



RAPPORT  
**SENIOREN ONLINE**  
- NEDERLAND EN BELGIË -  
23 oktober 2003

Symantec Benelux  
Tav: M. Monasso  
Schipholweg 119  
2316 XC Leiden



**Disclaimer:** Alle conclusies, adviezen en/of aanbevelingen, dan wel passages in dit onderzoeksrapport die een adviserend karakter hebben, zijn naar beste weten en kunnen gegeven.

Morph Research heeft werkzaamheden verricht en/of adviezen gegeven op basis van door opdrachtgever aangegeven randvoorwaarden en heeft hierbij gebruik gemaakt van informatie/producten verkregen van opdrachtgever en/of derden. Op basis van andere factoren en gegevens die niet in het onderzoek betrokken zijn, kan een andere conclusie, advies en/of beslissing opportuun zijn. Over de informatie/producten verkregen van opdrachtgever en/of derden heeft Morph Research geen controle en zal derhalve hieromtrent geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden.

De resultaten van de werkzaamheden en/of adviezen van Morph Research worden "as-is" geleverd en er kunnen hieraan geen rechten worden ontleend. Morph Research is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor schade en/of ander nadeel van opdrachtgever en/of een derde ten gevolge van gebruik en/of openbaarmaking van (delen van) het navolgende onderzoek.

**Copyright en auteursrecht** berusten uitsluitend bij Morph Research. Openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van de informatie in dit document is uitsluitend **toegestaan** met vermelding van de bron.



## Inhoudsopgave

<b>1. Samenvatting &amp; conclusies</b>	<b>1</b>
<b>2. Beschrijving van het onderzoek</b>	<b>2</b>
2.1 Achtergrond en doelstelling	2
2.2 Methode van onderzoek en doelgroep	2
2.3 Data en rapportage	3
<b>3. Resultaten van het onderzoek</b>	<b>4</b>
3.1 PC en internetgebruik senioren	4
3.2 Gebruik van internet en kennis over internet	7
3.3 Omgang met vertrouwelijke informatie	10
3.4 Virussen, hackers en andere bedreigingen	10
3.5 Informatie	12
3.5 Profiel bezoekers seniorensite	13

**Bijlagen:** - listings open antwoorden/anders, nl.  
- tabellen  
- vragenlijst



## 1. Samenvatting & conclusies

In de periode 25 augustus tot en met 6 september hebben 845 bezoekers van de Nederlandse senioren site [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl) meegewerkt aan een online onderzoek naar de omgang met internet. In België hebben gedurende de periode 22 september tot en met 14 oktober, 315 bezoekers van de website [www.seniorennet.be](http://www.seniorennet.be) meegewerkt aan het onderzoek.

In dit onderzoek, dat in opdracht van Symantec is uitgevoerd, is ondermeer gekeken hoe bewust senioren zijn van de risico's op internet en in welke mate men hier tegen beschermd is. De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- De senioren die wel eens de sites Seniorweb of Seniorennet bezoeken zijn vrijwel allemaal in de leeftijd van 50 jaar of ouder. Zij bezitten vrijwel allemaal een PC en beschikken thuis over een internetaansluiting. Ruim driekwart van de Belgische senioren beschikken thuis over een 'snelle' internetverbinding via Telenet of ADSL. In Nederland ligt dit percentage lager (59%),
- Circa de helft van alle senioren zijn zelf wegwijs geworden op internet. De overige senioren hebben de hulp ingeschakeld van instanties zoals Seniorweb en Seniorennet (cursus) of hebben een boek aangeschaft. In Nederland werden in vergelijking met België ook de tijdschriften relatief veel geraadpleegd,
- In Nederland hebben de senioren in vergelijking met Belgische senioren langer ervaring met internet. De tijd die men besteedt per internetsessie ligt in beide landen voor circa 60% op 1 uur of langer,
- Internet wordt met name gebruikt voor het zoeken naar informatie en e-mailen. Opvallend verschil tussen Nederlandse en Belgische senioren is het online koopgedrag. Nederlandse senioren kopen in grotere getale online. Verder downloaden er relatief meer Nederlandse senioren software van het internet,
- De senioren zijn minder bekend met internetbegrippen zoals filteringsprogramma, patch en WiFi. De overige begrippen zoals virussen, antivirus, hacker, firewall, beveiligde website en spam zijn bekender. Vooral onder de Nederlandse senioren is deze bekendheid hoog,
- Vrijwel alle senioren gebruiken antivirussoftware. Circa de helft van alle Nederlandse senioren gebruiken een firewall. spyware verwijderprogramma's wordt door een derde gebruikt. In België ligt het gebruik van firewalls en spyware verwijderprogramma's lager. De frequentie waarmee de antivirus software wordt geupdate ligt hoog (1x per week of vaker). Een relatief grote groep senioren is niet op de hoogte hoe vaak de firewall en/of spamfilter wordt geupdate,
- Circa een kwart van alle senioren bewaart vertrouwelijk informatie op de computer. Een op de vijf verstuurt wel eens vertrouwelijke informatie via internet,
- 12% tot 15% van alle senioren heeft wel eens schade aan de computer opgelopen vanwege een virus. De ruime meerderheid erkent dat virussen een serieuze bedreiging vormen. Een betrekkelijk grote groep senioren is onwetend of op hun computer wel eens is ingebroken door een hacker (een kwart tot een derde). Slechts 1% van alle senioren geeft aan schade aan de computer te hebben opgelopen door een hacker. Het risico van hackers wordt wel erkend door bijna 60% van alle senioren,
- De bezoekers van Seniorweb en Seniorennet bestaan voor circa 95% uit 50-plussers. De gemiddelde leeftijd van de Seniorweb bezoeker is 65 jaar. De gemiddelde leeftijd van de Seniorennet bezoeker is 60 jaar. In vergelijking met Nederland, bezoeken in België meer mannen de senioren site (78% versus 60%).



## 2. Beschrijving van het onderzoek

### 2.1 Achtergrond en doelstelling

Symantec, wereldwijd marktleider in Internetbeveiliging, biedt consumenten, bedrijven en service providers een reeks software- en hardwareoplossingen voor content- en netwerkbeveiliging. Op de consumentenmarkt is Symantec vooral bekend van internet beveiligingsproducten die onder de naam Norton worden aangeboden.

De oudere consumenten (senioren) zijn in toenemende mate online. Symantec wil meer inzicht in het internetgebruik en het gebruik van internetbeveiligingssoftware onder zowel Nederlandse senioren als senioren woonachtig in Vlaanderen (België).

De centrale vragen die Symantec zich heeft gesteld is:

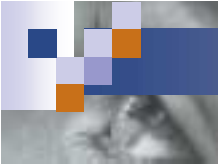
- ⇒ Hoe ervaren zijn senioren met internet?
- ⇒ In hoeverre zijn senioren zich bewust van de risico's op internet?
- ⇒ In hoeverre zijn senioren voldoende beveiligd tegen deze risico's?

### 2.2 Methode van onderzoek en doelgroep

Het onderzoek is online uitgevoerd op de website van Seniorweb ([www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)) en Seniorennet ([www.seniorennet.be](http://www.seniorennet.be)). Middels een speciaal artikel werden de bezoekers van Seniorweb geattendeerd op het onderzoek (periode 25 augustus tot en met 6 september). Op de Seniorennet werd het onderzoek via een banner onder de aandacht gebracht (periode 22 september tot en met 14 oktober). Het onderzoek is in België alleen onder Vlaamstalige senioren uitgevoerd. In het rapport wordt voor het gemak gesproken over België in plaats van Vlaanderen.

Om de respons te verhogen heeft Symantec 25 pakketten Norton Personal Firewall 2004 in het vooruitzicht gesteld. Deze incentives zijn uitgereikt aan iedere 20<sup>ste</sup> respondent (met een maximum van 25 stuks). In totaal hebben 845 bezoekers van [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl) meegewerkt aan het online onderzoek. In België hebben in totaal 315 bezoekers van [www.seniorennet.be](http://www.seniorennet.be) meegewerkt. Het aantal ingevulde vragenlijsten in België ligt een stuk lager dan in Nederland.

De bezoekers die de vragenlijst hebben ingevuld bestaat voor circa 95% uit 50-plussers. De gemiddelde leeftijd van de Seniorweb bezoeker is 65 jaar. De gemiddelde leeftijd van de Seniorennet bezoeker is 60 jaar.



## 2.3 Data en rapportage

In de rapportage is rekening gehouden met het feit dat de frequente bezoekers zijn oververtegenwoordigd in de steekproef. Om toch representatieve uitspraken te kunnen doen, is de steekproef herwogen naar internetfrequentie (hoe vaak internet men per maand). Dit betekent dat het aantal heavy users van internet is teruggewogen.

In hoofdstuk 3 worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek beschreven. De resultaten van de specifieke vragen over Seniorweb en Seniorennet zijn niet in deze rapportage opgenomen. Deze resultaten zijn in een apart document opgenomen. De resultaten van de Nederlandse en Belgische steekproef zijn apart geanalyseerd. Daar waar er verschillen zijn, is dit gerapporteerd. De tabellen en vragenlijst zijn als bijlage toegevoegd. De listings van de antwoorden op de open vragen zijn opgenomen in een apart document.



### 3. Resultaten van het onderzoek

#### 3.1 PC en internetgebruik senioren

##### PC bezit

Vrijwel alle ondervraagde senioren (zowel in Nederland als in België bezitten een Personal Computer. Slechts een enkeling beschikt over een Macintosh.

Heeft u een PC of een Macintosh? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
PC	99	99
Macintosh	1	1
Weet ik niet	0	0

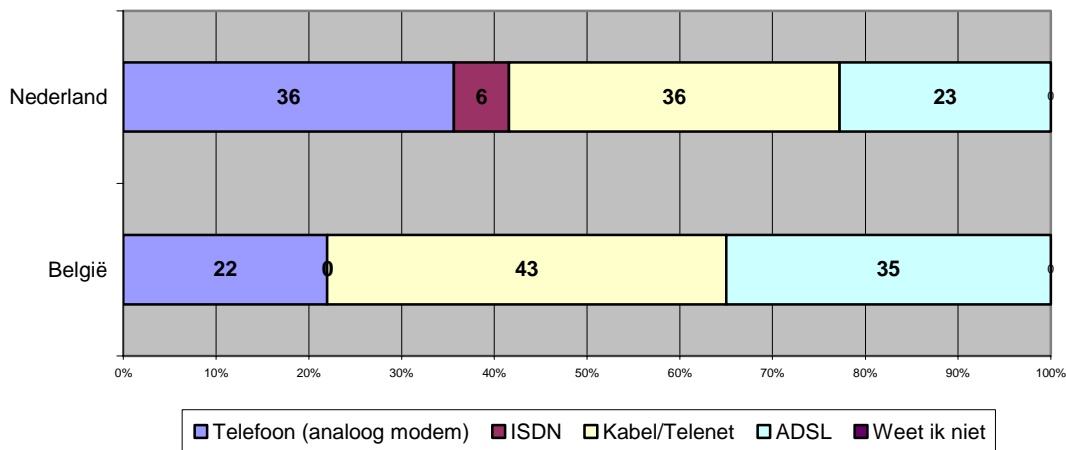
##### Internetaansluiting

Vrijwel alle senioren die hebben meegewerkt aan het onderzoek beschikken thuis over een internetaansluiting. Een derde van de Nederlandse senioren die online zijn, maakt gebruik van een analoog modem. In België is dit bijna een kwart. Opvallend is dat in België snelle verbindingen als Telenet en ADSL relatief vaker worden gebruikt dan in Nederland (respectievelijk 78% versus 59%).

Bent u thuis in het bezit van een internetaansluiting? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Ja	99	98
<u>Nee, ik gebruik internet</u>	1	2
In een bibliotheek/internetcafé	-	-
Op het werk	<1	-
Bij een vereniging	-	0
Bij een kennis of familielid	0	-
Anders, nl.	1	1



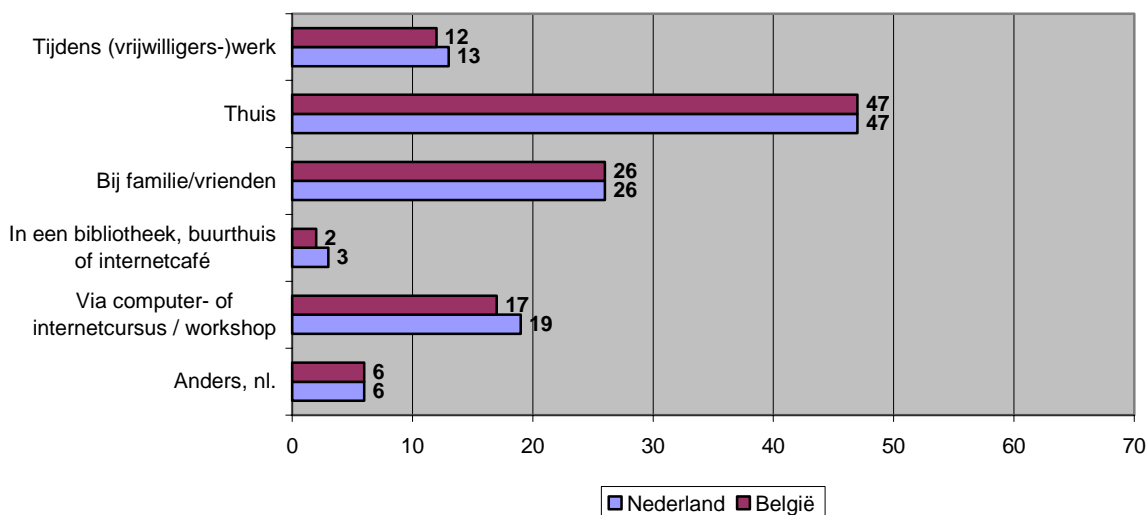
### Type internetaansluiting



### In aanraking met internet gekomen

Zowel in Nederland als in België is circa de helft van de ondervraagde senioren thuis begonnen met internet. Circa een op de vijf is via een speciale cursus met internet in aanraking gekomen. Familie en/of vrienden is genoemd door circa een kwart van alle senioren.

### Hoe bent u in aanraking gekomen met internet?



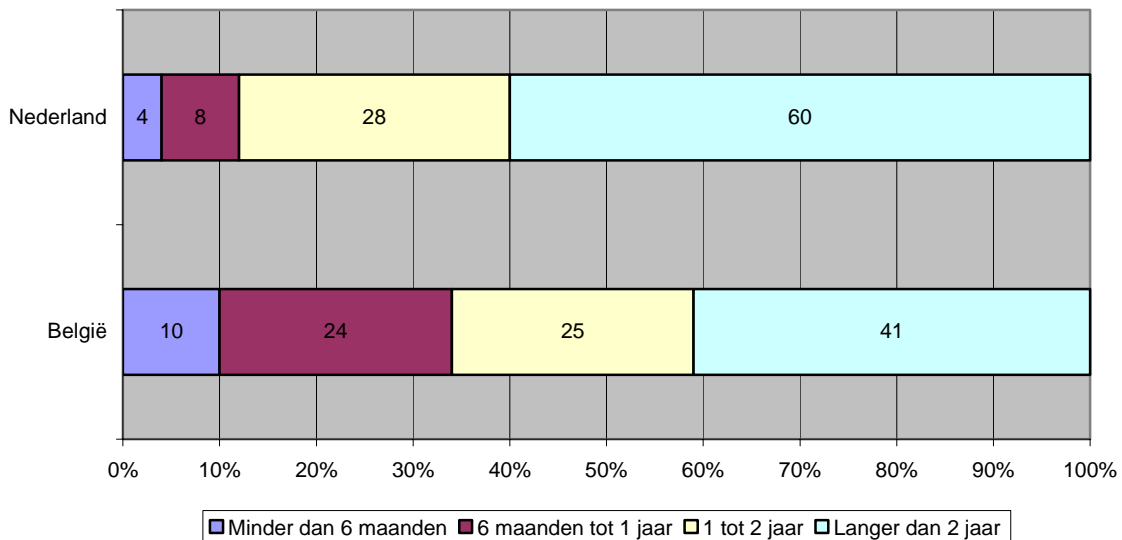
### Wegwijs geworden op internet

Circa de helft van alle senioren is wegwijs geworden door gewoon zelf te surfen op internet. Circa een derde heeft daarentegen een boek aangeschaft. In het bijzonder boeken speciaal geschreven voor senioren zoals het boek van Addo Stuur 'Internet en e-mail voor senioren'. Dit boek wordt door ca. 25% van de Nederlandse senioren gebruikt. In België ligt dit percentage op ca. 12%. Circa een op de vijf senioren gebruikt de informatie uit tijdschriften.

Hoe bent u wegwijs geworden op internet? Basis (100%)=	Nederland 845 %	België 315 %
Hulp van partner en/of (klein-)kinderen	15	20
Hulp van andere familie of van kennissen	25	19
Computer- of internetcursus van Seniorweb/Seniorennet	16	9
Computer- of internetcursus van andere organisatie	22	26
Zelf wegwijs geworden door het gewoon te doen	55	51
Boek gekocht	36	29
Informatie uit een tijdschrift	20	10
Anders, nl.	5	4

### Ervaring met internet

In Nederland maakt een kleine meerderheid (60%) al langer dan twee jaar gebruik van internet. In België ligt dit percentage op 41%.



### Tijdsduur per internet sessie

De tijd die men gemiddeld besteedt aan een internet sessie ligt tussen een half uur tot 2 uur. Veel korter dan een half uur komt bijna niet voor (ca. 7%). Bijna een derde besteedt gemiddeld 2 uur of langer per sessie.

Op de dagen dat u internet gebruikt, hoe lang gebruikt u het gemiddeld per dag? Basis (100%)=	Nederland 845 %	België 315 %
Minder dan een half uur	7	7
Een half uur tot een uur	34	31
1 tot 2 uur	30	32
2 tot 3 uur	14	13
3 tot 4 uur	7	7
Meer dan 4 uur	10	9

## 3.2 Gebruik van internet en kennis over internet

### Internetactiviteiten

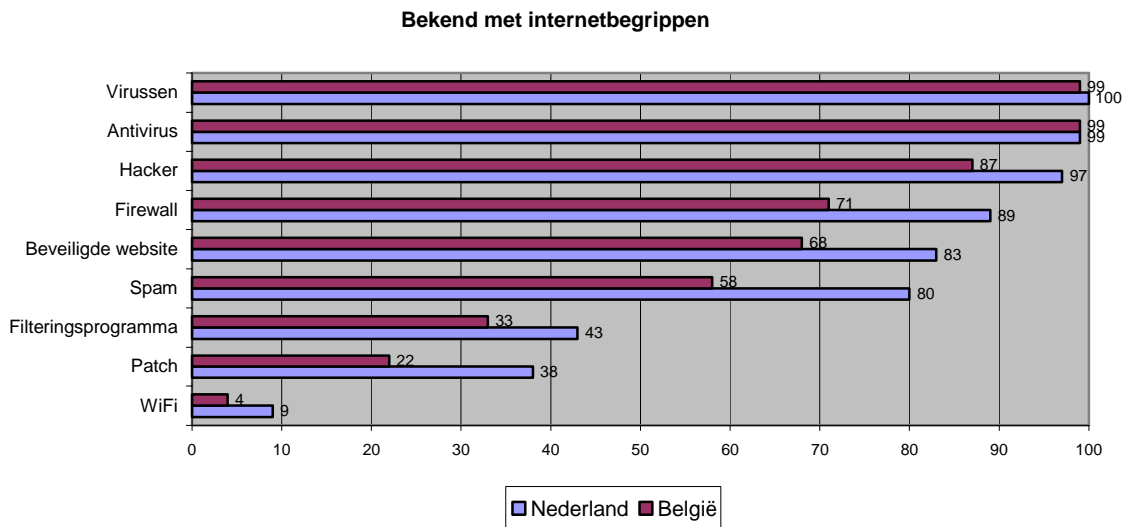
Internet wordt door de senioren voornamelijk gebruikt voor het zoeken naar informatie en voor e-mail (dit ligt overigens in lijn met andere internet studies die zijn uitgevoerd onder representatieve steekproef van Nederlanders). Circa een kwart van de Nederlandse senioren koopt wel eens producten en/of diensten online. In België ligt dit percentage een stuk lager op circa 9%. De Nederlandse senioren downloaden relatief vaker software dan de Belgische senioren (respectievelijk 44% en 28%).

Voor welke activiteiten gebruikt u internet? Basis (100%)=	Nederland 845 %	België 315 %
Informatie zoeken	98	96
Kopen van producten/diensten	25	9
Leren	14	14
Muziek beluisteren/downloaden	20	14
E-mailen	93	88
Chatten	17	31
Nieuws lezen	47	47
Software downloaden	44	28
Computerspelletjes	29	22
Internetbankieren	56	54
Bezoeken discussiegroepen	7	10
Contact zoeken	8	13
Muziekuitwisselingsprogramma's (Kazaa, Gnutella, etc.)	11	6
Anders, nl.	4	3

## Internetbegrippen

Nederlandse senioren zijn veelal bekend met de begrippen virussen, antivirus, hacker, firewall, beveiligde website en spam. Men is relatief minder bekend met begrippen als filteringsprogramma, patch en WiFi.

De Belgische senioren zijn in vergelijking met Nederlandse senioren relatief minder op de hoogte van de diverse internetbegrippen (met uitzondering van virussen en antivirus). Met name begrippen als firewall, beveiligde website, spam en patch zijn minder bekend onder Belgische senioren.



## Gebruik beveiligingsprogramma's

Vrijwel alle senioren gebruiken antivirussoftware. In België worden relatief minder vaak firewalls en spyware verwijderprogramma's gebruikt. De frequentie waarmee de programma's/software wordt geupdate ligt veelal op een gemiddelde van 1x per week of vaker. Opvallend is dat een vrij forse groep senioren die een firewall en/of spamfilter gebruiken, geen idee heeft hoe vaak de software wordt geactualiseerd.

Welke van de volgende beveiligingsprogramma's gebruikt u? Basis (100%)=	Nederland 845 %	België 315 %
Antivirusprogramma	96	97
Firewall	49	28
Content Filter	2	1
Spamfilter	19	18
Spyware verwijder programma	32	13

## België

Hoe vaak wordt het antivirusprogramma bijgewerkt?	Antivirusprog	Firewall	Contentfilter	Spamfilter	Spyware
Basis (100%)=	264	78	3*	49	34
	%	%	%	%	%
Dagelijks	22	16	-	17	24
1x per week	36	28	-	10	27
1x per maand	13	9	-	4	12
Elke 6 maanden	1	6	25	1	-
Elke 12 maanden	1	1	-	-	-
Alleen wanneer er een bedreiging is aangekondigd	6	4	25	8	4
Nooit	4	7	-	13	17
Weet ik niet	17	27		47	16

## Nederland

Hoe vaak wordt het antivirusprogramma bijgewerkt?	Antivirusprog	Firewall	Contentfilter	Spamfilter	Spyware
Basis (100%)=	752	381	12*	49	246
	%	%	%	%	%
Dagelijks	40	26	11	23	12
1x per week	38	20	17	25	35
1x per maand	9	11	17	10	25
Elke 6 maanden	1	2	10	1	2
Elke 12 maanden	1	0	-	-	0
Alleen wanneer er een bedreiging is aangekondigd	2	4	6	3	3
Nooit	2	11	-	6	8
Weet ik niet	7	26	39	32	16

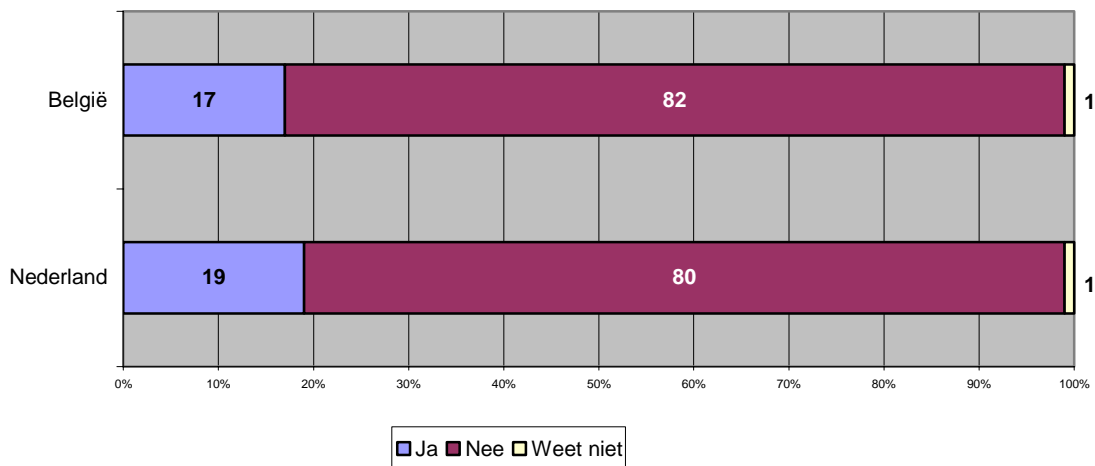
\*) Het aantal waarnemingen is zeer klein (<30). De resultaten zijn indicatief.

### 3.3 Omgang met vertrouwelijke informatie

Circa een op de vier senioren bewaart wel eens vertrouwelijke informatie op de computer. Circa een op de vijf senioren verstuurt wel eens vertrouwelijke informatie via internet.

Bewaart u wel eens vertrouwelijke informatie op uw computer, zoals persoonlijke passwords, creditcardnummers etc? Basis (100%)=	Nederland 845 %	België 315 %
Ja	24	22
Nee	75	76
Weet niet	1	2

#### Versturen van vertrouwelijke informatie via internet



### 3.4 Virussen, hackers en andere bedreigingen

Circa tweederde van alle Nederlandse en Belgische senioren heeft wel eens een virus gehad op hun computer. Een relatief kleine groep (15%) van alle Nederlandse senioren heeft door een virus schade opgelopen aan de computer. In België ligt dit percentage op 12%.

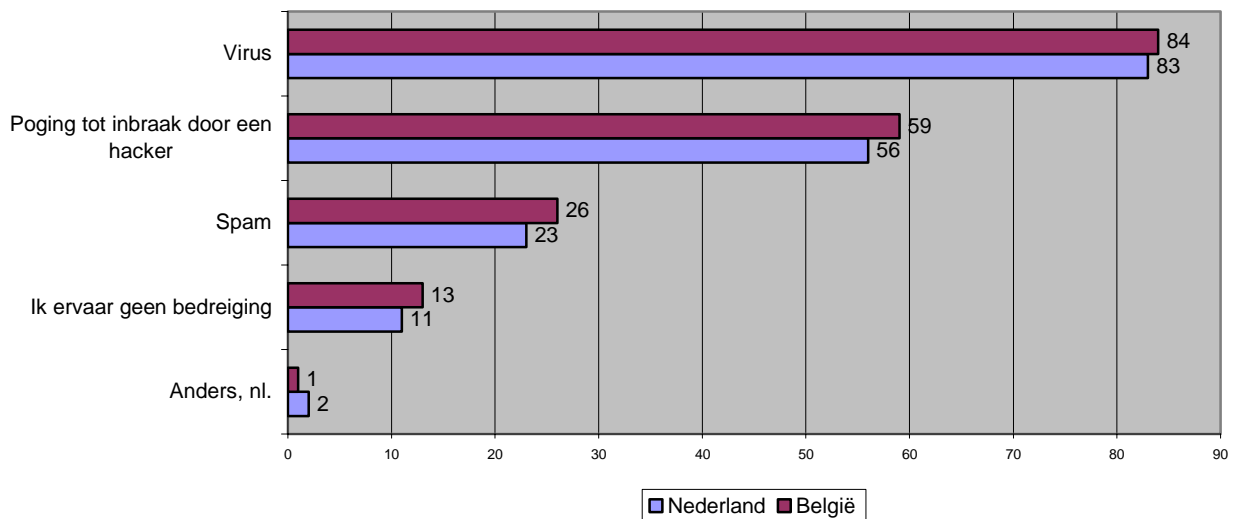
Heeft u wel eens een virus gehad op uw computer? Basis (100%)=	Nederland 845 %	België 315 %
Nee	34	34
Ja, maar zonder schade	49	42
Ja, met schade	15	12
Weet niet	3	12



Een substantiële groep Nederlandse en Belgische senioren is zich niet bewust of ooit een hacker heeft ingebroken op de computer. Iets minder dan 10% geeft aan dat op hun computer wel eens is ingebroken. Slechts in enkele gevallen heeft de computer hierdoor schade opgelopen. Circa een op de tien senioren ervaart geen bedreigingen. Verreweg de meeste senioren zien virussen als een belangrijke bedreiging gevolgd door hackers die proberen in te breken op de computer (ca. 60%). Spam wordt circa een kwart van alle senioren gezien als een bedreiging.

Is er wel eens ingebroken op uw computer door een hacker? Basis (100%)=	Nederland 845 %	België 315 %
Nee	65	61
Ja, maar zonder schade	6	5
Ja, met schade	1	1
Weet niet	28	33

### Bedreigingen op internet





### 3.5 Informatie

In Nederland gebruiken vele bezoekers van Seniorweb de pagina's van 'Tips & Trucs' om zich te informeren over internetbeveiliging. Daarnaast informeert men zich relatief vaak via internet (rondkijken op Seniorweb site) en tijdschriften. Ook worden vrienden en kennissen geraadpleegd. In België worden tijdschriften minder geraadpleegd (28%). Ook hier zijn de kennissen en familieleden en internet (waaronder Seniorennet site) belangrijke bronnen van informatie over internetbeveiliging.

Via welke media of bronnen laat u zich informeren over computerbeveiliging? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Familie, vrienden, kennissen	47	62
Tijdschriften	43	28
Boeken	7	6
Internet	48	44
Seniorweb: Via Tips & Trucs	<b>71</b>	Nvt
Seniorweb: Via de helpdesk PC Hulp	<b>18</b>	Nvt
Seniorweb: ik kijk wel eens rond	<b>44</b>	Nvt
Seniorennet: ik kijk wel eens rond	Nvt	<b>62</b>
Seniorennet: thuis op internet	Nvt	<b>49</b>
Anders, nl.	7	4

### 3.5 Profiel bezoekers seniorensite

In vergelijking met Nederland, bezoeken in België meer mannen de seniorensite (78% versus 60%). Een kleine groep bezoekers van Seniorweb en Seniorennet heeft een betaalde baan (22%). De gemiddelde leeftijd van de Seniorweb bezoeker is 65 jaar. De gemiddelde leeftijd van de Seniorennet bezoeker is 60 jaar.

Geslacht Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Man	60	78
Vrouw	40	22

Arbeidsituatie Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Gepensioneerd / VUT / AOW	59	66
Full time werk	15	12
Part time werk	7	10
Vrijwilligerswerk	5	2
Huisvrouw/-man	15	9

Wat is uw hoogst genoten opleiding? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %
Lagere school	4
Lager beroepsonderwijs	15
Mulo/Mavo	19
Havo/Vwo/Hbs	8
Middelbaar beroepsonderwijs	25
Hoger beroepsonderwijs	21
Wetenschappelijk onderwijs	4
Anders, nl.	4

Wat is uw hoogst genoten opleiding? Basis (100%)=	België <b>315</b> %
Lagere school	13
Beroepssecundair onderwijs	13
Technisch secundair onderwijs	25
Algemeen secundair onderwijs	23
Hoger onderwijs Korte type	15
Universiteit/Hoger onderwijs Lange type	9
Anders, nl.	2

Heeft u een PC of een Macintosh? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
PC	99	99
Macintosh	1	1
Weet ik niet	0	0

Hoe bent u voor het eerst in aanraking gekomen met internet? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Tijdens (vrijwilligers-)werk	13	12
Thuis	47	47
Bij familie/vrienden	26	26
In een bibliotheek, buurthuis of internetcafé	3	2
Via computer- of internetcursus / workshop	19	17
Anders, nl.	6	6

Hoe bent u wegwijs geworden op internet? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Hulp van partner en/of (klein-)kinderen	15	20
Hulp van andere familie of van kennissen	25	19
Computer- of internetcursus van Seniorweb/Seniorennet	16	9
Computer- of internetcursus van andere organisatie	22	26
Zelf wegwijs geworden door het gewoon te doen	55	51
Boek gekocht	36	29
Informatie uit een tijdschrift	20	10
Anders, nl.	5	4

Hoe lang maakt u al gebruik van internet? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Minder dan 6 maanden	4	10
6 maanden tot 1 jaar	8	24
1 tot 2 jaar	28	25
Langer dan 2 jaar	60	41

Hoe vaak maakt u in een normale maand gebruik van internet (herwegingsvraag)? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
1 keer per maand of minder	5	0
2-3 keer per maand	5	0
Wekelijks	18	26
2-4 keer per week	20	23
Dagelijks	53	51

Op de dagen dat u internet gebruikt, hoe lang gebruikt u het gemiddeld per dag? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Minder dan een half uur	7	7
Een half uur tot een uur	34	31
1 tot 2 uur	30	32
2 tot 3 uur	14	13
3 tot 4 uur	7	7
Meer dan 4 uur	10	9

Bent u thuis in het bezit van een internetaansluiting? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Ja	99	98
<u>Nee, ik gebruik internet</u>	1	2
Ik gebruik internet in een bibliotheek/internetcafé	-	-
Op het werk	<1	-
Bij een vereniging	-	0
Bij een kennis of familielid	0	-
Anders, nl.	1	1

Wat voor internetaansluiting gebruikt u? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Telefoon (analoog modem)	36	22
<u>ISDN</u>	6	0
Kabel/Telenet	36	43
ADSL	23	35
Weet ik niet	0	0

Voor welke activiteiten gebruikt u internet? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Informatie zoeken	98	96
Kopen van producten/diensten	25	9
Leren	14	14
Muziek beluisteren/downloaden	20	14
E-mailen	93	88
Chatten	17	31
Nieuws lezen	47	47
Software downloaden	44	28
Computerspelletjes	29	22
Internetbankieren	56	54
Bezoeken discussiegroepen	7	10
Contact zoeken	8	13
Muziekuitwisselingsprogramma's (Kazaa, Gnutella, etc.)	11	6
Anders, nl.	4	3

Van welke van de volgende internetbegrippen heeft u wel eens gehoord, gezien of gelezen? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Hacker	97	87
Firewall	89	71
Patch	38	22
Virussen	100	99
Filteringsprogramma	43	33
Beveiligde website	83	68
Antivirus	99	99
Spam	80	58
WiFi	9	4

Welke van de volgende beveiligingsprogramma's gebruikt u? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Antivirusprogramma	96	97
Firewall	49	28
Content Filter	2	1
Spamfilter	19	18
Spyware verwijder programma	32	13

### België

Hoe vaak wordt het antivirusprogramma bijgewerkt? Basis (100%)=	Antivirusprog <b>264</b> %	Firewall <b>78</b> %	Contentfilter <b>3</b> %	Spamfilter <b>49</b> %	Spyware <b>34</b> %
Dagelijks	22	16	-	17	24
1x per week	36	28	-	10	27
1x per maand	13	9	-	4	12
Elke 6 maanden	1	6	25	1	-
Elke 12 maanden	1	1	-	-	-
Alleen wanneer er een bedreiging is aangekondigd	6	4	25	8	4
Nooit	4	7	-	13	17
Weet ik niet	17	27		47	16

### Nederland

Hoe vaak wordt het antivirusprogramma bijgewerkt? Basis (100%)=	Antivirusprog <b>752</b> %	Firewall <b>381</b> %	Contentfilter <b>12</b> %	Spamfilter <b>49</b> %	Spyware <b>246</b> %
Dagelijks	40	26	11	23	12
1x per week	38	20	17	25	35
1x per maand	9	11	17	10	25
Elke 6 maanden	1	2	10	1	2
Elke 12 maanden	1	0	-	-	0
Alleen wanneer er een bedreiging is aangekondigd	2	4	6	3	3
Nooit	2	11	-	6	8
Weet ik niet	7	26	39	32	16

Bewaart u wel eens vertrouwelijke informatie op uw computer, zoals persoonlijke passwords, creditcardnummers etc? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Ja	24	22
Nee	75	76
Weet niet	1	2

En verstuurt u wel eens vertrouwelijke informatie via internet persoonlijke passwords, creditcardnummers etc? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Ja	19	17
Nee	80	82
Weet niet	1	1

Bankiert u via internet Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Ja	60	57
Nee	39	43
Weet niet	1	0

Heeft u wel eens een virus gehad op uw computer? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Nee	34	34
Ja, maar zonder schade	49	42
Ja, met schade	15	12
Weet niet	3	12

Is er wel eens ingebroken op uw computer door een hacker? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Nee	65	61
Ja, maar zonder schade	6	5
Ja, met schade	1	1
Weet niet	28	33

Welke van de volgende zaken ervaart u als daadwerkelijke <u>bedreigingen</u> op internet? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Virus	83	84
Poging tot inbraak door een hacker	56	59
Spam	23	26
Anders, nl.	2	1
Ik ervaar geen bedreiging	11	13

Via welke media of bronnen laat u zich informeren over computerbeveiliging? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Familie, vrienden, kennissen	47	62
Tijdschriften	43	28
Boeken	7	6
Internet	48	44
Seniorweb: Via Tips & Trucs	71	Nvt
Seniorweb: Via de helpdesk PC Hulp	18	Nvt
Seniorweb: ik kijk wel eens rond	44	Nvt
Seniorennet: ik kijk wel eens rond	Nvt	62
Seniorennet: thuis op internet	Nvt	49
Anders, nl.	7	4

Hoe vaak bezoekt u in een normale maand de site <a href="http://www.seniorweb.nl">www.seniorweb.nl</a> ? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
1 keer per maand of minder	12	Nvt
2-3 keer per maand	10	Nvt
Wekelijks	24	Nvt
2-4 keer per week	24	Nvt
Dagelijks	29	Nvt

Van welke informatie over computerbeveiliging op <a href="http://www.seniorweb.nl">www.seniorweb.nl</a> heeft u wel eens iets gehoord, gezien of gelezen? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Anti-virus informatie in de rubriek Computer & Internet	74	Nvt
Viruswaarschuwingen	79	Nvt
Wekelijkse computertip	43	Nvt
Cursus Veilig internet op	17	Nvt
Geen van allen	7	Nvt

Geslacht Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Man	60	78
Vrouw	40	22

Arbeidssituatie Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %	België <b>315</b> %
Gepensioneerd / VUT / AOW	59	66
Full time werk	15	12
Part time werk	7	10
Vrijwilligerswerk	5	2
Huisvrouw/-man	15	9

Wat is uw hoogst genoten opleiding? Basis (100%)=	Nederland <b>845</b> %
Lagere school	4
Lager beroepsonderwijs	15
Mulo/Mavo	19
Havo/Vwo/Hbs	8
Middelbaar beroepsonderwijs	25
Hoger beroepsonderwijs	21
Wetenschappelijk onderwijs	4
Anders, nl.	4

Wat is uw hoogst genoten opleiding? Basis (100%)=	België <b>315</b> %
Lagere school	13
Beroepssecundair onderwijs	13
Technisch secundair onderwijs	25
Algemeen secundair onderwijs	23
Hoger onderwijs Korte type	15
Universiteit/Hoger onderwijs Lange type	9
Anders, nl.	2

---

Vragenlijst Nederland
-----------------------

**INTRO:** Geachte mevrouw of mijnheer. Wij stellen het zeer op prijs dat u wilt meewerken aan een kort onderzoek over het gebruik van internet. Mocht u vragen hebben over het onderzoek of er niet uitkomen dan kunt u mailen met [info@morphinternational.com](mailto:info@morphinternational.com). Morph is het onderzoeksbureau dat in opdracht van Seniorweb en Symantec het onderzoek uitvoert. Uw antwoorden zullen vertrouwelijk en met zorg worden behandeld. Het invullen van de vragenlijst zal 5-10 minuten in beslag nemen.

**Computergebruik:**

1. Heeft u een PC of een Macintosh?

- PC
- Macintosh (Apple)

2. *Hoe bent u voor het eerst in aanraking gekomen met internet?*

- *Tijdens (vrijwilligers-)werk*
- *Thuis*
- *Bij familie/vrienden*
- *In een bibliotheek, buurthuis of internetcafé*
- *Via computer- of internetcursus / workshop*
- *Anders, namelijk.....*

3. *Hoe bent u wegwijs geworden op internet? (meerdere antwoorden mogelijk)*

- *Hulp van partner en/of (klein-)kinderen*
  - *Hulp van andere familie of van kennissen*
  - *Computer- of internetcursus van SeniorWeb*
  - *Computer- of internetcursus van andere organisatie dan SeniorWeb*
  - *Zelf wegwijis geworden door het gewoon te doen*
  - *Boek gekocht, namelijk.....*
  - *Informatie uit een tijdschrift, namelijk.....*
  - *Anders, namelijk.....*
-

**4. Hoe lang maakt u al gebruik van internet?**

- Minder dan 6 maanden
- 6 maanden tot 1 jaar
- 1 tot 2 jaar
- Langer dan 2 jaar

**5. Hoe vaak maakt u in een normale maand gebruik van internet?**

- 1 keer per maand of minder
- 2-3 keer per maand
- Wekelijks
- 2-4 keer per week
- Dagelijks

**6. Op de dagen dat u internet gebruikt, hoe lang gebruikt u het gemiddeld per dag?**

- Minder dan een half uur
- Een half uur tot een uur
- 1 tot 2 uur
- 2 tot 3 uur
- 3 tot 4 uur
- Meer dan 4 uur

**7. Bent u thuis in het bezit van een internetaansluiting?**

- Ja, ga verder met vraag 8
- Nee, ik gebruik internet:
  - o In een bibliotheek of internetcafé
  - o Op het werk
  - o Bij een vereniging
  - o Bij een kennis of familielid
  - o Anders, namelijk...

Ga verder met vraag 9

---

**8. Wat voor internetaansluiting gebruikt u?**

- Telefoon (analoog modem)
- ISDN
- Kabel
- ADSL
- Weet ik niet

**9. Voor welke activiteiten gebruikt u internet?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Informatie zoeken
- Kopen van goederen of diensten
- Leren (bijvoorbeeld een online taalcursus)
- Muziek luisteren/downloaden
- E-mailen
- Chatten
- Nieuws lezen
- Software downloaden
- Computerspelletjes
- Internetbankieren
- Bezoeken discussiegroepen
- Contact zoeken
- Muziekuitwisselingsprogramma's (Kazaa, Gnutella etc.)
- Anders, nl.: \_\_\_\_\_

**10. Van welke van de volgende internetbegrippen heeft u wel eens gehoord, gezien of gelezen?**

- Hacker
  - Firewall
  - Patch
  - Virussen
  - Filteringprogramma
  - Beveiligde website
  - AntiVirus
  - Spam
  - WiFi
-

**11. Welke van de volgende beveiligingsprogramma's gebruikt u?**

- Antivirusprogramma
- Firewall
- Content Filter
- Spamfilter
- Spyware verwijder programma
- Geen van allen

(eventueel: indien ja per programma vraag 12 stellen)

**12. Hoe vaak wordt de/het ..... bijgewerkt, door middel van het ophalen van updates?**

- Dagelijks
- 1 x per week
- 1 x per maand
- Elke 6 maanden
- Elke 12 maanden
- Alleen wanneer er een bedreiging is aangekondigd
- Nooit
- Weet niet

13. De volgende twee vragen gaan over hoe u omgaat met vertrouwelijke informatie.

13.1 Bewaart u wel eens vertrouwelijke informatie op uw computer, zoals persoonlijke passwords, creditcardnummers etc?

- Ja
- Nee
- Weet niet

13.2 Verstuurt u wel eens vertrouwelijke informatie via internet zoals persoonlijke passwords, creditcardnummers etc?

- Ja
  - Nee
  - Weet niet
-

13.3 Bankiert u via internet?

- Ja
- Nee
- Weet niet

14. Heeft u wel eens een virus gehad op uw computer?

- **Nee**
- **Ja, maar zonder schade**
- **Ja, met schade**
- **Weet niet**

15. Is er wel eens ingebroken op uw computer door een hacker?

- **Nee**
- **Ja, maar zonder schade**
- **Ja, met schade**
- **Weet niet**

16. Welke van de volgende zaken ervaart u als daadwerkelijke bedreigingen op internet?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- **Virus**
  - **Poging tot inbraak door een hacker**
  - **Spam**
  - **Anders, nl.:** \_\_\_\_\_
-

**17. Via welke media of bronnen laat u zich informeren over computerbeveiliging?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Familie, vrienden, kennissen
- Tijdschriften
- Boeken
- Seniorweb: Via Tips & Trucs
- Seniorweb: Via de helpdesk PCHulp
- Seniorweb: Ik kijk wel eens rond op de site
- Internet
- Anders, nl.: \_\_\_\_\_

**18.1 Hoe vaak bezoekt u in een normale maand de site [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)?**

- 1 keer per maand of minder
- 2-3 keer per maand
- Wekelijks
- 2-4 keer per week
- Dagelijks

**18.2 Van welke informatie over computerbeveiliging op [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl) heeft u wel eens iets gehoord, gezien of gelezen? *(meerdere antwoorden mogelijk)***

- Anti-virusinformatie in de rubriek Computer & Internet
- Viruswaarschuwingen
- Wekelijkse computertip
- Cursus Veilig internet op
- Geen van allen

**19. Wat vindt u van de informatie over computerbeveiliging op [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)?**

*(noteert u uw antwoord zo uitgebreid mogelijk)*

.....

---

**20. Welke extra informatie over computerbeveiliging zou u op [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl) willen vinden?**

*(noteert u uw antwoord zo uitgebreid mogelijk)*

.....

Persoonlijke gegevens

**20. Wat is uw geslacht?**

- Man
- Vrouw

**21. Wat is uw geboortejaar?**

.....

**22. Wat is uw arbeidssituatie?**

- Gepensioneerd / VUT / AOW
- Full time werk
- Part time werk
- Vrijwilligerswerk
- Huisvrouw/ -man

**23. Wat is uw hoogst genoten opleiding?**

- Lagere school
- Lager Beroeps Onderwijs
- MULO / MAVO
- HAVO / VWO / HBS
- Middelbaar Beroeps Onderwijs
- Hoger Beroeps Onderwijs
- Wetenschappelijk Onderwijs
- Anders, namelijk...

**24. Heeft u nog vragen, opmerkingen of suggesties naar aanleiding van de vragenlijst?**

.....

Uw persoonlijke gegevens en antwoorden worden vertrouwelijk behandeld. Als u mee wilt dingen naar een prijs, dan kunt u hieronder uw naam en e-mailadres invullen.

Deze gegevens worden alleen gebruikt om contact op te nemen met de personen die recht hebben op een prijs.

**Naam:**

.....

**E-mailadres:**

.....

Vergeet u niet op 'Versturen' te klikken.

Wij danken u voor uw medewerking!

<b>Vragenlijst België</b>
---------------------------

**Computergebruik:**

**1. Heeft u een PC of een Macintosh?**

- PC
- Macintosh (Apple)

**2. Hoe bent u voor het eerst in aanraking gekomen met internet?**

- Tijdens (vrijwilligers-)werk
- Thuis
- Bij familie/vrienden
- In een bibliotheek, buurthuis of internetcafé
- Via computer- of internetcursus / workshop
- Anders, namelijk.....

**3. Hoe bent u wegwijs geworden op internet? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Hulp van partner en/of (klein-)kinderen
- Hulp van andere familie of van kennissen
- Computer- of internetcursus van Seniorennet
- Computer- of internetcursus van andere organisatie dan Seniorennet
- Zelf wegwijs geworden door het gewoon te doen
- Boek gekocht, namelijk.....
- Informatie uit een tijdschrift, namelijk.....
- Anders, namelijk.....

**4. Hoe lang maakt u al gebruik van internet?**

- Minder dan 6 maanden
  - 6 maanden tot 1 jaar
  - 1 tot 2 jaar
  - Langer dan 2 jaar
-

**5. Hoe vaak maakt u in een normale maand gebruik van internet?**

- 1 keer per maand of minder
- 2-3 keer per maand
- Wekelijks
- 2-4 keer per week
- Dagelijks

**6. Op de dagen dat u internet gebruikt, hoe lang gebruikt u het gemiddeld per dag?**

- Minder dan een half uur
- Een half uur tot een uur
- 1 tot 2 uur
- 2 tot 3 uur
- 3 tot 4 uur
- Meer dan 4 uur

**7. Bent u thuis in het bezit van een internetaansluiting?**

- Ja, ga verder met vraag 8
- Nee, ik gebruik internet:
  - o In een bibliotheek of internetcafé
  - o Op het werk
  - o Bij een vereniging
  - o Bij een kennis of familielid
  - o Anders, namelijk...Ga verder met vraag 9

**8. Wat voor internetaansluiting gebruikt u?**

- *Telefoon (analoog modem)*
  - *ISDN*
  - *TELENET/Kabel*
  - *ADSL*
  - *Weet ik niet*
-

**9. Voor welke activiteiten gebruikt u internet?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Informatie zoeken
- Kopen van goederen of diensten
- Leren (bijvoorbeeld een online taalcursus)
- Muziek beluisteren/downloaden
- E-mailen
- Chatten
- Nieuws lezen
- Software downloaden
- Computerspelletjes
- Internetbankieren
- Bezoeken discussiegroepen
- Contact zoeken
- Muziekuitwisselingsprogramma's (Kazaa, Gnutella etc.)
- Anders, nl.: \_\_\_\_\_

**10. Van welke van de volgende internetbegrippen heeft u wel eens gehoord, gezien of gelezen?**

*(beantwoorden met ja/nee)*

- Hacker
  - Firewall
  - Patch
  - Virussen
  - Filteringprogramma
  - Beveiligde website
  - AntiVirus
  - Spam
  - WiFi
-

**11. Welke van de volgende beveiligingsprogramma's gebruikt u?**

- Antivirusprogramma (ja/nee/weet niet)
- Firewall (ja/nee/weet niet)
- Content Filter(ja/nee/weet niet)
- Spamfilter (ja/nee/weet niet)
- Spyware verwijder programma (ja/nee/weet niet)

(eventueel: indien ja per programma vraag 12 stellen)

**12. Hoe vaak wordt de/het ..... bijgewerkt, door middel van het ophalen van updates?**

- Dagelijks
- 1 x per week
- 1 x per maand
- Elke 6 maanden
- Elke 12 maanden
- Alleen wanneer er een bedreiging is aangekondigd
- Nooit
- Weet niet

**13. De volgende twee vragen gaan over hoe u omgaat met vertrouwelijke informatie.**

**13.1 Bewaart u wel eens vertrouwelijke informatie op uw computer, zoals persoonlijke passwords, creditcardnummers etc?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**13.2 Verstuurt u wel eens vertrouwelijke informatie via internet zoals persoonlijke passwords, creditcardnummers etc?**

- Ja
  - Nee
  - Weet niet
-

**13.3 Bankiert u via internet (online bankieren/banking)?**

- Ja
- Nee
- Weet niet

**14. Heeft u wel eens een virus gehad op uw computer?**

- Nee
- Ja, maar zonder schade
- Ja, met schade
- Weet niet

**15. Is er wel eens ingebroken op uw computer door een hacker?**

- Nee
- Ja, maar zonder schade
- Ja, met schade
- Weet niet

**16. Welke van de volgende zaken ervaart u als daadwerkelijke bedreigingen op internet?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Virus
  - Poging tot inbraak door een hacker
  - Spam
  - Anders, nl.: \_\_\_\_\_
-

**17. Via welke media of bronnen laat u zich informeren over computerbeveiliging?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Familie, vrienden, kennissen
- Tijdschriften
- Boeken
- Internet
- Seniorennet: Ik kijk wel eens rond op de website
- Seniorennet: Thuis op internet
- Internet
- Anders, nl.: \_\_\_\_\_

Persoonlijke gegevens

**18. Wat is uw geslacht?**

- Man
- Vrouw

**19. Wat is uw geboortejaar?**

**20. Wat is uw arbeidssituatie?**

- Gepensioneerd / Pre-pensioen
- Full time werk
- Part time werk
- Vrijwilligerswerk
- Huisvrouw / -man

**21. Wat is uw hoogst genoten opleiding?**

- Lagere school
  - Beroepssecundair onderwijs
  - Technisch secundair onderwijs
  - Algemeen secundair onderwijs
  - Hoger onderwijs Korte Type
  - Universiteit / Hoger Onderwijs Lange Type
  - Anders, namelijk...
-

**22. Hebt u nog vragen, opmerkingen of suggesties naar aanleiding van deze vragenlijst?**

.....

Uw persoonlijke gegevens en antwoorden worden vertrouwelijk behandeld. Als u mee wilt dingen naar een prijs, dan kunt u hieronder uw naam en e-mailadres invullen.

Deze gegevens worden alleen gebruikt om contact op te nemen met de personen die recht hebben op een prijs.

**Naam:**

.....

**E-mailadres:**

.....

Vergeet niet op 'Versturen' te klikken.

Wij danken u voor uw medewerking!