



ENQUÊTE NAAR HET GEBRUIK
VAN ICT EN E-COMMERCE BIJ
ONDERNEMINGEN

2022

Rechtsgrond: - Verordening (EG) nr. 808/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 21 april 2004.
- Verordening (EG) nr. 1006/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009.

- Heeft u vragen bij het invullen van dit formulier, dan kan u contact opnemen met de dienst enquêtes ondernemingen:
e-mail: info.ICTenquete@economie.fgov.be tel.: 0800 96 206
- Meer informatie over de enquête vindt u op: <https://statbel.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/ict-gebruik-bij-de-ondernemingen>
- Version française du formulaire téléchargeable à l'adresse suivante :
<https://statbel.fgov.be/fr/survey/utilisation-des-tic-dans-les-entreprises>

De vragen in deze vragenlijst gaan over de huidige situatie. Als een vraag over een andere periode gaat (bv. over het jaar 2021), dan wordt dat aangegeven in de vraag zelf.

De vragen kunnen het best beantwoord worden door een ICT-verantwoordelijke.



IDENTIFICATIEGEGEVENS

Contactpersoon binnen de onderneming (voor deze enquête)

Naam

Functie

E-mailadres

Telefoon

MODULE A TOEGANG TOT EN GEBRUIK VAN HET INTERNET

- A1. Geef een schatting van het percentage van het totaal aantal werknemers dat toegang heeft tot het internet voor zakelijk gebruik.

(inclusief vaste en mobiele verbindingen)

%

Indien waarde=0, ga naar C1

GEBRUIK VAN EEN VASTE INTERNETVERBINDING VOOR ZAKELIJK GEBRUIK

- A2. Gebruikt uw onderneming om het even welk type vaste internetverbinding?

(bv. ADSL, SDSL, VDSL, optische-vezeltechnologie (FTTP), kabeltechnologie, Wi-Fi, WiMax, ...)

Ja Neen

↓
Ga naar A4

- A3. Wat is de contractueel afgesproken maximale downloadsnelheid van de snelste vaste internetverbinding van uw onderneming?

(1 byte = 8 bits)

Duid slechts één antwoord aan.

- a) Minder dan 30 Mbit/s
- b) Minstens 30 Mbit/s maar minder dan 100 Mbit/s
- c) Minstens 100 Mbit/s maar minder dan 500 Mbit/s
- d) Minstens 500 Mbit/s maar minder dan 1 Gbit/s
- e) Minstens 1 Gbit/s

VERGADERINGEN VIA HET INTERNET

- A4. Houdt uw onderneming vergaderingen op afstand?

(via bv. Skype, Zoom, MS Teams, WebEx, enz.)

Ja Neen

↓
Ga naar A7

- A5. Heeft uw onderneming ICT-beveiligingsrichtlijnen voor het houden van vergaderingen op afstand via het internet?

(bv. wachtwoord vereist, eind-tot-eindversleuteling)

Ja Neen

A6. Heeft uw onderneming richtlijnen om vergaderingen op afstand via het internet in plaats van zakenreizen te bevorderen?

Ja Neen

TOEGANG OP AFSTAND

A7. Heeft minstens één van de werknemers toegang op afstand tot het volgende?

(via computers of draagbare toestellen zoals smartphones)

Ja Neen

- a) E-mailsysteem van de onderneming.....
- b) Documenten van de onderneming (bv. bestanden, spreadsheets, presentaties, grafieken, foto's).....
- c) Zakelijke toepassingen of software van de onderneming (bv. toegang tot boekhouding, verkoop, bestellingen, CRM)
Gelieve toepassingen die worden gebruikt voor interne communicatie, bv. Skype, Teams, Yammer,
uit te sluiten..

Indien u 'Neen' heeft geantwoord op a,b én c, ga naar A10

A8. Geef het percentage van alle werknemers aan die op afstand toegang hebben tot het e-mailsysteem van de onderneming.

(via computers of draagbare toestellen zoals smartphones)

%

A9. Geef het percentage van alle werknemers aan die op afstand toegang hebben tot de documenten, zakelijke toepassingen of software van de onderneming.

(via computers of draagbare apparaten zoals smartphones)

(bv. bestanden, spreadsheets, presentaties, grafieken, foto's, toegang tot boekhouding, verkoop, bestellingen, CRM)

%

A10. Heeft uw onderneming ICT-beveiligingsrichtlijnen voor toegang op afstand?

(bv. de verplichting om met een wachtwoord beveiligde vergaderingen op afstand te houden, een verbod op het gebruik van openbare Wi-Fi voor het werk, het gebruik van VPN, vereisten inzake de privacy van gegevens)

Ja Neen

MODULE B E-COMMERCE

Bij e-commerce verkopen van goederen of diensten wordt de bestelling geplaatst via websites, apps of EDI-berichten via methodes die specifiek ontworpen werden voor het ontvangen van bestellingen.

De betaling kan online of offline worden gedaan.

E-commerce omvat geen bestellingen die per e-mail zijn gedaan.

E-commerce verkopen

Gelieve in de volgende vragen een onderscheid te maken tussen webverkoop en EDI-verkoop.

Ze worden bepaald door de manier waarop de bestelling wordt geplaatst:

- WEB-verkoop: de klant plaatst de bestelling op een website of via een app;
- EDI-verkoop: een EDI-type orderbericht wordt aangemaakt vanuit het bedrijfssysteem van de klant.

WEBVERKOPEN VAN GOEDEREN OF DIENSTEN

Webverkoop omvatten bestellingen, reserveringen of boekingen geplaatst door uw klanten via:

- **de websites of de apps** van uw onderneming:
 - onlinewinkel (webshop)
 - webformulieren
 - extranet (webshop of webformulieren)
 - boekings-/reserveringsapplicaties voor diensten
 - apps voor mobiele apparaten of computers
- **de websites of de apps van een online-marktplaats** (door meerdere ondernemingen gebruikt voor het verhandelen van goederen en diensten).

Bestellingen opgeschreven in een e-mail worden **niet** meegeteld als webverkoop.

- B1. Heeft uw onderneming in 2021 webverkopen van goederen of diensten gerealiseerd via:**
- | | Ja | Neen |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) De website of de apps van uw onderneming (inclusief extranets) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) De websites of de apps van een online-marktplaats gebruikt door meerdere ondernemingen voor het verhandelen van producten (bv. e-Bookers, Booking, hotels.com, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, TimoCom, enz.)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- Indien u 'Neen' heeft geantwoord op a én b, ga naar B7

- B2. Welk percentage van de totale omzet werd in 2021 voortgebracht door webverkopen van goederen of diensten?**
Indien u het exacte percentage niet kent, volstaat een schatting.
- |_|_|_| %

- B3. Wat was in 2021 de procentuele uitsplitsing van de waarde van de webverkopen over de volgende verkoopskanalen:**
(Ga a.u.b. uit van de waarde van de webverkopen door u opgegeven in B2.)
Indien u de exacte percentages niet kent, volstaat een schatting.
- | | | |
|--|--------------|----------|
| a) De website of de apps van uw onderneming (inclusief extranets) | _ _ _ | % |
| b) De websites of de apps van een online-marktplaats gebruikt door meerdere ondernemingen voor het verhandelen van producten (bv. e-Bookers, Booking, hotels.com, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, TimoCom, enz.)..... | _ _ _ | % |
| TOTAAL | 1 0 0 | % |

- B4. Wat was in 2021 de procentuele uitsplitsing van de waarde van de webverkopen naar type klant:**
(Ga a.u.b. uit van de waarde van de webverkopen door u opgegeven in B2.)
Indien u de exacte percentages niet kent, volstaat een schatting
- | | | |
|--|--------------|----------|
| a) Verkoop aan particulieren (B2C) | _ _ _ | % |
| b) Verkoop aan andere ondernemingen (B2B) en verkoop aan overheden (B2G) | _ _ _ | % |
| TOTAAL | 1 0 0 | % |

- B5. Ontving uw onderneming in 2021 bestellingen via een website of via apps door klanten die in de volgende regio's gevestigd zijn?**
- | | Ja | Neen |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) België..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Andere EU-landen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Rest van de wereld..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B6. Heeft uw onderneming in 2021 één van de volgende moeilijkheden ervaren bij webverkopen aan andere EU-landen?**
- | | Ja | Neen |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Hoge kosten voor levering of terugzenden van producten bij het verkopen in andere EU-landen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Moeilijkheden door af te wikkelen klachten en geschillen bij het verkopen in andere EU-landen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Aanpassing van de etiketten met het oog op de verkoop in andere EU-landen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Gebrek aan kennis in vreemde talen voor het communiceren met klanten in andere EU-landen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Beperkingen opgelegd door uw zakenpartners om te verkopen in bepaalde EU-landen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Problemen in verband met het BTW-stelsel in andere lidstaten (bv. onzekerheid over de BTW-behandeling in verschillende landen)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

EDI-VERKOPEN

EDI-verkopen omvatten bestellingen geplaatst door uw klanten via EDI-berichten (EDI: Electronic Data Interchange), wat het volgende inhoudt:

- er wordt gebruik gemaakt van een **afgesproken of standaard formaat** geschikt voor automatische verwerking
- EDI-berichten voor bestelling worden aangemaakt vanuit het **bedrijfssysteem** van de klant
- bestellingen doorgegeven via een **EDI-dienstverlener** zijn inbegrepen
- via een **vraaggestuurd** automatisch systeem geplaatste bestellingen zijn inbegrepen
- bestellingen rechtstreeks ontvangen in uw **ERP-systeem** zijn inbegrepen.

Voorbeelden van EDI: EDIFACT, XML/EDI (bv. UBL, Rosettanet).

B7. Heeft uw onderneming in 2021 EDI-verkopen van goederen of diensten gerealiseerd?

Ja Neen
↓
Ga naar C1

B8. Welk percentage van de totale omzet werd in 2021 voortgebracht door EDI-verkopen van goederen of diensten?

Indien u het exacte percentage niet kent, volstaat een schatting.

%

MODULE C

ICT-SPECIALISTEN EN -VAARDIGHEDEN

C1. Heeft uw onderneming experts in informatie- en communicatietechnologie in dienst (ICT-specialisten)?

(ICT-specialisten zijn mensen met een hoofdactiviteit in het ICT-domein. Bijvoorbeeld: ontwikkelen, installeren, ondersteunen, onderhouden en beheren van informatiesystemen of informaticatoepassingen.)

Ja Neen

C2. Bood uw onderneming in 2021 opleidingen aan om de ICT-vaardigheden van het personeel (verder) te ontwikkelen?

Ja Neen

a) Opleidingen voor ICT-specialisten.....

Duid 'Neen' aan als uw onderneming in 2021 geen ICT-specialisten in dienst had.

b) Opleidingen voor ander personeel.....

C3. Nam uw onderneming in 2021 ICT-specialisten in dienst of heeft uw onderneming dat geprobeerd?

Ja Neen
↓
Ga naar C6

C4. Had uw onderneming in 2021 vacatures voor ICT-specialisten die moeilijk ingevuld geraakten?

Ja Neen
↓
Ga naar C6

C5. Had uw onderneming in 2021 bij de aanwerving van ICT-specialisten één van de volgende moeilijkheden?

Ja Neen

a) Gebrek aan kandidaten.....

b) Gebrek aan relevante ICT-kwalificaties bij de sollicitanten op grond van de door hen gevolgde opleiding of vorming.....

c) Gebrek aan relevante werkervaring bij de sollicitanten.....

d) Te hoge loonverwachtingen bij de sollicitanten.....

C6. Wie heeft de ICT-functies van uw onderneming uitgevoerd in 2021?*(bv. onderhoud van de ICT-infrastructuur, ondersteuning voor kantoorsoftware, ontwikkeling of ondersteuning van bedrijfsbeheer-software/systemen en/of web solutions, beveiliging en gegevensbescherming)*

Ja Neen

- a) Uw eigen personeel (incl. het personeel van de moederonderneming of dochterondernemingen)..... Ja Neen
- b) Externe dienstverleners Ja Neen

MODULE D ICT-BEVEILIGING

ICT-beveiliging betekent maatregelen, controles en procedures die worden toegepast op de ICT-systemen van ondernemingen om de integriteit, authenticiteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van de gegevens en systemen van de onderneming te waarborgen.

D1. Gebruikt uw onderneming één van de volgende maatregelen op het vlak van ICT-beveiliging?

- | | Ja | Neen |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Authenticatie door middel van een sterk wachtwoord (bv. minimumlengte, gebruik van cijfers en speciale tekens, periodiek gewijzigd, enz.)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Authenticatie via biometrische methoden die worden gebruikt om toegang te krijgen tot het ICT-systeem van de onderneming (bv. authenticatie op basis van vingerafdrukken, spraak, gezicht)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Authenticatie op basis van een combinatie van ten minste twee authenticatiemechanismen (bv. combinatie van een door de gebruiker gedefinieerd wachtwoord, eenmalig wachtwoord (OTP), code gegenereerd via een beveiligingstoken of ontvangen via een smartphone, biometrische methode (bv. op basis van vingerafdrukken, spraak, gezicht))..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Coderingstechnieken voor gegevens, documenten of e-mails..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Gegevensback-up naar een afzonderlijke locatie (inclusief back-up naar de cloud)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Controle op de toegang tot het netwerk (beheer van gebruikersrechten in het netwerk van de onderneming)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) VPN (Virtual Private Network breidt een privénetwerk uit over een openbaar netwerk om een veilige uitwisseling van gegevens over een openbaar netwerk mogelijk te maken)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) ICT-beveiligingsmonitoringsysteem waarmee verdachte activiteiten in de ICT-systemen kunnen worden opgespoord en dat de onderneming hierover waarschuwt, met uitzondering van op zichzelf staande antivirussoftware..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) Bijhouden van logbestanden voor analyse na beveiligingsincidenten..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| j) ICT-risicobeheer (d.w.z. periodiek beheer van de waarschijnlijkheid en gevolgen van ICT-beveiligingsincidenten)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| k) ICT-veiligheidstests (bv. het uitvoeren van ICT-penetratietests, het testen van veiligheidsalarmsystemen, herziening van beveiligingsmaatregelen, testen van back-upsystemen)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

D2. Maakt uw onderneming het personeel op de volgende manieren bewust van hun verplichtingen op het gebied van ICT-beveiliging?

- | | Ja | Neen |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Vrijwillige opleiding of intern beschikbare informatie (bv. informatie op het intranet) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Verplichte opleidingen of het bekijken van verplicht materiaal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Contractueel (bv. in het arbeidscontract)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

D3. Beschikt uw onderneming over documenten over maatregelen, praktijken of procedures op het gebied van ICT-beveiliging?*(Documenten over ICT-beveiliging en vertrouwelijkheid van gegevens maken deel uit van de opleiding van werknemers in ICT-gebruik, ICT-beveiligingsmaatregelen, de evaluatie van ICT beveiligingsmaatregelen, plannen voor het bijwerken van ICT-beveiligingsdocumenten, enz.)*

Ja Neen

Ja Neen
↓
Ga naar D5

D4. Wanneer zijn de documenten van uw onderneming over maatregelen, praktijken of procedures op het gebied van ICT-beveiliging gedefinieerd of meest recent herzien?

(bv. risicobeheer, evaluatie van ICT-beveiligingsincidenten, enz.)

Duid slechts één antwoord aan.

- a) Gedurende de laatste 12 maanden
- b) Tussen 12 en 24 maanden geleden.....
- c) Meer dan 24 maanden geleden.....

D5. Heeft uw onderneming in 2021 te maken gehad met een ICT-gerelateerd beveiligingsincident dat geleid heeft tot de volgende gevolgen?

Ja Neen

- a) Onbeschikbaarheid van ICT-diensten als gevolg van defecten aan hardware of software
- b) Onbeschikbaarheid van ICT-diensten als gevolg van aanvallen van buitenaf
(bv. gijzelsoftwareaanvallen, Denial of Service aanvallen).....
- c) Vernietiging of beschadiging van gegevens als gevolg van defecten aan hardware of software.....
- d) Vernietiging of beschadiging van gegevens als gevolg van besmetting
met kwaadaardige software of ongeoorloofde indringing.....
- e) Openbaarmaking van vertrouwelijke gegevens als gevolg van indringing, pharming,
phishing-aanvallen, opzettelijke handelingen van eigen werknemers.....
- f) Openbaarmaking van vertrouwelijke gegevens als gevolg van onopzettelijke
handelingen van eigen werknemers

D6. Wie voert de ICT-beveiligingsgerelateerde activiteiten in uw onderneming uit?

(bv. beveiligingstesten, ICT-training over beveiliging, het oplossen van ICT-beveiligingsincidenten)

(Exclusief upgrades van kant-en-klare software.)

Ja Neen

- a) Uw eigen personeel (incl. het personeel van de moederonderneming of dochterondernemingen).....
- b) Externe dienstverleners.....

D7. Heeft uw onderneming een verzekering tegen incidenten in verband met de ICT-beveiliging?

Ja Neen

MODULE E GEBRUIK VAN ROBOTICA

Een robot is een machine die geprogrammeerd is om automatisch te bewegen en bepaalde taken automatisch uit te voeren.

- Een **industriële robot** is een automatisch bestuurd, herprogrammeerbare, voor meerdere doeleinden geschikte manipulator, programmeerbaar volgens drie of meer assen, die ofwel vanuit een vaste plaats ofwel mobiel kan worden ingezet. De meeste bestaande industriële robots zijn gebaseerd op een robotarm vastgemaakt op een stevige onderbouw met daarop een reeks schakels en knikarmen, en met een efindeffector die de opdracht uitvoert. CNC-machines, 3D-printers en apparaten die volledig door een operator worden bestuurd, **vallen hier niet onder**.
- Een **dienstenrobot** is een machine met een zekere mate van zelfstandigheid waardoor de robot kan optreden in complexe en dynamische omgevingen waar wisselwerking met mensen, voorwerpen en andere apparaten vereist kan zijn, met uitsluiting van gebruik in industriële automatiseringstoepassingen. Ze zijn specifiek ontworpen om hun opdrachten te kunnen uitvoeren, als daar zijn: werken in de lucht (bv. als drone), onder water, of te land, onder gebruikmaking van wielen of poten voor hun mobiliteit, en van armen en efindeffectoren om fysiek te interageren, en worden veelal voor inspectie- en onderhoudstaken ingezet. Voorbeelden zijn: autonoom geleide voertuigen, inspectie- en onderhoudsrobots, schoonmaakrobots, enz. Softwarerobots **vallen hier niet onder**.

- E1. Gebruikt uw onderneming één van de volgende soorten robots?**
- | | Ja | Neen |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Industriële robots (bv. robotlassen, lasersnijden, spuitverven, enz.)
(bekijk de definitie van industriële robots)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Dienstenrobots (bv. gebruikt voor bewaking, schoonmaak, vervoer, enz.)
(bekijk de definitie van dienstenrobots)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Indien u 'Neen' heeft geantwoord op a én b, ga naar F1

- E2. Gelieve aan te geven of de volgende redenen de beslissing om robots te gebruiken in uw onderneming hebben beïnvloed?**
- | | Ja | Neen |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Hoge arbeidskosten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Moeilijkheden om personeel aan te werven..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Verbetering van de veiligheid op het werk..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Zorgen voor een hoge precisie of gestandaardiseerde kwaliteit van processen en/of
de geproduceerde goederen en diensten..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Uitbreiding van het assortiment door de onderneming geproduceerde goederen of verleende diensten..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Fiscale of andere overheidsstimulansen..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

MODULE F ICT EN HET MILIEU

- F1. Past uw onderneming maatregelen toe om het volgende te beïnvloeden?**
- | | Ja | Neen |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Hoeveelheid papier gebruikt om te printen en kopiëren | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Energieverbruik van de ICT-apparatuur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- F2. Houdt uw onderneming rekening met de milieueffecten van ICT-diensten of ICT-apparatuur bij de keuze ervan?**
(bv. energieverbruik, enz.)
- | | Ja | Neen |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- F3. Wat doet uw onderneming met ICT-apparatuur wanneer deze niet langer wordt gebruikt?**
(bv. computers, beeldschermen, mobiele telefoons)
- | | Ja | Neen |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Het wordt verwijderd door inzameling/recycling van elektronisch afval
(met inbegrip van laten verwijderen door de retailer)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) De ICT-apparatuur wordt in de onderneming bewaard (bv. voor gebruik als reserveonderdelen,
uit vrees voor openbaarmaking van gevoelige informatie)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Het wordt verkocht, geretourneerd naar een leasingonderneming of weggeschonken..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

MODULE G SCHATTING VAN DE BENODIGDE TIJD OM DE ENQUÊTE IN TE VULLEN

Hoeveel tijd (uitgedrukt in aantal minuten) heeft u nodig gehad om de enquête in te vullen?

(Onder invullen wordt zowel de tijd voor het opzoeken van de gevraagde gegevens als het invullen van de enquête verstaan.)

_____ minuten

Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium) dankt u voor uw welwillende medewerking.
Enquête naar het gebruik van ICT en e-commerce bij de ondernemingen 2022