijd, geslacht en opleidingsniveau

69 Slachtofferschap komt vaker voor bij jongeren, mannen en hoog opgeleiden, zoals onderstaande figuren laten zien.



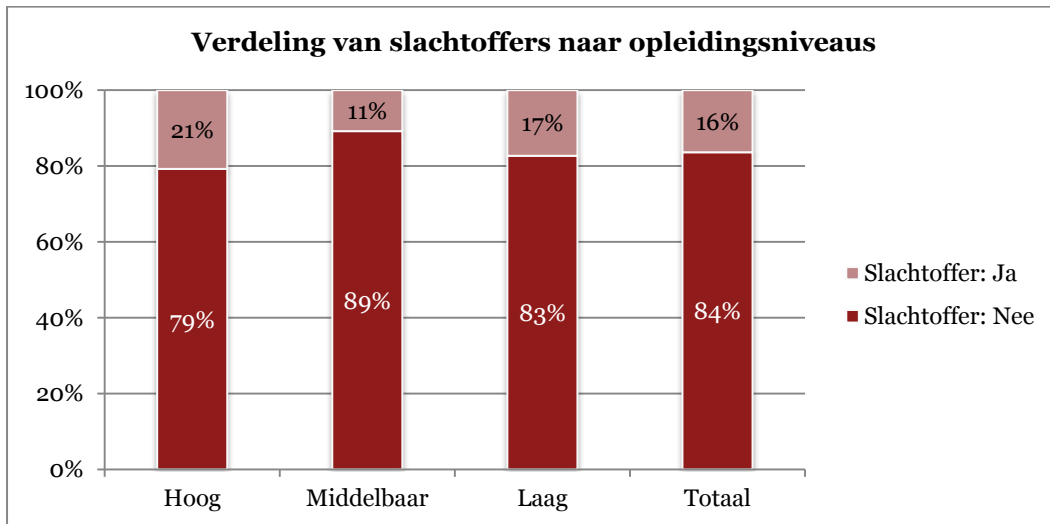
Figuur 12 Slachtofferschap en leeftijdsgroepen (% van de Nederlandse bevolking)

70 Onder de Nederlanders in leeftijdscategorie 18 tot 34 jaar is één op de vijf ooit slachtoffer geweest van enige vorm van identiteitsfraude. Bij mensen van 65 of ouder is dat iets meer dan één op de tien.



Figuur 13 Slachtofferschap en geslacht (% van de Nederlandse bevolking)

71 Van de Nederlandse mannen is bijna één op de vijf ooit slachtoffer geweest van identiteitsfraude. Onder vrouwen ligt het slachtofferschap iets lager: ongeveer één op de zeven.

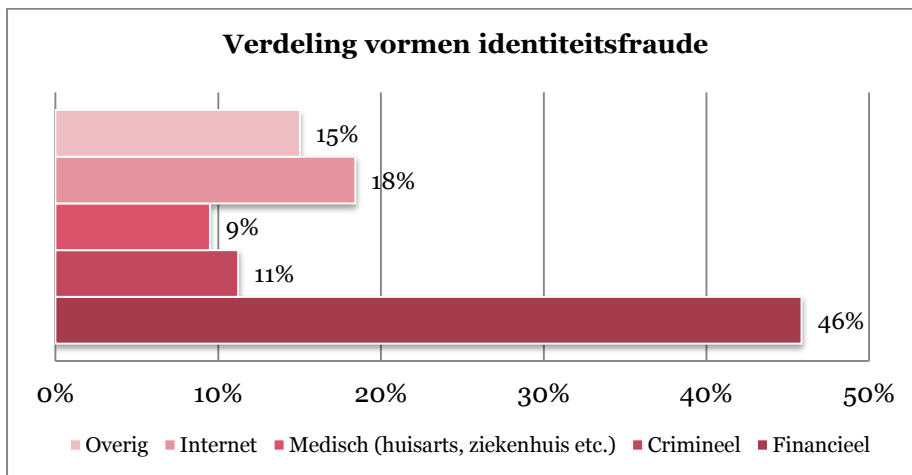


Figuur 14 Slachtofferschap en opleidingsniveau (% van de Nederlandse bevolking)

72 Onder hoog opgeleide Nederlanders is ruim één op de vijf wel eens slachtoffer geweest van identiteitsfraude, terwijl dat bij middelbaar opgeleide Nederlanders op ruim één op de tien ligt. Voor laag opgeleide Nederlanders ligt het er ongeveer tussenin: bijna één op de zes.

2.5.4. Vormen van identiteitsfraude

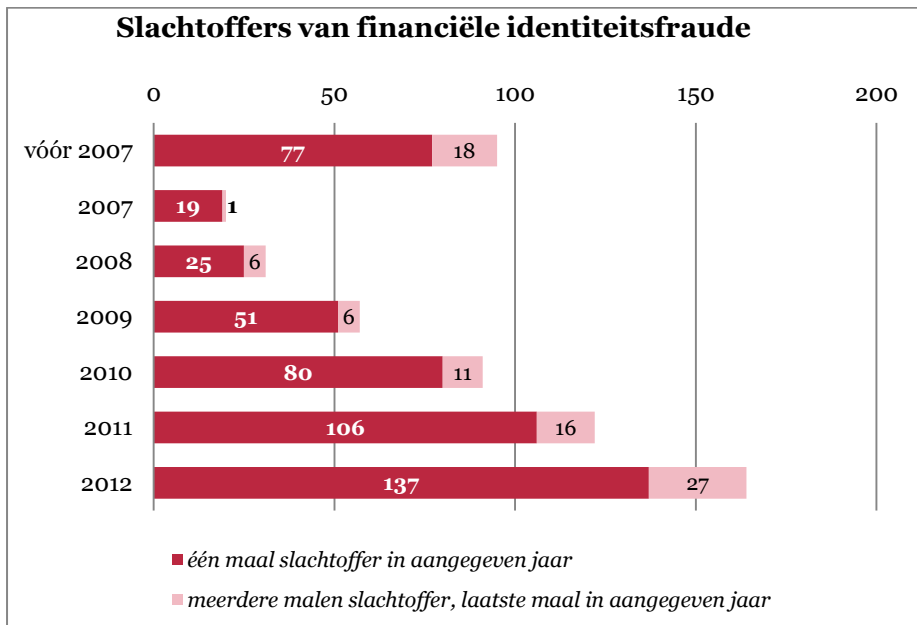
73 Respondenten die aangeven ooit slachtoffer te zijn geweest van identiteitsfraude antwoorden op de vraag welke vorm van identiteitsfraude het betreft in ruime meerderheid (bijna de helft; 46 procent) slachtoffer te zijn geweest van financiële identiteitsfraude.



Figuur 15 Vormen van identiteitsfraude (% van het totaal aantal aangegeven vormen van identiteitsfraude. Omdat meerdere vormen konden worden aangegeven, is het totaal aantal vormen waarvan de 833 respondenten melden slachtoffer te zijn geweest 1265)

74 Criminele en medische identiteitsfraude, de vormen van identiteitsfraude waarvan respectievelijk 11% en 9% van de respondenten slachtoffer zegt te zijn geweest, blijkt bijna alleen voor te komen onder de beroepsbevolking (35 tot 65 jaar). In de steekproef zegt geen enkel slachtoffer ouder dan 65 jaar dat het in zijn geval medische identiteitsfraude betrof, en bij slechts 2% van deze groep ging het om criminele identiteitsfraude.

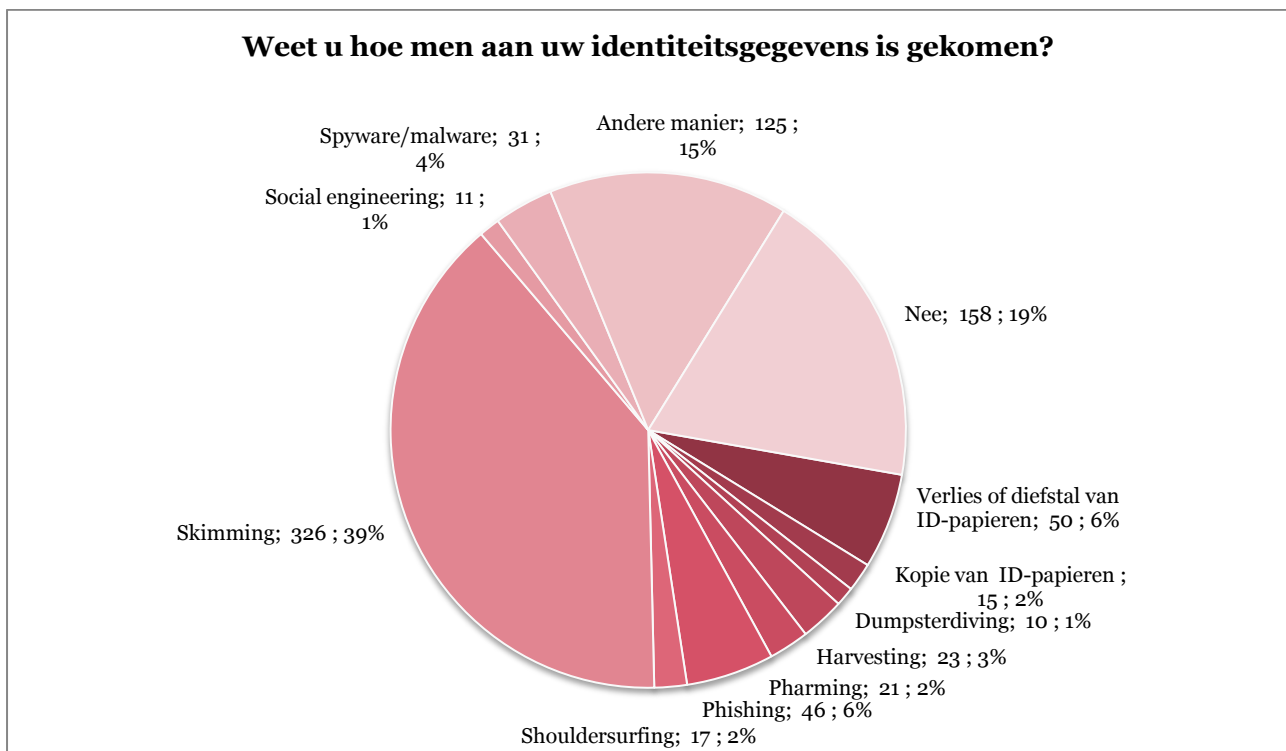
75 Onder financiële identiteitsfraude is in deze enquête onder andere begrepen skimmen van een pinpas, automatische incasso's op hun naam, diefstal van creditcardgegevens, aankoop van spullen op hun naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) hun paspoort. Afgezet tegen de jaren waarin (het laatste) geval van financiële identiteitsfraude plaatsvond, is duidelijk sprake dat deze categorie identiteitsfraude jaar op jaar toeneemt sinds 2007:



Figuur 16 Slachtoffers van financiële identiteitsfraude (aantallen slachtoffers in de enquête)

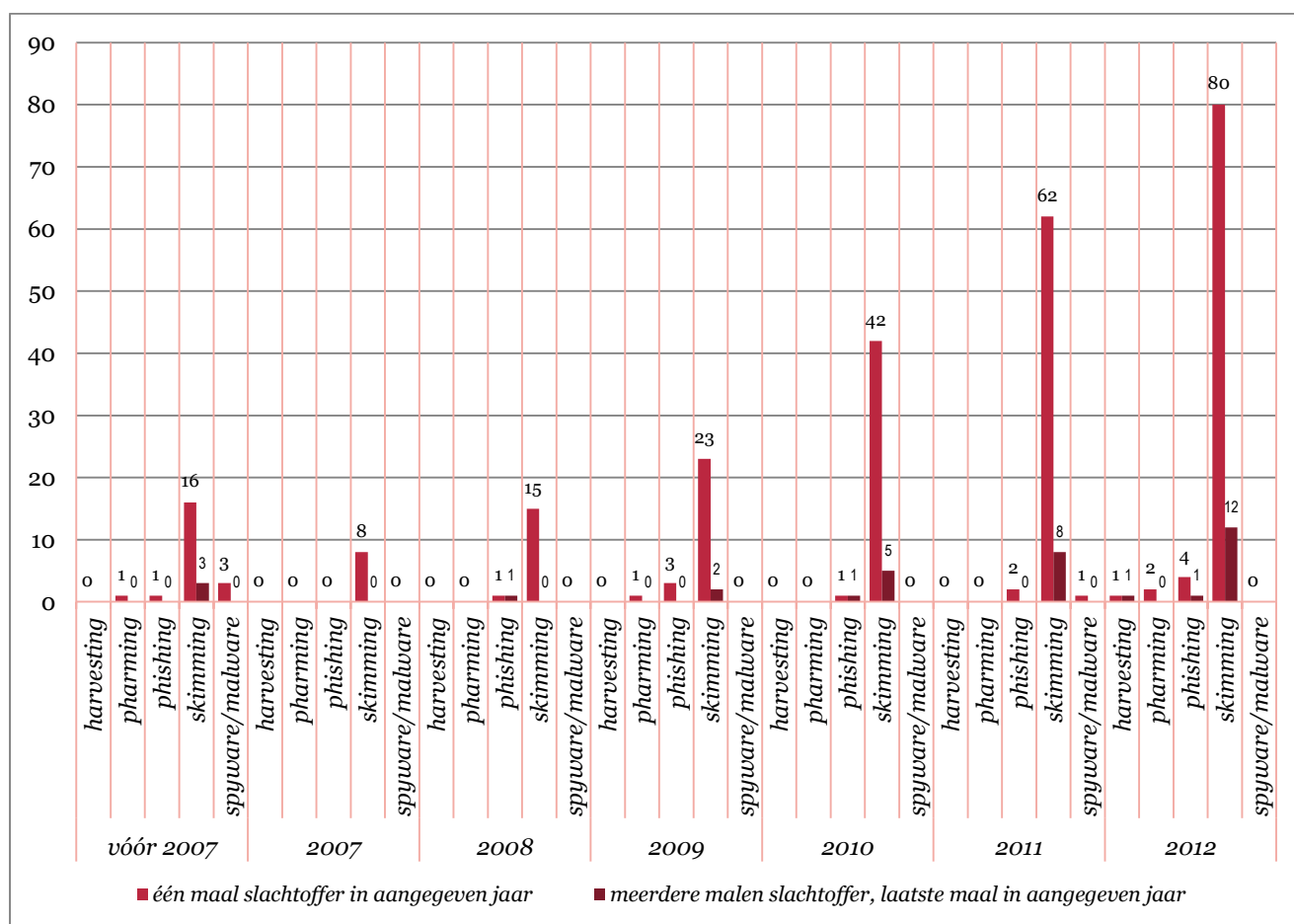
2.5.5. Herkomst van identiteitsgegevens

76 Onderstaande figuur biedt inzicht in de manier waarop volgens de respondenten die slachtoffer zijn hun identiteitsgegevens zijn achterhaald:



Figuur 17 Herkomst identiteitsgegevens (aantallen / percentages in de enquête)

- 77 Skimming komt het vaakst voor als methode om gegevens te achterhalen (39 procent). Gezien de hoge score van financiële identiteitsfraude is dit niet verwonderlijk. Verlies of diefstal van identiteitspapieren (6 procent) of misbruik van een kopie van identiteitspapieren (2 procent) wordt veel minder vaak aangeduid als de methode waarmee identiteitsgegevens van slachtoffers zijn achterhaald. 19 procent van de slachtoffers weet niet hoe men aan hun identiteitsgegevens is gekomen. Respondenten die weten hoe men aan hun identiteitsgegevens is gekomen en die 'een andere manier ...' (15 procent) hebben geantwoord, noemen het vaakst als methode die is gebruikt: het verkrijgen van hun gegevens door (ex-) familieleden of bekenden .
- 78 Binnen de groep van 580 respondenten die aangaven slachtoffer te zijn geweest van onder meer financiële identiteitsfraude waren 437 respondenten die hebben aangegeven *uitsluitend* slachtoffer te zijn geweest van financiële identiteitsfraude en nimmer van enige andere vorm van identiteitsfraude - 52,5 procent van alle 833 slachtoffers van enige vorm van identiteitsfraude in deze enquête. Van deze groep zijn 384 respondenten eenmaal slachtoffer geworden van financiële identiteitsfraude, en 53 meer dan één maal. In onderstaande figuur is aangegeven op welke wijze hun identiteitsgegevens – volgens eigen aangeven – zijn verkregen: via harvesting, pharming, phishing, skimming of via spyware/malware.



Figuur 18 Skimming en cybercrime als onderdeel van financiële identiteitsfraude (aantallen respondenten in de enquête die aangaven hiervan éénmaal of meerdere malen slachtoffer te zijn geweest)

- 79 Van de 437 respondenten die uitsluitend slachtoffer zijn geweest van financiële identiteitsfraude zijn de identiteitsgegevens van 276 slachtoffers verkregen via skimming (63,2 procent). Opvallend is dat het aantal slachtoffers van skimming in deze groep jaar op jaar stijgt sinds 2007. Deze stijging zet ook door in 2012, wat in tegenspraak lijkt met de cijfers die de Nederlandse Vereniging van Banken publiceerde op 3 april 2013. Daaruit blijkt dat de schade door skimming daalde van 38,9 miljoen euro in 2011 naar 29 miljoen euro in 2012, hoewel dit bedrag uiteraard alleen zegt iets over de totale schade, niet over het aantal gevallen (*zie voor nadere toelichting paragraaf 3.3.2. Vergelijking NVB*).

- 80 De 833 slachtoffers van identiteitsfraude is gevraagd of zij weten of de fraude met hun identiteitsgegevens in Nederland of in het buitenland is gepleegd. Hieruit blijkt dat volgens de slachtoffers in de enquête de identiteitsfraude in 130 gevallen in het buitenland en 703 keer in Nederland gepleegd. Identiteitsfraude in buitenland werd in 68 van de 130 gevallen gepleegd in het land waar de gegevens werden ontvreemd, in 62 gevallen met gegevens ontvreemd in Nederland en in 4 gevallen werden gegevens in buitenland A ontvreemd en in buitenland B misbruikt. Identiteitsfraude in het buitenland kwam het vaakst voor in de Verenigde Staten (25 keer) gevolgd door Duitsland (12) en het Verenigd Koninkrijk (10). Per geval is de schade in het buitenland kleiner dan in Nederland (gemiddeld € 1586,54 in buitenland tegen € 2207,85 in Nederland¹²).
- 81 Van de 276 slachtoffers van skimming werd bij 246 de identiteitsgegevens in Nederland bemachtigd. De fraude vond in 220 van de 276 gevallen plaats in Nederland. Op de totale schade van skimming wordt in paragraaf 3.3.2 ingegaan.

2.5.6. Afhandeling van identiteitsfraude

- 82 Slachtoffers van identiteitsfraude is gevraagd naar de afhandeling van de fraude. In 86 procent van de gevallen is de fraude opgelost. Van de overige 14%, 114 gevallen, blijken er 81 van vóór 2012 te zijn (zie tabel 1).

Aantal identiteitsfraudes niet opgelost	
vóór 2007	22
2007	1
2008	7
2009	17
2010	17
2011	17
2012	33

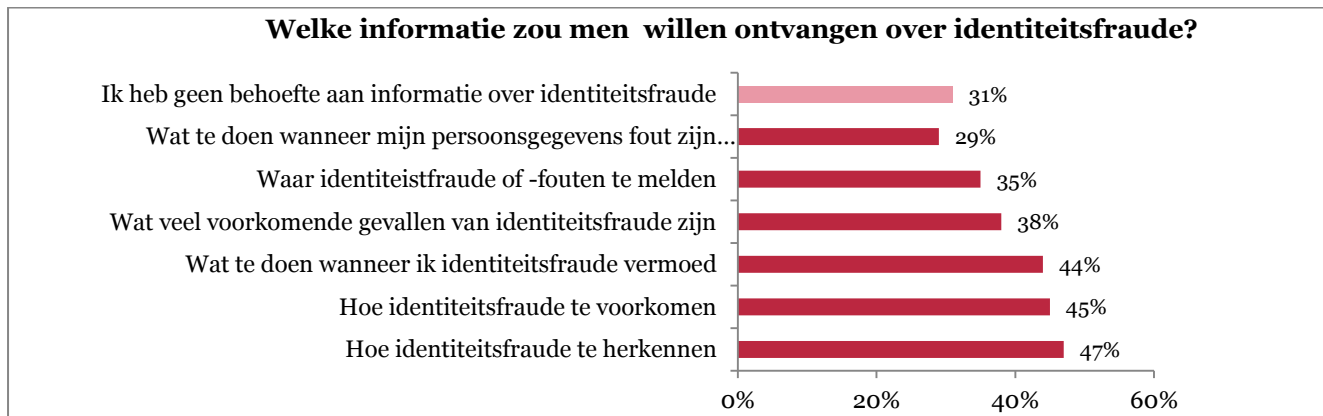
Tabel 3 Verdeling van niet opgeloste identiteitsfraudes over de tijd

- 83 Een kwart van de respondenten geeft aan dat de foute of onterechte registraties door de identiteitsfraude niet zijn gecorrigeerd. Vier op de vijf (81 procent) kregen geen hulp bij het herstellen van de foute of onterechte registraties. Wellicht kan het opvallend worden genoemd dat (desondanks) 85 procent tevreden is over de afhandeling van de identiteitsfraude en/of de foute of onterechte registraties.
- 84 534 van de 833 respondenten weet niet of de dader is gepakt. 194 respondenten weten dat de dader niet is gepakt. Van de overige 105 respondenten geven 18 aan dat de dader is gepakt maar géén straf heeft gekregen, 53 weten dat de dader ook is bestraft en 34 weten dat de dader is gepakt maar niet of deze ook een straf opgelegd heeft gekregen. Deze cijfers zeggen voornamelijk iets over de wetenschap van de respondenten; de cijfers kunnen niet als indicator van de pakkans van identiteitsfraude worden beschouwd.

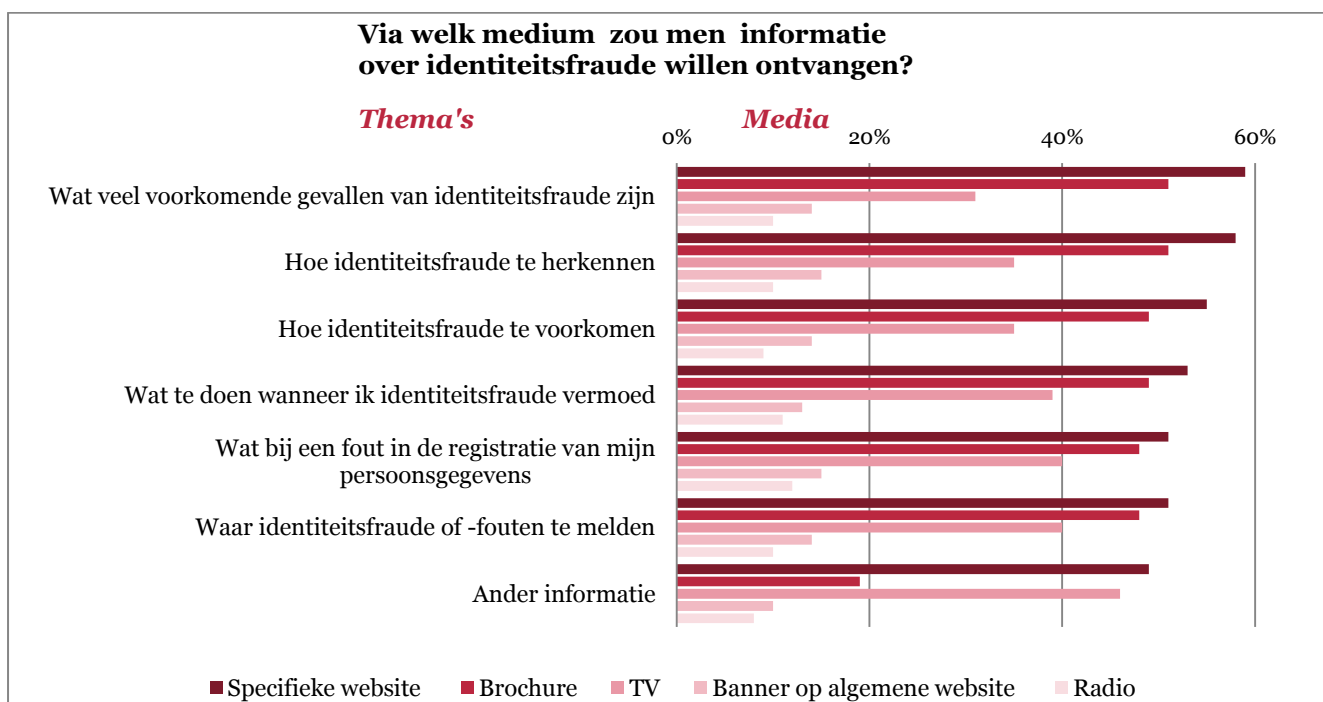
¹² Gemiddelde schadebedragen van respondenten die zeggen slachtoffer geweest te zijn van enige vorm van identiteitsfraude in respectievelijk het buitenland dan wel in Nederland én die weten hoe hoog het schadebedrag was én waarvan het schadebedrag hoger dan 0 euro is.

2.6. Informatiebehoefte

- 85 Bijna 7 op de 10 ondervraagden (69 procent) heeft behoefte aan informatie over identiteitsfraude. De grootste informatiebehoefte van de respondenten betreft het herkennen, voorkomen en bestrijden van identiteitsfraude.
- 86 De meerderheid van de respondenten, tussen 51 en 59 procent, zou die informatie via een specifieke website willen ontvangen.



Figuur 19 Informatiebehoefte (% van de Nederlandse bevolking)



Figuur 20 Informatiebehoefte (% van de Nederlandse bevolking)

- 87 Ten slotte is nagegaan of de informatiebehoefte afhankelijk is van de leeftijd, het geslacht en het opleidingsniveau van respondenten. Dit om eventueel een meer gerichte voorlichting mogelijk te maken. Hier komen echter weinig significante verschillen uit.

2.7. Tussenconclusie

- 88 Van de ondervraagden geeft 92 procent aan wel eens gehoord te hebben van identiteitsfraude. Men ziet identiteitsfraude als een ernstig tot heel ernstig fenomeen, maar een kleine meerderheid van de ondervraagden ziet het als een klein risico om zelf slachtoffer te worden.
- 89 De respondenten leggen de meeste verantwoordelijkheid voor het voorkomen van identiteitsfraude bij de burger (75 procent). Ongeveer 88 procent van de ondervraagden weet waar identiteitsfraude kan worden gemeld. De meest genoemde instantie is de politie (84 procent). Een kwart is bekend met het CMI.
- 90 Uit het onderzoek blijkt dat circa 13,2 procent van de bevolking slachtoffer is geweest in de jaren 2007 tot en met 2012. Een toename van 7,6 procent ten opzichte van de vorige meting, maar aangezien dit voor een langere periode is, kon dit percentage ook bijna alleen maar stijgen (de stijging is veroorzaakt door het aantal slachtoffers in 2011 en 2012). Van deze slachtoffers heeft maar een deel financiële schade geleden.
- 91 Op basis van de gegevens uit de enquête blijkt dat het aantal slachtoffers van identiteitsfraude stijgt en ook het aantal slachtoffers in die groep met financiële schade stijgt. Het gemiddelde schadebedrag per fraudegeval daalt, evenals de totale schade.
- 92 Uit de enquête blijkt dat gebruikers van sociale media niet significant vaker slachtoffer zijn van identiteitsfraude dan degenen die daar geen gebruik van maken. Slachtofferschap van identiteitsfraude blijkt (beperkt) afhankelijk van opleiding, geslacht of leeftijd: jongeren, mannen en hoog opgeleiden zijn vaker slachtoffer.
- 93 Slechts een op de vijf slachtoffers kreeg hulp bij het herstellen van de foute of onterechte registraties. Niettemin is 85 procent tevreden over de afhandeling van de identiteitsfraude en/of de foute of onterechte registraties.
- 94 De grootste informatiebehoefte van de respondenten betreft het herkennen, voorkomen en bestrijden van identiteitsfraude.

3. Andere indicaties van de aard en schade van identiteitsfraude

3.1. Meldingen van burgers bij het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten¹³

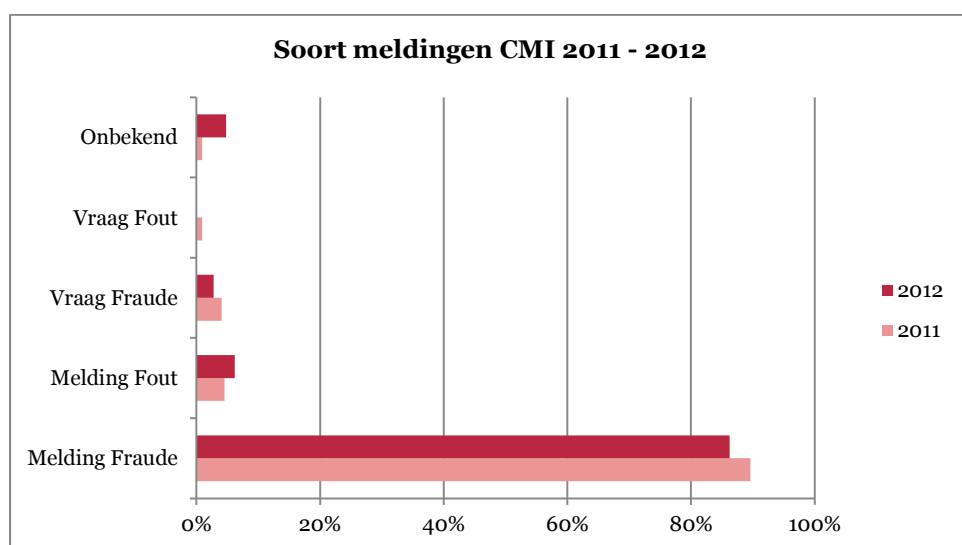
⁹⁵ Het Centraal Meld- en informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) begeleidt burgers wier identiteit is misbruikt of als hun persoonsgegevens bij de overheid niet kloppen. Het CMI is een 'tweedelijns' meldpunt: pas nadat een burger met de betrokken instantie niet tot een passende oplossing komt, helpt het CMI onder meer door te bemiddelen. Het meldpunt is inmiddels ruim vier jaar operationeel en beschikt aldus over enig cijfermateriaal dat inzicht kan bieden in de aard en omvang van identiteitsfraude in Nederland.

⁹⁶ Verdeeld over de verschillende jaren heeft het CMI de volgende aantallen meldingen ontvangen:

Jaar	#
2009	245
2010	163
2011	221
2012	291

Tabel 4 Aantal meldingen CMI per jaar

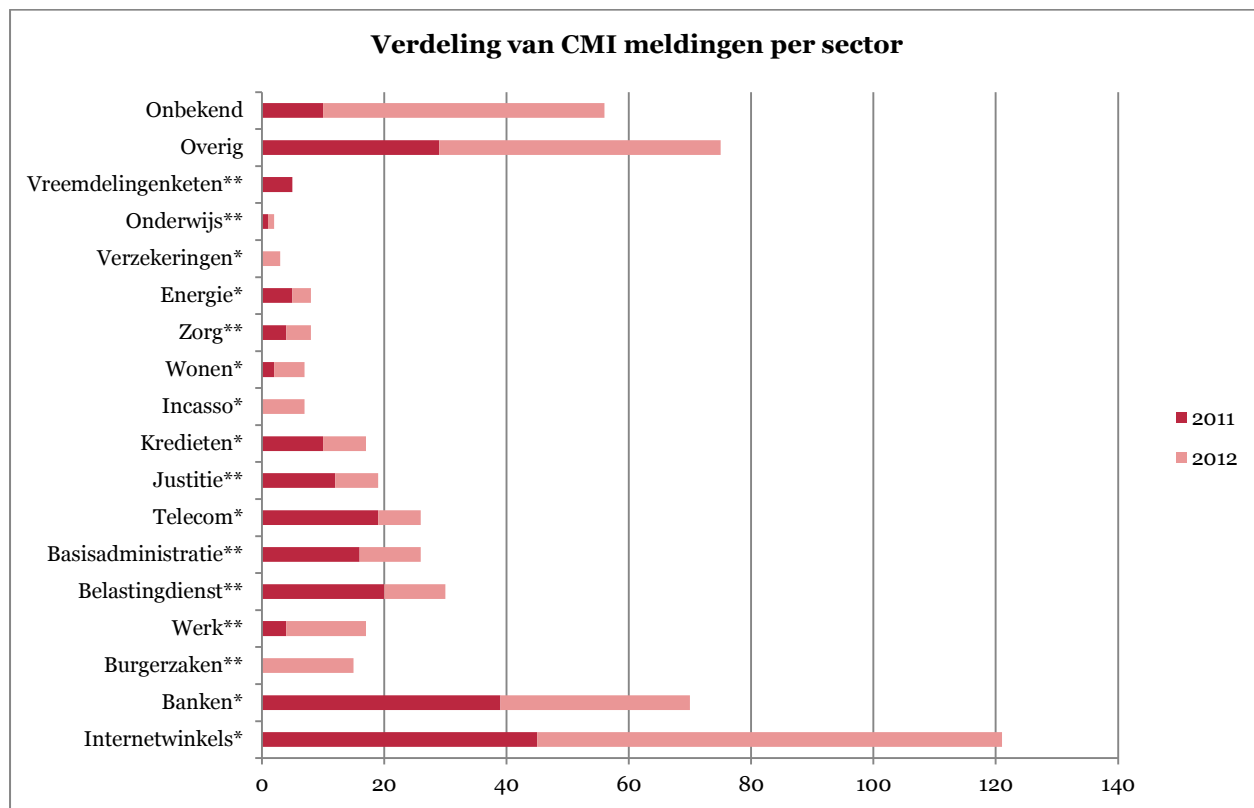
⁹⁷ Het CMI behandelt zowel meldingen van identiteitsfraude als van foutieve registraties alsmede vragen hierover. Uit onderstaande figuur blijkt dat het overgrote deel van de meldingen betrekking heeft op fraudemeldingen. Het aantal vragen dat het CMI ontvangt is zeer gering.



Figuur 21 Soort meldingen CMI 2011-2012

¹³ Zie: PwC (2013), *Centraal Meld- en informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten. Analyse meldingen 2011-2012*.

- 98 Van 87% van de meldingen is bekend in welke sector de fraude plaats heeft gevonden. De grootste categorie vormt internetwinkels ('webshops') met 24 procent. Misbruik in de private sector lijkt vaker voor te komen dan in de publieke sector en fraude.¹⁴



Figuur 22 Meldingen per sector 2011-2012

- 99 Van de personen die zich tussen 2011 en 2012 bij het CMI meldden had 31 procent (vermoedelijk) financiële schade geleden als gevolg van de identiteitsfraude, terwijl tussen melders tussen 1 maart 2010 en 1 maart 2011 53 procent financiële schade had geleden; anders dan in de burgerenquête daalde het percentage slachtoffers met financiële schade dus.
- 100 Het gemiddelde schadebedrag van de meldingen tussen 2011 en 2012 bedroeg € 6.273,-.¹⁵ Bij de CMI meldingen tussen 1 maart 2010 en 1 maart 2011 was het gemiddelde schadebedrag € 8.800,-. De uitkomsten van de enquête laten eveneens een daling van het gemiddelde schadebedrag zien. Niettemin is het gemiddelde schadebedrag van CMI melding tussen 2011 en 2012 ruim het tienvoudige van het gemiddelde schadebedrag in de enquête voor het jaar 2012. Mogelijk kan dit worden verklaard door de positie van het CMI: het betreft een 'tweedelijnsmeldpunt', met andere woorden melders kunnen hier pas terecht nadat zij in de eerstelijns niet tot een vergelijk zijn kunnen komen. Het CMI zal daardoor vaker met complexe en mogelijk ook kostbaardere fraudes te maken hebben.
- 101 Wat de middelen die fraudeurs gebruiken betreft kan worden opgemerkt dat in 30 procent van de gevallen bij het CMI een identiteitsbewijs (echt, kopie, vervalst of gestolen) wordt gebruikt om de fraude te plegen. Tussen 2011 en 2012 is sprake van een sterke toename van meldingen waarbij openbaar beschikbare persoonsgegevens (dat wil zeggen zonder dat een (kopie van) een identiteitsbewijs dient te worden overlegd) worden misbruikt.

¹⁴ De 'privaat' gelabelde sectoren zijn in de tabel aangeduid met een *; de publieke sectoren met **. De categorieën 'onbekend' en 'overig' zijn bij deze indeling buiten beschouwing gelaten.

¹⁵ Hierbij is een melding met een zeer omvangrijk schadebedrag buiten beschouwing gelaten, maar de betrouwbaarheid van deze melding was zeer laag.

3.2. Indicaties uit ander onderzoek

102 In deze paragraaf worden de indicaties vermeld van de aard en omvang van identiteitsfraude zoals die naar voren komen in enkele andere onderzoeken.

Organisatie	Aard en omvang
CBS / Ministerie van VenJ	<p>Op 1 maart 2013 zijn de resultaten van de Veiligheidsmonitor 2012 gepubliceerd. Dit is een jaarlijks terugkerend bevolkingsonderzoek naar veiligheid, leefbaarheid en slachtofferschap, uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en het Centraal Bureau voor de Statistiek. Vanaf de monitor van 2012 wordt aandacht besteed aan slachtofferschap van criminaliteit die te maken heeft met internet of andere digitale informatiedragers. Daartoe behoort onder meer identiteitsfraude (d.w.z. gebruik zonder toestemming van persoonsgegevens voor financieel gewin). In de monitor maakt identiteitsfraude deel uit van cybercrime, d.w.z. vormen van criminaliteit waarvan personen via internet of via andere digitale media slachtoffer kunnen worden. Zoals blijkt uit de Veiligheidsmonitor werd anderhalf procent van alle inwoners van 15 jaar en ouder in 2012 geconfronteerd met identiteitsfraude via internet.</p>
CIFAS	<p>CIFAS, een fraude preventie organisatie waaraan 270 organisaties als banken, creditcard maatschappijen en telecombedrijven deelnemen, stelt dat identiteitscriminaliteit (het misbruiken van de identiteitsgegevens van een onschuldige derde of het gebruik van fictieve persoonsgegevens) in 50% van alle in 2012 geïdentificeerde fraudegevallen voor komt.</p>
Dynamics / Fellowes	<p>In september 2012 publiceerde het Britse Dynamics Markets in opdracht van Fellowes een Europees onderzoek naar slachtoffers van identiteitsfraude. Volgens de onderzoekers is 17% van de Europeanen slachtoffer van identiteitsfraude, met als hoogste scores het VK (24%), Spanje (18%), Polen (17%) en Rusland (20%). Voorts zegt 62% van de Europese respondenten dat zij zijn blootgesteld aan pogingen van identiteitsfraude. Van de Nederlandse respondenten (500 in totaal) zegt 12% ooit slachtoffer te zijn geweest van identiteitsfraude (80% zegt geen slachtoffer te zijn en 8% antwoordt dat men het niet weet). Het gemiddelde schadebedrag van Nederlandse slachtoffers is € 5.943,-. Het Europese gemiddelde schadebedrag ligt 20% hoger.</p> <p>De uitkomsten van dit Fellowes onderzoek liggen lager wat betreft slachtofferschap (12% bij Fellowes tegen 16,3% in dit onderzoek) en ruim hoger wat betreft schade (gemiddeld bedrag per schadegeval in het Fellowes onderzoek gemiddeld € 5.943 over alle jaren tegen bijna €1.500 in de periode 2007-2012 in dit onderzoek). Het kleinere aantal respondenten in het Fellowes onderzoek (500, tegen 5039 in dit onderzoek), maar met name geringere aantal slachtoffers daarbinnen (60, tegen 833 in dit onderzoek), veroorzaakt waarschijnlijk deze verschillen.</p> <p>Bij Nederlandse slachtoffers duurt het gemiddeld 1 jaar en zes en een halve maand voordat men onderkent slachtoffer te zijn van identiteitsfraude. Gemiddeld duurt het bij Europese slachtoffers 8,1 maanden.</p> <p>In deze 2013-update is niet onderzocht hoe lang het heeft geduurd vóórdat respondenten, die aangaven slachtoffer te zijn van een vorm van identiteitsfraude, de fraude onderkenden. Wel kan deze uitkomst van het Fellowes onderzoek ook betekenis hebben voor de 2013-update: het is mogelijk dat een aantal van de respondenten die de enquête in januari van 2013 invulden nog niet hadden onderkend dat zij toch slachtoffer waren van identiteitsfraude, hoewel ze op dat moment aangaven geen slachtoffer te zijn geweest .</p>

Europol	<p>Europol besteedt in zijn jaarlijkse analyse van het Europese criminaliteitsbeeld van zware en georganiseerde misdaad ruime aandacht aan identiteitsfraude. Identiteitsdiefstal en documentfraude worden door Europol als zogenoemde ‘crime enablers’ beschouwd: kwetsbaarheden in de samenleving en het maatschappelijke verkeer die kansen voor criminelen scheppen en hun criminele gedrag faciliteren. Bij identiteits- en documentfraude gaat het er om dat criminelen hiermee de mogelijkheid hebben om in Europa te verblijven en daar vrij te kunnen reizen. Europol beschouwt vervalste identiteitsdocumenten als een directe dreiging tegen de veiligheid van de EU. Door het gebruik van biometrie kan deze bedreiging volgens Europol worden bestreden/verminderd. Europol besteedt daarnaast aandacht aan de toename van cybercrime in de EU.</p> <p>In het rapport wordt verwezen naar onderzoek van de Europese Commissie waarin zou zijn gemeld dat 8% van de internetgebruikers in de EU in aanraking is geweest met identiteitsdiefstal.</p>
Koninklijke Marechaussee	<p>In maart 2012 publiceerde de Koninklijke Marechaussee (ECID) het Statistisch Jaaroverzicht Documentfraude 2011. De Falsificaten Schiphol Desk (FSD) ontving in 2011 47.522 documenten ter controle. Na controle bleek met 1.137 van deze documenten fraude te zijn gepleegd (2,4%). Het aantal documenten waarbij fraude werd vastgesteld steeg met 29% ten opzichte van 2010. De in totaal 1.137 documenten waren van 103 verschillende nationaliteiten. Het Nederlandse document komt op de negende plaats (3,1%).</p> <p>In totaal werden binnen de KMar in 2011 118 gevallen van fraude behandeld met originele Nederlandse documenten (stijging van 21,6% ten opzichte van 2010). Daarnaast kwamen 218 gevallen van fraude met kopieën van Nederlandse documenten voor (daling van 2,2% ten opzichte van 2010).</p>
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	<p>Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft tussen 15 en 19 oktober 2012 een representatieve steekproef onder 797 Nederlanders laten uitvoeren naar fraude met officiële identiteitsdocumenten. In het onderzoek is met name ingegaan op het afgeven van het identiteitsbewijs voor een kopie. Hoewel ruim de helft (52%) zich bewust is dat er misbruik kan worden gemaakt van identiteitsbewijzen of kopieën daarvan, neemt slechts 9% altijd of soms preventieve maatregelen om misbruik tegen te gaan.</p> <p>In dit onderzoek is tevens gevraagd hoe vaak men verwacht dat burgers slachtoffer van identiteitsfraude zijn.</p> <p>42 procent van de Nederlanders denkt dat tussen de 91 en 100 procent wel eens slachtoffer van identiteitsfraude is geweest. Een derde schat in dat tussen de 0 en 10% slachtoffer is geweest.</p>
Nederlandse Vereniging van Banken	<p>In april 2013 maakte de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) bekend dat de schade door skimming daalde van € 38,9 miljoen in 2011 naar € 29 miljoen in 2012. (daling van 26 procent).</p>

Tabel 5 Indicaties van identiteitsfraude in andere onderzoeken

3.3. Confrontatie met de inzichten van de enquête

- 103 Het eerste dat opvalt, is de beperkte onderlinge vergelijkbaarheid van onderzoeksgegevens door het gebrek aan een uniforme definitie. Zo bestaat er een verschil in het al dan niet opnemen van het gebruik van fictieve persoonsgegevens. Een ander verschil is dat sommige onderzoeken zich beperken tot misbruik van identificerende gegevens in de digitale wereld, andere onderzoeken louter tot identiteitsfraude met fysieke documenten terwijl weer andere onderzoeken zowel het digitale als fysieke misbruik meenemen.

- 104 Van de onderzoeken die in de vorige paragraaf zijn geparafraseerd zijn met name de gegevens van de recente Veiligheidsmonitor van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en van de NVB interessant, vanwege de raakvlakken met het onderhavige onderzoeken. Op die onderzoeken wordt hier dan ook nader ingegaan.

3.3.1. *Vergelijking met de Veiligheidsmonitor*

- 105 In het najaar van 2012 is voor het vijfde opeenvolgende jaar in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) de Veiligheidsmonitor (VM) uitgevoerd. Vanaf 2012 wordt in de VM aandacht besteed aan slachtofferschap van criminaliteit die te maken heeft met internet of andere digitale informatiedragers. Het gaat daarbij om een viertal vormen, waaronder identiteitsfraude¹⁶, dat wordt gedefinieerd als: zonder toestemming gebruik gemaakt van iemand zijn/haar persoonlijke gegevens voor financieel gewin, bijvoorbeeld voor het opnemen of overmaken van geld, het afsluiten van leningen of het opvragen van officiële documenten. In totaal is twaalf procent van alle inwoners van 15 jaar en ouder in 2012 slachtoffer geweest van een of meer van deze vormen van cybercrime. Met identiteitsfraude *via internet* werd anderhalf procent van alle inwoners geconfronteerd¹⁷.
- 106 In het onderzoek is echter de bredere vraag gesteld of de respondent zelf of iemand anders in diens huishouden¹⁸ in de afgelopen 12 maanden wel eens slachtoffer is geweest van de omschreven identiteitsfraude. Hierop antwoordde 4,5 procent van alle respondenten positief. Dit getal komt dicht in de buurt van de 4,6 procent in de burgerenquête (*zie paragraaf 2.5.1 Slachtoffers: aantallen*) en valt ten minste binnen de betrouwbaarheidsmarge (tussen 4,0 procent en 5,2 procent).¹⁹
- 107 Ook andere uitkomsten – op basis van de antwoorden van de VM – zijn in dit kader interessant. Volgens de VM ging het in bijna 80 procent van alle gevallen van identiteitsfraude om fraude met een bankpas, creditcard of gegevens die werden gebruikt om te internetbankieren of online te betalen. Van deze slachtoffers van financiële identiteitsfraude was ruim 50 procent het slachtoffer van het kopiëren van een bankpas of creditcard in een winkel of bij een betaal- of pinautomaat (skimmen). Dit is 40 procent van alle slachtoffers van identiteitsfraude in de VM. Ook in de burgerenquête geeft 39 procent van *alle* slachtoffers van identiteitsfraude aan dat men via skimmen aan hun gegevens is gekomen, maar dit is een getal over alle jaren.
- 108 Bij ruim 80 procent van alle slachtoffers van identiteitsfraude uit de VM werden de gegevens in Nederland verkregen. In de burgerenquête werd van alle slachtoffers van identiteitsfraude over alle jaren in 89 procent van de gevallen de gegevens in Nederland verkregen. Van de 276 slachtoffers van skimming werd bij 246 de identiteitsgegevens in Nederland bemachtigd (bijna 90 procent).

3.3.2. *Vergelijking NVB*

- 109 De Nederlandse Vereniging van Banken publiceerde op 3 april 2013 cijfers waaruit blijkt dat de schade door skimming daalde van 38,9 miljoen euro in 2011 naar 29 miljoen euro in 2012. Dat is een daling van 26 procent ten opzichte van 2011, maar nog altijd ruim 32% meer dan in 2010. Dit bedrag zegt iets over de totale schade, niet over het aantal gevallen noch het gemiddelde schadebedrag.

¹⁶ De overige drie zijn: koop- en verkoopfraude (het (ver)kopen van goederen of diensten zonder die te leveren of te betalen), hacken (het ongeoorloofd binnendringen op iemands computer) en pesten via internet. De vier categorieën zijn daarmee niet geheel mutueel uitsluitend. Eén van de antwoordcategorieën bij de vraag in de VM hoe men aan de (identiteits-)gegevens is gekomen luidt: Door middel van het kopiëren van betalingsinformatie via het internet, bijv. via een gehackte computer of via een website die achteraf gehackt, nep of onbetrouwbaar bleek te zijn (phishing / pharming). Hierdoor kan een dubbel telling met de cybercrime-categorie 'hacken' zijn ontstaan.

¹⁷ 2% betreft alleen de slachtoffers die aangaven dat hun gegevens werden verkregen "door middel van het kopiëren van een bankpas of creditcard in een winkel of bij een betaal- of pinautomaat (skimmen)" en "door middel van het kopiëren van betalingsinformatie via het internet, bijv. via een gehackte computer of via een website die achteraf gehackt, nep of onbetrouwbaar bleek te zijn (phishing / pharming)"; de slachtoffers waarvan de gegevens op een andere wijze zijn verkregen zijn in de presentatie van de resultaten buiten beschouwing gelaten.

¹⁸ Desgevraagd heeft het CBS aangegeven dat per huishouden slechts één persoon is bevraagd, zodat dubbel tellingen niet mogelijk zijn.

¹⁹ Het vergelijken van deze cijfers wordt bemoeilijkt doordat het onderzoek voor de VM in het najaar van 2012 plaatsvond en vroeg naar fraudegevallen in de afgelopen 12 maanden, wat betekent dat ook gevallen uit 2011 kunnen zijn meegenomen. Ook is de aan de respondenten gepresenteerde definitie, aangevuld met enkele voorbeelden ("Daders kunnen op verschillende manieren aan de persoonlijke gegevens zijn gekomen, bijv. door het onderscheppen van de post, het kopiëren van bankpasgegevens bij een pinautomaat of via het internet.") in de Veiligheidsmonitor enigszins afwijkend van de antwoordmogelijkheden/voorbeelden in de burgerenquête. In de laatste wordt bijvoorbeeld expliciet gevraagd naar criminele identiteitsfraude en misbruik van BSN in de zorg.

Totale schade door skimming volgens NVB (€)	
2007	15 miljoen
2008	31 miljoen
2009	36 miljoen
2010	19,7 miljoen
2011	38,9 miljoen
2012	29 miljoen

Tabel 6 Totale schade skimming volgens NVB

- 110 Op basis van de resultaten van de burgerenquête lijkt het aantal gevallen van skimming over 2012 nog steeds te stijgen. Het verschil tussen de schade van skimming op basis van deze enquête komt aanzienlijk hoger uit dan de cijfers die de NVB geeft: € 118 miljoen.

Skimming	2012
Slachtoffers (steekproef)	106
Slachtoffers (% NL)	2,1%
Slachtoffers (NL, in duizenden):	333
Schade (NL, in miljoenen Euro's):	118

Tabel 7 Schatting van het aantal slachtoffers en het schadebedrag aan skimming in Nederland voor 2012

- 111 Het vergelijken van de uitkomsten van deze enquête met de cijfers van de NVB wordt bemoeilijkt doordat niet duidelijk is uit welke elementen de bedragen die de NVB presenteert zijn opgebouwd en hoe deze berekend zijn. Een mogelijke verklaring van het verschil kan erin gelegen zijn dat respondenten in de burgerenquête aangeven slachtoffer van skimming te zijn, zonder dat de skimming daadwerkelijk tot diefstal van geld van hun rekening heeft geleid.²⁰ Echter, zonder nader onderzoek en zonder meer duidelijkheid over de opbouw van de NVB-cijfers kan voor het verschil geen sluitende verklaring worden gegeven.

²⁰ Banken beschikken doorgaans over een fraudedetectiesysteem waarmee onregelmatigheden in het pingedrag op geautomatiseerde wijze kunnen worden opgespoord.

4. *Algemene concluderende opmerkingen over omvang en schade van identiteitsfraude*

- 112 In 2011 verrichtte PwC in opdracht van het Ministerie van BZK een onderzoek naar de omvang van identiteitsfraude in Nederland. Voor het onderzoek werd een brede benadering gevolgd door een inventarisatie uit te voeren in de publieke sector, de private sector en onder burgers. Doordat in algemene zin een (eenduidige) registratie van identiteitsfraude bij publieke en private instellingen ontbreekt, was het lastig om een eenduidig beeld te krijgen van identiteitsfraude in Nederland. Wel kon door middel van een enquête een beeld worden verkregen van het aantal slachtoffers onder burgers.
- 113 Sinds het onderzoek uit 2011 verschenen diverse nieuwe studies in binnen- en buitenland waaraan indicaties kunnen worden ontleend dat het probleem nog altijd aanwezig is en mogelijk in omvang toeneemt. Door verschillen in de definitie en afbakening van het onderzoek, kunnen deze inzichten niet zonder meer vergeleken worden met het 2011-onderzoek.
- 114 Het onderzoek in 2011 is verricht op basis van de definitie van identiteitsfraude die door het WODC is vastgesteld en inmiddels algemeen wordt gebruikt binnen de Nederlandse overheid. Herhaling van het onderzoek uit 2011 op basis van die definitie kan daardoor wel leiden tot betrouwbare vergelijkingen. Bij de opstart van dit onderzoek bleek echter dat de registratie van identiteitsfraude onder publieke en private instellingen nog altijd onvoldoende basis biedt voor onderzoeksdoelen. Daarom is ervoor gekozen om een update van het onderzoek onder burgers uit te voeren.
- 115 Dat onderzoek is uitgevoerd door middel van een internetenquête die is ingevuld door een representatieve steekproef van de bevolking. Ook door de resultaten van de enquête te vergelijken met onder meer de Veiligheidsmonitor van het CBS kan worden geconcludeerd dat de onderzoeksresultaten betrouwbaar zijn.
- 116 Het aantal (volwassen) slachtoffers in Nederland van identiteitsfraude *in 2012* bedraagt op basis van een gewogen schatting 612 duizend (met een betrouwbaarheidsinterval van tussen 532 en 706 duizend burgers, hetgeen afgerond neerkomt op tussen 4 en 5 procent van alle volwassen Nederlanders).
- 117 Op basis van dit onderzoek blijkt dat het aantal slachtoffers van identiteitsfraude in Nederland stijgt. In 2011 meldde PwC dat circa 5,6 procent van de Nederlandse bevolking slachtoffer is (geweest) van identiteitsfraude in de jaren tussen 2007 tot en met 2010. De nieuwe meting komt nu uit op 13,2 procent in de periode 2007-2012. In dit update-onderzoek komt het percentage slachtoffers voor de periode 2007-2010 op 5,5 procent uit. De 7,7 procent toename in het nieuwe onderzoek komt voort uit de jaren 2011 (3,1 procent) en 2012 (4,6 procent).
- 118 Op grond van de resultaten van deze 2013-update zou circa 16,3 procent van de volwassen Nederlandse bevolking zou *ooit* slachtoffer zijn geweest van enige vorm van identiteitsfraude
- 119 Hoewel dit onderzoek is gebaseerd op een betrouwbare steekproef van de Nederlandse bevolking zijn de onderzoeksresultaten ook vergeleken met de uitkomsten van andere onderzoeken op het vlak van (identiteits)fraude. Met uitzondering van de schade van skimming leidt deze vergelijking niet tot opvallend grote verschillen. De eerder genoemde onderzoeken van Fellowes, Europol en de Veiligheidsmonitor komen weliswaar tot andere slachtofferpercentages, maar de verschillen zijn van dien aard dat deze vermoedelijk te verklaren zijn door verschillen in definitie, scope en vraagstelling. De uitkomsten van dit onderzoek vertonen wel een groot verschil met het door de NVB gerapporteerde schade van skimming. Hiervoor zijn verklaring denkbaar, maar die verklaringen kunnen niet worden bevestigd of weerlegd op basis van de onderzoeksgegevens.

- 120 Op basis van de vergelijking met het onderzoek uit 2011 alsmede met andere onderzoeken kan worden geconcludeerd dat dit onderzoek verder bijdraagt aan het inzicht in de aard en schade van identiteitsfraude in Nederland.
- 121 Overwogen zou kunnen worden een ‘meta-onderzoek’ uit te voeren waarin de verschillende onderzoeken op het vlak van identiteitsfraude worden samengebracht en geanalyseerd. Voorwaarde daarvoor is wel dat de onderliggende definities en vragenlijsten beschikbaar dienen te zijn.

Appendices

A. Enquête

A.1. Algemene vragen

Hartelijk welkom bij deze vragenlijst. Als eerste stellen we u enkele algemene achtergrondvragen.

1. In welke provincie woont u?

- Drenthe
- Flevoland
- Friesland
- Gelderland
- Groningen
- Limburg
- Noord-Brabant
- Noord-Holland
- Overijssel
- Utrecht
- Zeeland
- Zuid-Holland

2. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

3. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- Lager onderwijs (basisschool)
- Middelbaar onderwijs (mavo, havo, vwo)
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
- Hoger beroepsonderwijs (HBO)
- Universiteit

4. Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 of ouder

A.2. Algemene vragenlijst

Het vervolg van deze vragenlijst gaat over identiteitsfraude.

Identiteitsfraude is – vrij vertaald – het met opzet en zonder toestemming gebruikmaken van de identiteit van iemand anders (of van een valse identiteit) om daarmee een handeling uit te voeren die in strijd is met de wet en schade toebrengt aan de eigenaar van de identiteit en/of aan anderen.

5. Hebt u wel eens gehoord van identiteitsfraude?

- Ja
- Nee

6. Van welk van de onderstaande vormen van identiteitsfraude heeft u wel eens gehoord?

[meer antwoorden mogelijk]

Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.

Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.

Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.

Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.

Van een andere vorm van identiteitsfraude, namelijk [...].

Geen van bovenstaande

7. Hoe schat u uw eigen risico in om slachtoffer te worden van deze vormen van identiteitsfraude?

	Klein risico	Groot risico
Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indien bij vraag 6 genoemd: Van een andere vorm van identiteitsfraude, namelijk [invullen antwoord vraag 6].	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. En hoe ernstig is het als u slachtoffer zou worden van deze vormen van identiteitsfraude?

	Niet ernstig	Beetje ernstig	Ernstig	Heel ernstig
Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indien bij vraag 6 genoemd: Van een andere vorm van identiteitsfraude, namelijk [invullen antwoord vraag 6].	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Bent u bang om zelf slachtoffer te worden van identiteitsfraude?

- Helemaal niet bang Nauwelijks bang een beetje bang Heel erg bang

10. Hoeveel euro denkt u dat de totale schade (verlies/diefstal van geld en goederen, herstellkosten, etc) bedraagt die jaarlijks door identiteitsfraude in Nederland wordt veroorzaakt?

€ _____

- Weet niet

11. Wat is volgens u de belangrijkste manier om identiteitsfraude te voorkomen?

[...] [*vrij invoerveld*] + Weet niet

12. Welke van de onderstaande maatregelen om identiteitsfraude te voorkomen past u daadwerkelijk toe?

[*meer antwoorden mogelijk*]

- Documenten die persoonlijke informatie bevatten, zoals rijbewijs, paspoort, geboorte- en trouwakten, op een veilige plaats bewaren.
- Terughoudend zijn als iemand u via telefoon, fax, post, internet of e-mail om gegevens vraagt.
- Nooit wachtwoorden en persoonlijke gegevens (ook geen adressen en telefoonnummers) aan onbekenden of bedrijven geven die zich onverwacht bij u melden.
- Persoonlijke gegevens afschermen op netwerksites zoals Hyves, Facebook en LinkedIn.
- Nooit gegevens zoals pincodes of wachtwoorden met anderen delen.
- Niet zomaar een kopie van uw paspoort of rijbewijs afgeven.
- Goed op bankpasjes en creditcards letten.
- Bij verhuizing alle relevante organisaties op de hoogte stellen van uw nieuwe adres om te voorkomen dat uw post naar het oude adres wordt gestuurd en in verkeerde handen valt.
- Altijd direct na ontvangst uw bank- en creditcardafschriften controleren.
- Alle papieren met persoonlijke gegevens versnipperen voordat u ze weggooit.
- Regelmatig wachtwoorden, pincodes, DigiD en dergelijke wijzigen.
- Uw brievenbus beveiligen om te voorkomen dat uw post gestolen wordt.
- Anders, namelijk ...
- Geen van bovenstaande

13. Wie is volgens u het meest verantwoordelijk voor het voorkomen van identiteitsfraude? Zet de onderstaande drie partijen op volgorde van meest verantwoordelijk (1) tot mist verantwoordelijk (3).

Burger (u zelf)

Bedrijfsleven

Overheid

14. Wie is volgens u het meest verantwoordelijk voor het oplossen van identiteitsfraude? Zet de onderstaande drie partijen op volgorde van meest verantwoordelijk (1) tot mist verantwoordelijk (3).

Burger (u zelf)

Bedrijfsleven

Overheid

15. Van welke van de volgende instanties om melding te doen als u slachtoffer bent geworden van identiteitsfraude heeft u wel eens gehoord?

[meer antwoorden mogelijk]

- Ik ben niet bekend met instanties waarbij identiteitsfraude kan worden gemeld.
- Politie
- Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten
- Het Meldpunt Internetoplichting
- Fraudehelpdesk
- Anders, namelijk [...] *[vrij invoerveld]*

16. Hebt u wel eens ergens een kopie van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs achtergelaten?

[meer antwoorden mogelijk]

- Ja, voor autoverhuur
- Ja, voor (sport)vereniging
- Ja, voor (telefoon)abonnement
- Ja, bij bank of verzekeringsmaatschappij
- Ja, voor het huren van accommodatie (hotelkamer, etc)
- Ja, omdat ik een prijs zou hebben gewonnen, maar eerst enkele gegevens moest opsturen
- Ja, omdat ik e-mail kreeg om mijn bankrekeningnummer en/of pincode te controleren
- Ja, omdat ik het verzoek kreeg mijn bankrekening tegen betaling te mogen gebruiken
- Ja, namelijk bij ... [open antwoord]
- Nee, dit heb ik nog nooit gedaan

17. Hebt u de kopie van uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs toen overhandigd of digitaal verstuurd?

(alleen voorleggen voor de plaatsen waar men wel eens een kopie heeft achtergelaten)

	Overhandigd	Digitaal verstuurd
Voor autoverhuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voor (sport)vereniging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voor (telefoon)abonnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij bank of verzekeringsmaatschappij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voor het huren van accommodatie (hotelkamer, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omdat ik een prijs zou hebben gewonnen, maar eerst enkele gegevens moest opsturen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omdat ik e-mail kreeg om mijn bankrekeningnummer en/of pincode te controleren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omdat ik het verzoek kreeg mijn bankrekening tegen betaling te mogen gebruiken		
Namelijk bij [antwoord vraag 16 invullen]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Hebt u een pagina op een of meer sociale netwerksites (bijvoorbeeld Facebook, LinkedIn, vacaturesite, datingsite)?

- Nee. [\[door naar vraag 20\]](#)
- Ja

19. Welke persoonsgegevens/identiteitsgegevens heeft u op die pagina(s) geplaatst?

	Sociale netwerksite (bijv. Facebook)	Professionele netwerksite (bijv. LinkedIn)	Datingsite	Vacaturesite
Naam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adres en woonplaats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geboortedatum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefoonnummer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foto met gezicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bankrekeningnummer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BSN/SOFI-nummer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Bent u ooit slachtoffer geweest van de volgende vormen van identiteitsfraude?

	Nee	Ja, 1 maal	Ja, Vaker dan 1 maal
Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Van een andere vorm van identiteitsfraude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien 'Van een andere vorm van identiteitsfraude' = Ja:

Van welke andere vorm van identiteitsfraude bent u ooit slachtoffer geweest?

(open antwoord)

[Indien geen slachtoffer \(alles 'Nee' bij vraag 20\): ga naar vraag 40 \(gewenste informatie\)](#)

A.3. Vragenlijst voor slachtoffers

U heeft aangegeven wel eens slachtoffer geweest te zijn van identiteitsfraude. De volgende vragen gaan over uw eigen ervaringen met identiteitsfraude.

21. In welk jaar vond het meest recente geval van identiteitsfraude plaats?

- 2012
- 2011
- 2010
- 2009
- 2008
- 2007
- Vóór 2007

22. Weet u hoe men aan uw identiteitsgegevens is gekomen?

Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude heeft deze vraag alleen betrekking op het meest recente incident.

Ja, via skimming: het kopiëren van een bankpasje of creditcard via gemanipuleerde kaartlezers in geldautomaten, winkels of tankstations.

Ja, via phishing: het via e-mail of vervalste website ontfutselen van iemands identiteitsgegevens.

Ja, via harvesting: het afschuimen van websites (vooral vriendensites en social networks) naar bruikbare identiteitsinformatie zoals e-mailadressen.

Ja, via pharming: het met speciale technieken omleiden van een slachtoffer naar een vervalste website om zo identiteitsinformatie zoals inlogcodes, van diegene te verkrijgen.

Ja, via spyware/malware: speciale software (zoals een Trojan Horse of een keylogger) waarmee heimelijk vertrouwelijke gegevens zoals gebruikersnamen en wachtwoorden op iemands computer afgevangen kunnen worden.

Ja, via dumpsterdiving: het doorzoeken van afvalcontainers, prullenbakken of andere afvalplaatsen naar documenten die waardevolle identiteitsinformatie kunnen bevatten.

Ja, via shouldersurfing: stiekem meekijken over de schouder van iemand die achter een computer zit of bij een geldautomaat staat om zo de inlogcode of pincode van diegene te weten te komen.

Ja, via social engineering: het ontfutselen van identiteitsinformatie (meestal een gebruikersnaam en wachtwoord) door zich voor te doen als een bekende instantie of vertrouwenspersoon zoals een contactpersoon of helpdeskmedewerker.

Ja, doordat ik een kopie van mijn paspoort, identiteitskaart of rijbewijs heb laten maken / heb afgegeven

Ja, door verlies of diefstal van mijn identiteitspapieren

Ja, op een andere manier ... [open antwoord]

Nee

23. Is dit (het verkrijgen van uw identiteitsgegevens) in Nederland of in het buitenland gebeurd?

Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude heeft deze vraag alleen betrekking op het meest recente incident.

- In Nederland
- In het buitenland, namelijk in [...]

24. Waar is de identiteitsfraude gepleegd, in Nederland of in het buitenland?

Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude beschrijf dan alleen het meest recente incident.

(Met de identiteitsfraude bedoelen we het met opzet en zonder uw toestemming gebruikmaken van uw identiteit om daarmee een handeling uit te voeren die in strijd is met de wet en die u en/of anderen schade heeft toegebracht.)

- In Nederland
- In het buitenland, namelijk in [...]

25. Hoe ging de identiteitsfraude in zijn werk (graag zo volledig mogelijk omschrijven)?

Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude beschrijf dan alleen het meest recente incident

- [...] [Vrij invoerveld]

26. Terugkijkend, denkt u dat u de fraude had kunnen voorkomen?

- Ja, want [...] [Vrij invoerveld]
- Nee

27. Weet u wat de totale financiële schade voor u was als gevolg van de identiteitsfraude?

Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude dan heeft deze vraag alleen betrekking op het meest recente incident

- Ja, ik weet (ongeveer) wat de schade is geweest, namelijk [...]
- Nee, dit weet ik niet

28. Hebt u nog andere schade (behalve financiële schade) als gevolg van de identiteitsfraude?

Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude dan heeft deze vraag alleen betrekking op het meest recente incident

- [...] [Vrij invoerveld]

29. Hebt u een schadevergoeding of compensatie ontvangen voor de geleden schade?

Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude dan heeft deze vraag alleen betrekking op het meest recente incident.

- Ja, namelijk [...] [Vrij invoerveld]
- Nee

30. Hebt u aangifte van de identiteitsfraude gedaan bij de politie?

- Ja
- Nee

31. Hebt u de identiteitsfraude gemeld bij het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten?

- Ja
- Nee

32. Hebt u nog ergens anders melding gedaan van de identiteitsfraude?

- Ja, namelijk [...] [*Vrij invoerveld*]
- Nee

33. Is de identiteitsfraude nu opgelost?

- Ja
- Nee

34. Stond u door de identiteitsfraude verkeerd of onterecht in registraties van bedrijven en/of overheidsorganisaties? (Denk aan BKR, politie en justitie, telecombedrijven, Belastingdienst, pensioenfondsen, bank, creditcardmaatschappij, etc.)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

35. Zijn de foute of onterechte registraties door de identiteitsfraude nu hersteld en staat u overall weer correct geregistreerd?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet.

36. Hebt u hulp gehad bij het herstellen van de foute of onterechte registraties?

- Ja, namelijk van [...] [*Vrij invoerveld*]
- Nee

37. Hebt u hulp ingeschakeld om te zorgen dat de foute of onterechte registraties worden hersteld?

- Ja, namelijk bij [...] [*Vrij invoerveld*]
- Nee

38. Bent u tevreden over de afhandeling van de identiteitsfraude en/of de foute of onterechte registraties?

- Ja
- Nee, omdat [...][*Vrij invoerveld*]

39. Is de dader (of dadergroep) die deze fraude heeft gepleegd opgepakt?

- Nee.
- Weet ik niet.
- Ja, met straf.
- Ja, zonder straf.
- Ja, maar ik weet niet of de dader een straf opgelegd heeft gekregen.

A.4. Vragen informatiebehoefte (iedereen)

40. Welke informatie zou u willen hebben over identiteitsfraude?

[meer antwoorden mogelijk]

- Wat veel voorkomende gevallen van identiteitsfraude zijn
- Hoe identiteitsfraude te herkennen
- Hoe identiteitsfraude te voorkomen
- Wat te doen wanneer ik identiteitsfraude vermoed
- Wat te doen wanneer ik een fout in de registratie van mijn persoonsgegevens vermoed
- Waar identiteitsfraude of -fouten te melden
- Anders, namelijk ...
- Ik heb geen behoefte aan informatie over identiteitsfraude

41. Hoe zou u die informatie willen ontvangen?

	Radio	TV	Specifieke website (zoals overheid.nl/ identiteitsfraude)	Banner op algemene website (zoals nu.nl)	Brochure
Wat veel voorkomende gevallen van identiteitsfraude zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoe identiteitsfraude te herkennen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoe identiteitsfraude te voorkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wat te doen wanneer ik identiteitsfraude vermoed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wat te doen wanneer ik een fout in de registratie van mijn persoonsgegevens vermoed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Waar identiteitsfraude of -fouten te melden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit waren alle vragen. Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

B. Resultaten vragenlijst

B.1. Identiteitsfraude en de perceptie van burgers

Hebt u wel eens gehoord van identiteitsfraude?	Aantal steekproef		% NL-bevolking	
	Ja	Nee	Ja	Nee
	4647	392	92%	8%

Van welk van de onderstaande vormen van identiteitsfraude heeft u wel eens gehoord?	Aantal steekproef	% NL-bevolking
Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.	4430	87%
Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.	3111	61%
Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.	1714	34%
Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.	3083	60%
Van een andere vorm van identiteitsfraude, namelijk [...].	96	2%
Geen van bovenstaande	277	6%

Hoe schat u uw eigen risico in om slachtoffer te worden van deze vormen van identiteitsfraude?	Aantal steekproef		% NL-bevolking	
	Klein risico	Groot risico	Klein risico	Groot risico
Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.	2848	2191	57%	43%
Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.	4147	892	82%	18%
Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.	4227	812	84%	16%
Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.	2810	2229	56%	44%
Van een andere vorm van identiteitsfraude, namelijk [...].	73	26	1%	0%

En hoe ernstig is het als u slachtoffer zou worden van deze vormen van identiteitsfraude?	Aantal steekproef			
	Niet ernstig	Beetje ernstig	Ernstig	Heel ernstig
Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.	124	311	1845	2759
Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.	132	485	1893	2529
Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.	156	623	1964	2296
Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.	106	419	1967	2547
Van een andere vorm van identiteitsfraude, namelijk [...].	6	16	29	48

En hoe ernstig is het als u slachtoffer zou worden van deze vormen van identiteitsfraude?	% NL-bevolking			
	Niet ernstig	Beetje ernstig	Ernstig	Heel ernstig
Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.	3%	6%	36%	55%
Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.	3%	10%	38%	50%
Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.	3%	12%	39%	46%
Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.	2%	8%	39%	50%
Van een andere vorm van identiteitsfraude, namelijk [...].	0%	0%	1%	1%

	Aantal steekproef			
	Helemaal niet bang	Nauwelijks bang	Een beetje bang	Heel erg bang
Bent u bang om zelf slachtoffer te worden van identiteitsfraude?	486	1868	2462	223

	% NL-bevolking			
	Helemaal niet bang	Nauwelijks bang	Een beetje bang	Heel erg bang
Bent u bang om zelf slachtoffer te worden van identiteitsfraude?	10%	37%	49%	4%

	Gemiddelde
Hoeveel euro denkt u dat de totale schade (verlies/diefstal van geld en goederen, herstelkosten, etc) bedraagt die jaarlijks door identiteitsfraude in Nederland wordt veroorzaakt?	€ 107.164.562

B.2. Preventie en bestrijding van identiteitsfraude

Welke van de onderstaande maatregelen om identiteitsfraude te voorkomen past u daadwerkelijk toe?	Aantal steekproef	% NL-bevolking
Documenten die persoonlijke informatie bevatten, zoals rijbewijs, paspoort, geboorte- en trouwakten, op een veilige plaats bewaren.	3940	78%
Terughoudend zijn als iemand u via telefoon, fax, post, internet of e-mail om gegevens vraagt.	4281	85%
Nooit wachtwoorden en persoonlijke gegevens (ook geen adressen en telefoonnummers) aan onbekenden of bedrijven geven die zich onverwacht bij u melden.	4336	86%
Persoonlijke gegevens afschermen op netwerksites zoals Hyves, Facebook en LinkedIn.	2972	59%
Nooit gegevens zoals pincodes of wachtwoorden met anderen delen.	4334	86%
Niet zomaar een kopie van uw paspoort of rijbewijs afgeven.	3439	68%
Goed op bankpasjes en creditcards letten.	4202	83%
Bij verhuizing alle relevante organisaties op de hoogte stellen van uw nieuwe adres om te voorkomen dat uw post naar het oude adres wordt gestuurd en in verkeerde handen valt.	2689	53%
Altijd direct na ontvangst uw bank- en creditcardafschriften controleren.	2830	56%
Alle papieren met persoonlijke gegevens versnipperen voordat u ze weggooit.	2811	56%
Regelmatig wachtwoorden, pincodes, DigiD en dergelijke wijzigen.	2179	43%
Uw brievenbus beveiligen om te voorkomen dat uw post gestolen wordt.	854	17%
Anders, namelijk ...	38	1%
Geen van bovenstaande	131	3%

Wie is volgens u het meest verantwoordelijk voor het voorkomen van identiteitsfraude? Zet de onderstaande drie partijen op volgorde van meest verantwoordelijk (1) tot minst verantwoordelijk (3).	Aantal steekproef		
	Burger (u zelf)	Overheid	Bedrijfsleven
1 meest verantwoordelijk	3761	1004	274
2	670	2633	1736
3 minst verantwoordelijk	608	1402	3029
Wie is volgens u het meest verantwoordelijk voor het voorkomen van identiteitsfraude? Zet de onderstaande drie partijen op volgorde van meest verantwoordelijk (1) tot minst verantwoordelijk (3).	% NL-bevolking		
	Burger (u zelf)	Overheid	Bedrijfsleven
1 meest verantwoordelijk	75%	20%	6%
2	13%	52%	35%
3 minst verantwoordelijk	12%	28%	60%

Wie is volgens u het meest verantwoordelijk voor het oplossen van identiteitsfraude? Zet de onderstaande drie partijen op volgorde van meest verantwoordelijk (1) tot minst verantwoordelijk (3).	Aantal steekproef		
	Burger (u zelf)	Overheid	Bedrijfsleven
1 meest verantwoordelijk	1053	3449	537
2	1401	1034	2604
3 minst verantwoordelijk	2585	556	1898
Wie is volgens u het meest verantwoordelijk voor het oplossen van identiteitsfraude? Zet de onderstaande drie partijen op volgorde van meest verantwoordelijk (1) tot minst verantwoordelijk (3).	% NL-bevolking		
	Burger (u zelf)	Overheid	Bedrijfsleven
1 meest verantwoordelijk	21%	68%	11%
2	28%	21%	52%
3 minst verantwoordelijk	51%	11%	38%

Van welke van de volgende instanties om melding te doen als u slachtoffer bent geworden van identiteitsfraude heeft u wel eens gehoord? [meer antwoorden mogelijk]	Aantal steekproef	% NL-bevolking
	Politie	4244
Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten	1218	24%
Het Meldpunt Internetoplichting	1380	27%
Fraudehelpdesk	766	15%
Anders, namelijk...	41	1%
Ik ben niet bekend met instanties waarbij identiteitsfraude kan worden gemeld.	588	12%

B.3. Omgang met persoonsgegevens

Hebt u wel eens ergens een kopie van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs achtergelaten? [meer antwoorden mogelijk]	Aantal steekproef	% NL-bevolking
	Ja, voor autoverhuur	1213
Ja, voor (sport)vereniging	343	7%
Ja, voor (telefoon)abonnement	1637	32%
Ja, bij bank of verzekeringsmaatschappij	2111	41%
Ja, voor het huren van accommodatie (hotelkamer, etc)	1304	25%
Ja, omdat ik een prijs zou hebben gewonnen, maar eerst enkele gegevens moest opsturen	54	1%
Ja, omdat ik e-mail kreeg om mijn bankrekeningnummer en/of pincode te controleren	44	1%
Ja, omdat ik het verzoek kreeg mijn bankrekening tegen betaling te mogen gebruiken	30	1%
Ja, namelijk bij ... [open antwoord]	437	9%
Nee, dit heb ik nog nooit gedaan	1352	28%

Hebt u de kopie van uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs toen overhandigd of digitaal verstuurd?	Aantal steekproef		% NL-bevolking	
	Digitaal verstuurd	Overhandigd	Digitaal verstuurd	Overhandigd
Voor autoverhuur	32	1181	3%	97%
Voor (sport)vereniging	35	308	11%	89%
Voor (telefoon)abonnement	390	1247	23%	77%
Bij bank of verzekeringsmaatschappij	338	1773	16%	84%
Voor het huren van accommodatie (hotelkamer, etc)	61	1243	5%	95%
Omdat ik een prijs zou hebben gewonnen, maar eerst enkele gegevens moest opsturen	34	20	64%	36%
Omdat ik e-mail kreeg om mijn bankrekeningnummer en/of pincode te controleren	28	16	63%	37%
Omdat ik het verzoek kreeg mijn bankrekening tegen betaling te mogen gebruiken	13	17	42%	58%
Ja, namelijk bij ... [open antwoord]	51	386	12%	88%

	Aantal steekproef	% NL-bevolking
Hebt u een pagina op een of meer sociale netwerksites (bijvoorbeeld Facebook, LinkedIn, vacaturesite, datingsite)?	3484	69%

Aantal steekproef	Datingsite	Professionele netwerksite (bijv. LinkedIn)	Sociale netwerksite (bijv. Facebook)	Vacaturesite
Naam	159	774	3041	523
Adres en woonplaats	56	191	646	374
Geboortedatum	165	483	2350	467
Telefoonnummer	41	176	354	365
Foto met gezicht	177	508	2313	172
Bankrekeningnummer	20	26	48	52
BSN/SOFI-nummer	18	29	40	92

% NL-bevolking	Datingsite	Professionele netwerksite (bijv. LinkedIn)	Sociale netwerksite (bijv. Facebook)	Vacaturesite
Naam	3%	15%	60%	10%
Adres en woonplaats	1%	4%	13%	7%
Geboortedatum	3%	9%	47%	9%
Telefoonnummer	1%	3%	7%	7%
Foto met gezicht	3%	10%	46%	3%
Bankrekeningnummer	0%	1%	1%	1%
BSN/SOFI-nummer	0%	1%	1%	2%

Activiteit op social media van slachtoffers en niet-slachtoffers	Social Media	
	Ja	Nee
Ja	72%	28%
Nee	69%	31%
Totaal	69%	31%

B.4. Slachtofferschap en schade

Bent u ooit slachtoffer geweest van de volgende vormen van identiteitsfraude?	Aantal steekproef		
	Ja, 1 maal	Ja, vaker dan 1 maal	Nee
Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.	495	85	4459
Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.	121	21	4897
Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.	86	34	4919
Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.	176	57	4806
Van een andere vorm van identiteitsfraude	151	39	4849

Bent u ooit slachtoffer geweest van de volgende vormen van identiteitsfraude?	% NL-bevolking		
	Ja, 1 maal	Ja, vaker dan 1 maal	Nee
Van financiële identiteitsfraude: bijvoorbeeld skimmen van uw pinpas, automatische incasso's op naam, diefstal van creditcard gegevens, aankoop van spullen op uw naam, huren van voertuigen of spullen met gebruik van (een kopie van) uw paspoort of rijbewijs.	10%	2%	89%
Van criminele identiteitsfraude, bedoeld om de eigen identiteit te verhullen: bijvoorbeeld gebruik van uw identiteit bij een aanhouding, opgeven van uw identiteit bij zwartrijden in openbaar vervoer, gebruik van uw identiteit bij een rechtszaak.	2%	0%	97%
Van misbruik van uw naam en BSN bij een huisarts of ziekenhuis: bijvoorbeeld gebruik van uw naam (en BSN) door iemand anders bij de huisarts of in het ziekenhuis om medische hulp te krijgen.	2%	1%	98%
Van identiteitsfraude op het web: bijvoorbeeld gebruik van uw naam om op het internet producten aan te schaffen, gebruik van uw identiteit om een website of e-mailadres aan te vragen, publicatie van een bericht op een site onder uw naam zonder toestemming.	3%	1%	95%
Van een andere vorm van identiteitsfraude	3%	1%	96%

	Aantal steekproef						
	Vóór 2007	2007	2008	2009	2010	2011	2012
In welk jaar vond het meest recente geval van identiteitsfraude plaats?	163	27	43	83	131	156	230

	% steekproef						
	Vóór 2007	2007	2008	2009	2010	2011	2012
In welk jaar vond het meest recente geval van identiteitsfraude plaats?	20%	3%	5%	10%	16%	19%	28%

Weet u hoe men aan uw identiteitsgegevens is gekomen?	Aantal Steekproef	% steekproef
Ja, door verlies of diefstal van mijn identiteitspapieren	50	6%
Ja, doordat ik een kopie van mijn paspoort, identiteitskaart of rijbewijs heb laten maken / heb afgegeven	15	2%
Ja, via dumpsterdiving: het doorzoeken van afvalcontainers, prullenbakken of andere afvalplaatsen naar documenten die waardevolle identiteitsinformatie kunnen bevatten.	10	1%
Ja, via harvesting: het afschuimen van websites (vooral friendsites en social networks) naar bruikbare identiteitsinformatie zoals e-mailadressen.	23	3%
Ja, via pharming: het met speciale technieken omleiden van een slachtoffer naar een vervalste website om zo identiteitsinformatie zoals inlogcodes, van diegene te verkrijgen.	21	3%
Ja, via phishing: het via e-mail of vervalste website ontfutselen van iemands identiteitsgegevens.	46	6%
Ja, via shouldersurfing: stiekem meekijken over de schouder van iemand die achter een computer zit of bij een geldautomaat staat om zo de inlogcode of pincode van diegene te weten te komen.	17	2%
Ja, via skimming: het kopiëren van een bankpasje of creditcard via gemanipuleerde kaartlezers in geldautomaten, winkels of tankstations.	326	39%
Ja, via social engineering: het ontfutselen van identiteitsinformatie (meestal een gebruikersnaam en wachtwoord) door zich voor te doen als een bekende instantie of vertrouwenspersoon zoals een contactpersoon of helpdeskmedewerker.	11	1%
Ja, via spyware/malware: speciale software (zoals een Trojan Horse of een keylogger) waarmee heimelijk vertrouwelijke gegevens zoals gebruikersnamen en wachtwoorden op iemands computer afgevangen kunnen worden.	31	4%
Ja, op een andere manier ...	125	15%
Nee	158	19%

In Nederland of in het buitenland	Aantal steekproef		% steekproef	
	In het buitenland	In Nederland	In het buitenland	In Nederland
Is dit (het verkrijgen van uw identiteitsgegevens) in Nederland of in het buitenland gebeurd? Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude heeft deze vraag alleen betrekking op het meest recente incident.	89	744	11%	89%
Waar is de identiteitsfraude gepleegd, in Nederland of in het buitenland? (Met de identiteitsfraude bedoelen we het met opzet en zonder uw toestemming gebruikmaken van uw identiteit om daarmee een handeling uit te voeren die in strijd is met de wet en die u en/of anderen schade heeft toegebracht.)	130	703	16%	84%

Terugkijkend, denkt u dat u de fraude had kunnen voorkomen?	Aantal steekproef		% steekproef	
	Ja	Nee	Ja	Nee
	163	670	20%	80%

Totale financiële schade	Aantal steekproef		% steekproef	
	Ja, ik weet (ongeveer) wat de schade is geweest	Nee	Ja, ik weet (ongeveer) wat de schade is geweest	Nee
Weet u wat de totale financiële schade voor u was als gevolg van de identiteitsfraude? Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude dan heeft deze vraag alleen betrekking op het meest recente incident.	457	376	55%	45%

Andere dan financiële schade	Aantal steekproef		
	Ja	Nee	Niet ingevuld
Hebt u nog andere schade (behalve financiële schade) als gevolg van de identiteitsfraude? Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude beschrijf dan alleen het meest recente incident	187	327	319

Andere dan financiële schade	% steekproef		
	Ja	Nee	Niet ingevuld
Hebt u nog andere schade (behalve financiële schade) als gevolg van de identiteitsfraude? Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude beschrijf dan alleen het meest recente incident	22%	39%	38%

Schadevergoeding of compensatie	Aantal steekproef		% steekproef	
	Ja, namelijk...	Nee	Ja, namelijk...	Nee
Hebt u een schadevergoeding of compensatie ontvangen voor de geleden schade? Indien u meerdere keren slachtoffer bent geweest van identiteitsfraude dan heeft deze vraag alleen betrekking op het meest recente incident.	276	557	33%	67%

Aangifte en melding	Aantal steekproef		% steekproef	
	Ja	Nee	Ja	Nee
Hebt u aangifte van de identiteitsfraude gedaan bij de politie?	300	533	36%	64%
Hebt u de identiteitsfraude gemeld bij het Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en -fouten?	95	738	11%	89%

Hebt u nog ergens anders melding gedaan van de identiteitsfraude?	Aantal steekproef		% steekproef	
	Ja, namelijk...	Nee	Ja, namelijk...	Nee
	228	605	27%	73%

Is de identiteitsfraude nu opgelost?	Aantal steekproef		% steekproef	
	Ja	Nee	Ja	Nee
	719	114	86%	14%

Foute of onterechte registraties	Aantal steekproef		
	Ja	Nee	Weet ik niet
Stond u door de identiteitsfraude verkeerd of onterecht in registraties van bedrijven en/of overheidsorganisaties? (Denk aan BKR, politie en justitie, telecombedrijven, Belastingdienst, pensioenfondsen, bank, creditcardmaatschappij, etc.)	120	497	216
Zijn de foute of onterechte registraties door de identiteitsfraude nu hersteld en staat u overal weer correct geregistreerd?	75	29	18

Foute of onterechte registraties	% steekproef		
	Ja	Nee	Weet ik niet
Stond u door de identiteitsfraude verkeerd of onterecht in registraties van bedrijven en/of overheidsorganisaties? (Denk aan BKR, politie en justitie, telecombedrijven, Belastingdienst, pensioenfondsen, bank, creditcardmaatschappij, etc.)	14%	60%	26%
Zijn de foute of onterechte registraties door de identiteitsfraude nu hersteld en staat u overal weer correct geregistreerd?	61%	24%	15%

Wordt of bent u geholpen bij het herstellen van de foute of onterechte registraties?	Aantal steekproef		% steekproef	
	Ja, namelijk...	Nee	Ja, namelijk...	Nee
	23	97	19%	81%

Hebt u de hulp bij het herstellen van de foute of onterechte registraties zelf geregeld, of is dit u aangeboden?	Aantal steekproef		% steekproef	
	Aangeboden	Zelf geregeld	Aangeboden	Zelf geregeld
	8	15	35%	65%

Bent u tevreden over de afhandeling van de identiteitsfraude en/of de foute of onterechte registraties?	Aantal steekproef		% steekproef	
	Ja	Nee	Ja	Nee
	711	122	85%	15%

Daders	Aantal steekproef				
	Ja, maar ik weet niet of de dader een straf opgelegd heeft gekregen	Ja, met straf	Ja, zonder straf	Nee	Weet ik niet
Is de dader (of dadergroep) die deze fraude heeft gepleegd opgepakt?	34	53	18	194	534

Daders	% steekproef				
	Ja, maar ik weet niet of de dader een straf opgelegd heeft gekregen	Ja, met straf	Ja, zonder straf	Nee	Weet ik niet
Is de dader (of dadergroep) die deze fraude heeft gepleegd opgepakt?	4%	6%	2%	23%	64%

B.5. Informatiebehoefte

Welke informatie zou u willen hebben over identiteitsfraude?	Aantal steekproef	% NL-bevolking
Wat veel voorkomende gevallen van identiteitsfraude zijn	1940	38%
Hoe identiteitsfraude te herkennen	2399	47%
Hoe identiteitsfraude te voorkomen	2309	45%
Wat te doen wanneer ik identiteitsfraude vermoed	2244	44%
Wat te doen wanneer ik een fout in de registratie van mijn persoonsgegevens vermoed	1464	29%
Waar identiteitsfraude of -fouten te melden	1792	35%
Anders, namelijk ...	22	0%
Ik heb geen behoefte aan informatie over identiteitsfraude	1542	31%

Hoe zou u die informatie willen ontvangen?	Aantal steekproef					
	Radio	TV	Specifieke website	Banner op algemene website	Brochure	Anders
Wat veel voorkomende gevallen van identiteitsfraude zijn	223	775	1015	294	938	78
Hoe identiteitsfraude te herkennen	230	968	1243	340	1141	93
Hoe identiteitsfraude te voorkomen	243	892	1238	306	1128	84
Wat te doen wanneer ik identiteitsfraude vermoed	212	798	1259	308	1090	98
Wat te doen wanneer ik een fout in de registratie van mijn persoonsgegevens vermoed	142	464	865	202	745	77
Waar identiteitsfraude of -fouten te melden	188	625	1044	276	909	81
Anders, namelijk	2	11	11	2	5	4

Hoe zou u die informatie willen ontvangen?	% NL-bevolking					
	Radio	TV	Specifieke website	Banner op algemene website	Brochure	Anders
Wat veel voorkomende gevallen van identiteitsfraude zijn	12%	40%	51%	15%	48%	4%
Hoe identiteitsfraude te herkennen	10%	40%	51%	14%	48%	4%
Hoe identiteitsfraude te voorkomen	11%	39%	53%	13%	49%	4%
Wat te doen wanneer ik identiteitsfraude vermoed	9%	35%	55%	14%	49%	4%
Wat te doen wanneer ik een fout in de registratie van mijn persoonsgegevens vermoed	10%	31%	59%	14%	51%	5%
Waar identiteitsfraude of -fouten te melden	10%	35%	58%	15%	51%	5%
Anders, namelijk	8%	46%	49%	10%	19%	19%

C. Bronnenlijst

- Centraal Bureau voor de Statistiek, Veiligheidsmonitor 2012, 1 maart 2013
- CIFAS, Fraud increase driven exclusively by identity crime, www.cifas.org.uk/fraudtrendstwentytweleve, 17 January 2013
- Dynamic Markets Limited, ID Fraud Prevention Research 2012, Commissioned by Fellowes, september 2012
- Europol, EU Serious and Organised Crime Threat Assessment (SOCTA) 2013. Public Version, March 2013
- <http://www.nvb.nl/nieuws/2013/1812/scherpe-daling-fraude-internetbankieren.html> (brondatum: 7 mei 2013)
- PwC Advisory, Omvang van identiteitsfraude & maatschappelijke schade in Nederland, 27 juli 2011
- PwC Advisory, Centraal Meld- en Informatiepunt Identiteitsfraude en –Fouten. Analyse meldingen 2011 – 2012, april 2013 (niet openbaar)

D. Disclaimer

Dit rapport is door PwC opgesteld in opdracht, en uitsluitend ten behoeve van het Ministerie van BZK. Op dit rapport kan door derden niet worden gesteund en dit rapport kan ook niet worden gebruikt voor andere doeleinden. Derhalve aanvaard PwC geen aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid jegens derden. De scope en omvang van het rapport zijn in nauwe consultatie tussen PwC en het Ministerie van BZK overeengekomen en afgestemd. Een juist begrip van deze scope is noodzakelijk voor een correcte interpretatie van het rapport. Het rapport betreft de reflectie van de uitkomst van de werkzaamheden en het bijbehorende onderzoek als uitgevoerd door PwC. Tijdens de uitvoering van deze werkzaamheden is door PwC met het Ministerie van BZK gecommuniceerd en het rapport is specifiek gericht op de behoefte zoals die bij het Ministerie van BZK aanwezig was. PwC heeft geen inspanning gepleegd om zaken en omstandigheden die tussen PwC en het Ministerie van BZK reeds voldoende duidelijk waren, in het rapport vast te leggen.

Er wordt jegens derden geen enkele expliciete of impliciete verklaring verstrekt of garantie geboden ten aanzien van de juistheid of de volledigheid van de in deze rapportage vervatte informatie, en voor zover toegestaan krachtens de wet, aanvaardt PwC, aan haar gelieerde ondernemingen, medewerkers en vertegenwoordigers geen enkele aansprakelijkheid en wijst zij iedere verantwoordelijkheid af voor de gevolgen van enige handeling dan wel omissie door derden op basis van de in deze rapportage vervatte informatie of voor enig besluit waaraan die informatie ten grondslag ligt. De informatie en data die voor het schrijven van dit document zijn verzameld, zijn verkregen van Ruigrok | Netpanel en/of verzameld uit openbare bronnen. PwC heeft geen werkzaamheden uitgevoerd die het karakter dragen van een accountantscontrole. Derhalve kan PwC geen verantwoordelijkheid dragen ten aanzien van de juistheid en/of de volledigheid van de gebruikte data.