

**F7.** Wat was de procentuele verdeling van de omzet van uw onderneming voor de verkopen die in 2018 het gevolg waren van een bestelling ontvangen via een website of via apps van klanten uit de volgende geografische gebieden?

a) België .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
b) Andere EU-landen .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
c) Rest van de wereld .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%

**F8.** Heeft uw bedrijf in 2018 één van de volgende moeilijkheden ervaren bij het verkopen in andere EU-landen via een website of een app?

	Ja	Nee
a) Hoge kosten voor levering of terugzenden van de 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"/>

### EDI-verkoop

= Verkoop via EDI-berichten (Electronic Data Interchange) in een standaardformaat geschikt voor automatische verwerking (bv. EDI (EDIFACT), XML (UBL)).

Uitgezonderd handgetypte afzonderlijke berichten.

**F9.** Ontving uw onderneming in 2018 bestellingen voor goederen of diensten via EDI-berichten?

Ja	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> → Ga naar G

**F10.** Op welk percentage van de totale omzet van de onderneming schat u de verkopen die in 2018 het gevolg waren van een bestelling ontvangen via EDI-berichten?

   %

**F11.** Ontving uw onderneming in 2018 bestellingen via EDI-berichten door klanten die in de volgende regio's gevestigd zijn?

	Ja	Nee
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"/>

## Module G

### Schatting van de benodigde tijd om de enquête te beantwoorden

We zouden graag de werklast inschatten voor het invullen van dit enquêteformulier. Kan u een schatting geven van de tijd die u nodig had om de vragen in dit formulier te beantwoorden? (in minuten)

\_\_\_\_\_ 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 2019

<<name\_ent>>  
<<streetent>>  
<<postent>> <<coment>>

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

# 2019

Geachte mevrouw, geachte heer,

Statbel, het Belgische statistiekbureau, organiseert jaarlijks een enquête naar het gebruik van Informatie- en Communicatietechnologieën (ICT) in ondernemingen. De concurrentiekracht en de productiviteit van de ondernemingen hangen namelijk hoe langer hoe meer af van de efficiëntie, de relevantie en het gebruik van ICT. Het is dus noodzakelijk om zicht te krijgen op de informaticaomgeving van de ondernemingen, op het gebruik dat ze maken van internet, op hun houding tegenover elektronische handel, enzovoort.

Uw onderneming werd geselecteerd om deel te nemen aan de ICT-enquête van 2019. Op datum van <<date\_sent\_form>> mochten mijn diensten nog geen gegevens van uw onderneming ontvangen. Daarom ontvangt u van ons de bijgevoegde vragenlijst.

Het invullen van de vragenlijst duurt gemiddeld een kwartier. Voor de meeste vragen hoeft u alleen "ja" of "nee" aan te kruisen. Soms wordt er een percentage gevraagd: als u dat niet exact kunt geven, volstaat een zo precies mogelijke schatting. Als uw onderneming een informatica-afdeling heeft, zal die het grootste deel van de vragen kunnen beantwoorden.

U kunt ons de ingevulde vragenlijst terugsturen tot <<uiterste\_datum>>. Dat kunt u doen via de bijgevoegde portvrije enveloppe.

U kan de vragenlijst ook nog steeds invullen via internet. Hiervoor gaat u naar het volgende internetadres:  
**<https://statbel.statdata.be>**

U logt aan met de volgende parameters: (Opgelet : identificatie en paswoord zijn hoofdlettergevoelig)

Identificatie: <<E\_USER\_EMP>>

Paswoord: <<E\_PASSWORD\_EMP>>

Mocht u verdere vragen hebben bij het invullen van deze enquête, dan kunt u contact opnemen met de vermelde contactpersoon onderdaan deze brief.

Indien u de enquête inmiddels via de websurvey beantwoord heeft, dan hoeft u aan deze brief uiteraard geen gevolg te geven.

Ik dank u bij voorbaat voor uw medewerking.

Hoogachtend,



Nico Waeyaert  
Directeur-generaal

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](mailto: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/themes/entreprises/ict-dans-les-entreprises>

<<KBONR>>

<<NUM>>

De vragen in deze vragenlijst gaan over de huidige situatie. Als een vraag over een andere periode gaat (bv. over het jaar 2018), 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

### Gebruik van computers

- A1.** Gebruikt uw onderneming computers (inclusief PC's, laptops, tablets, smartphones, notebooks, ...)?
- Ja  Nee  → Ga naar G
- 
- A2.** Hoeveel procent van het totaal aantal werkzame personen in uw onderneming gebruikt een computer voor het werk?  
*Als u het exacte percentage niet kent, volstaat een schatting.*
- %

## Module B

### ICT-specialisten en -vaardigheden

- B1.** 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  Nee
- 
- B2.** Bood uw onderneming in 2018 opleidingen aan om de ICT-vaardigheden van het personeel (verder) te ontwikkelen?
- a) Opleidingen voor ICT-specialisten.....  Ja  Nee  
*Duid 'Nee' aan als uw onderneming in 2018 geen ICT-specialisten in dienst had.*
- b) Opleidingen voor ander personeel.....  Ja  Nee
- 
- B3.** Nam uw onderneming in 2018 ICT-specialisten in dienst of heeft uw onderneming dat geprobeerd?
- Ja  Nee  → Ga naar B5

## Module F

### E-commerce

*E-commerce is de verkoop of aankoop van goederen of diensten via een computernetwerk, via methodes die specifiek ontworpen werden voor het ontvangen of plaatsen van bestellingen.*

*De betaling en uiteindelijke levering van de goederen of diensten hoeven niet online te gebeuren.*

*Uitgezonderd bestellingen via handgetypte e-mails.*

#### E-commerce: verkoop

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

#### Webverkoop

*= Verkoop via een onlinewinkel (webshop, e-commerce marktplaats), via webformulieren op een website of een extranet of via apps.*

- F1.** Ontving uw onderneming in 2018 bestellingen voor goederen of diensten via een website of via apps?  
(uitgezonderd handgetypte e-mails)
- Ja  Nee  → Ga naar F9
- 
- F2.** Op welk percentage van de totale omzet van uw onderneming schat u de verkopen die in 2018 het gevolg waren van een bestelling ontvangen via een website of via apps?
- %
- 
- F3.** Op welk percentage van de totale omzet van uw onderneming schat u per type klant de verkopen die in 2018 het gevolg waren van een bestelling ontvangen via een website of via apps?  
(schattingen in percentage van de monetaire waarde, excl. BTW)
- a) Business to Customer - B2C (verkoop aan particulieren).....  %
- b) Business to Business - B2B (verkoop aan andere ondernemingen) en Business to Government - B2G  
(verkoop aan overheden).....  %
- 100** %
- 
- F4.** Via welke websites of apps ontving uw bedrijf in 2018 bestellingen voor goederen en diensten:
- Ja  Nee
- a) Via de eigen website of eigen apps van uw bedrijf?  
(websites en apps van de moederonderneming of van verbonden bedrijven en extranets inbegrepen).....  Ja  Nee
- b) Via een e-commerceplatform of apps gebruikt door meerdere bedrijven voor het verhandelen van producten? (bijv. Booking, eBay, Amazon, Amazon business, Alibaba, Rakuten, Shopify, Bol, enz.).....  Ja  Nee
- Indien u 'Ja' heeft geantwoord op a én b, ga naar F5, anders ga naar F6.**
- 
- F5.** Wat was in 2018 het aandeel van de hierna volgende verkoopkanalen in de totale omzet ontstaan uit bestellingen ontvangen via een website of apps? (schattingen in percentage van de waarde van de omzet, excl. BTW)
- a) Via de eigen website of eigen apps van uw bedrijf?  
(websites en apps van de moederonderneming of van verbonden bedrijven en extranets inbegrepen).....  %
- b) Via een e-commerceplatform of apps gebruikt door meerdere bedrijven voor het verhandelen van producten? (bijv. Booking, eBay, Amazon, Amazon business, Alibaba, Rakuten, Shopify, Bol, enz.).....  %
- 100** %
- 
- F6.** Ontving uw onderneming in 2018 bestellingen via een website of via apps door klanten die in de volgende regio's gevestigd zijn?
- Ja  Nee
- a) België.....  Ja  Nee
- b) Andere EU-landen.....  Ja  Nee
- c) Rest van de wereld.....  Ja  Nee

**E3.** Wie voert de ICT-beveiligingsgerelateerde activiteiten (bv. beveiligingstesten, ICT-training over beveiliging, het oplossen van ICT-beveiligingsincidenten) in uw onderneming uit?  
 (Exclusief upgrades van kant-en-klare software)

	Ja	Nee
a) Uw eigen personeel (incl. het personeel van de moederonderneming of dochterondernemingen) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Externe dienstverleners.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**E4.** 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	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> → Ga naar E6

**E5.** 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) Tijdens de laatste 12 maanden.....	<input type="checkbox"/>
b) Meer dan 12 maanden en tot 24 maanden geleden.....	<input type="checkbox"/>
c) Meer dan 24 maanden geleden.....	<input type="checkbox"/>

**E6.** Heeft uw onderneming tijdens 2018 één van de volgende problemen ondervonden in verband met ICT-gerelateerde beveiligingsincidenten?

	Ja	Nee
a) Onbeschikbaarheid van ICT-diensten (bv. denial-of-service-aanvallen, ransomware aanvallen, hardware- of softwarestoringen - met uitzondering van mechanische storingen, diefstal) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Vernietiging van of knoeien met gegevens (bv. als gevolg van aanvallen met kwaadaardige software of binnendringen door onbevoegden, hardware- of softwarefouten) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Openbaarmaking van vertrouwelijke gegevens (bv. als gevolg van binnendringen door onbevoegden, pharming, phishing, acties van eigen personeel (opzettelijk of onopzettelijk)) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**E7.** Heeft uw onderneming een verzekering tegen incidenten in verband met de ICT-beveiliging?

Ja	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B4.** Had uw onderneming in 2018 vacatures voor ICT-specialisten die moeilijk ingevuld geraakten?

Ja	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B5.** Wie heeft de ICT-functies van uw onderneming uitgevoerd in 2018?

(bv. onderhoud van de ICT-infrastructuur, ondersteuning voor kantoorsoftware, ontwikkeling of ondersteuning voor bedrijfsbeheerssoftware/systemen en/of web solutions, beveiliging en gegevensbescherming)

	Ja	Nee
a) Uw eigen personeel (incl. het personeel van de moederonderneming of dochterondernemingen).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Externe dienstverleners.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Module C

## Toegang tot en gebruik van internet

**C1.** Heeft uw onderneming toegang tot internet?

Ja	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> → Ga naar D1

**C2.** Hoeveel procent van het totaal aantal werkzame personen in uw onderneming gebruikt een computer met internettoegang voor het werk (inclusief internettoegang via PC's, laptops, tablets, smartphones, ...)?

*Als u het exacte percentage niet kent, volstaat een schatting.*

|\_|\_| %

### Gebruik van een vaste internetverbinding voor zakelijk gebruik

**C3.** Gebruikt uw onderneming om het even welk type vaste internetverbinding?

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

Ja	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> → Ga naar C5

**C4.** Wat is de contractueel afgesproken maximale downloadsnelheid van de snelste internetverbinding in uw onderneming?

(1 byte = 8 bit) *Duid slechts één antwoord aan.*

a) Minder dan 2 Mbit/s.....	<input type="checkbox"/>
b) Minstens 2 maar minder dan 10 Mbit/s .....	<input type="checkbox"/>
c) Minstens 10 maar minder dan 30 Mbit/s.....	<input type="checkbox"/>
d) Minstens 30 maar minder dan 100 Mbit/s.....	<input type="checkbox"/>
e) Minstens 100 Mbit/s.....	<input type="checkbox"/>

### Gebruik van een mobiele internetverbinding voor zakelijk gebruik

= Het gebruik van draagbare toestellen met internetverbinding via mobiele telefonienetwerken. De onderneming voorziet de draagbare toestellen voor zakelijk gebruik en betaalt deels of volledig het abonnement en de gebruikskosten.

*Opgelet: als de internetverbinding uitsluitend via een draadloos netwerk zoals Wi-Fi kan worden gemaakt en niet via mobiele telefonienetwerken, antwoord dan 'nee'.*

**C5.** Voorziet uw onderneming draagbare toestellen met mobiele internetverbinding via het mobiele telefonienetwerk, voor zakelijk gebruik (bv. laptops of andere draagbare toestellen zoals smartphones)?

Ja	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> → Ga naar C7

**C6.** Hoeveel procent van het totaal aantal werkzame personen in uw onderneming gebruikt voor het werk een draagbaar toestel van de onderneming met een internetverbinding via het mobiele telefonienetwerk (bv. laptops of andere draagbare toestellen zoals smartphones)?

*Als u het exacte percentage niet kent, volstaat een schatting.*

□ □ □ %

### Gebruik van een website

**C7.** Beschikt uw onderneming over een eigen of gezamenlijke website (binnen uw groep of netwerk)?

Ja  Nee  → Ga naar C10

**C8.** Had uw website één van de volgende voorzieningen?

	Ja	Nee
a) Beschrijving van goederen of diensten, prijslijsten.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Bestellingen, reserveringen of boekingen via internet (bv. een winkelmandje).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Mogelijkheid voor bezoekers om via internet goederen of diensten te personaliseren of te ontwerpen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Opvolging of status van de geplaatste bestellingen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Gepersonaliseerde inhoud op de website voor regelmatige/terugkerende bezoekers.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Links of verwijzingen naar de profielen van de onderneming op sociale media.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C9.** Gebruikt uw onderneming informatie over het gedrag van bezoekers op haar website (klikken, bekeken items, ...), bijvoorbeeld om te adverteren of om de klanttevredenheid te verbeteren?

Ja  Nee

### Gebruik van Sociale Media

*Ondernemingen die sociale media gebruiken, zijn ondernemingen met een gebruikersprofiel, een account of een gebruikerslicentie, afhankelijk van de vereisten en het type sociale media.*

**C10.** Gebruikt uw onderneming één van de volgende sociale media (niet alleen voor betaalde advertenties)?

	Ja	Nee
a) Sociale netwerken (bv. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, enz.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Ondernemingsblog of microblogs (bv. Twitter, Present.ly, enz.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Websites voor het delen van multimediacontent (Instagram, YouTube, Flickr, SlideShare, enz.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Wiki-tools voor het delen van kennis.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C11.** Gebruikt uw onderneming deze sociale media om:

	Ja	Nee
a) Het imago van de onderneming te ontwikkelen of producten te commercialiseren (advertenties lanceren van nieuwe producten enz.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Advies, beoordelingen of vragen van klanten te verzamelen en te beantwoorden?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Klanten inspraak te geven in de ontwikkeling of verbetering van goederen of diensten?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Met de partners van de onderneming (leveranciers, enz.) of andere instellingen (overheidsinstanties, niet-gouvernementale organisaties (ngo's), enz.) samen te werken?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Personeel aan te werven?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Advies, meningen of kennis binnen de onderneming uit te wisselen?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Module D

## Automatische gegevensuitwisseling binnen uw onderneming

**D1.** Gebruikt uw onderneming een ERP-softwarepakket?

Een ERP (Enterprise Resource Planning) -softwarepakket wordt gebruikt voor het delen van informatie tussen de verschillende afdelingen van uw onderneming (bv. boekhouding, planning, productie, marketing, ...).

Ja  Nee

**D2.** Gebruikt uw onderneming een CRM-softwaretoepassing om:

CRM - Customer Relationship Management: elke softwareapplicatie voor het beheren van informatie over klanten

Ja  Nee

a) Klantgegevens te verzamelen, te bewaren en ter beschikking te stellen van verschillende afdelingen binnen uw onderneming?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Klantgegevens te analyseren voor marketingdoeleinden (vb. prijsstelling, promotieacties, keuze van distributiekkanalen, ...)?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Module E

## ICT-beveiliging

*= Maatregelen, controles en procedures die van toepassing zijn op ICT-systemen om de integriteit, de echtheid, de beschikbaarheid en de vertrouwelijkheid van gegevens en systemen te waarborgen.*

**E1.** Gebruikt uw onderneming een van de volgende maatregelen op het vlak van ICT-beveiliging?

Ja  Nee

a) Sterke authenticatie met wachtwoord, d.w.z. minimumlengte van 8 gemengde tekens, periodieke wijziging.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Het up-to-date houden van de software (inclusief besturingssystemen).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Identificatie en authenticatie van de gebruiker via biometrische methoden die door de onderneming worden toegepast (bv. op basis van vingerafdrukken, stem, gezichten).....	<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 de toegang via apparaten en gebruikers tot 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) Bijhouden van logbestanden voor analyse na beveiligingsincidenten.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ICT-risicobeheer, d.w.z. periodiek beheer van de waarschijnlijkheid en gevolgen van ICT-beveiligingsincidenten.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) 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"/>

**E2.** Maakt uw onderneming het personeel op de volgende manieren bewust van hun verplichtingen op het gebied van ICT-beveiliging?

Ja  Nee

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"/>