



Unie van Zelfstandige Ondernemers

# De KMO en ICT

**15.12.2005**

**UNIZO-STUDIEDIENST**

## INHOUDSOPGAVE

INLEIDING .....	3
METHODOLOGIE.....	3
DEFINIËREN VAN ICT .....	3
1. KMO PROFIEL .....	4
2. BESCHIKBARE INFRASTRUCTUUR EN BEHEER ERVAN .....	6
2.1. Besturingssysteem.....	6
2.2. Internet: type aansluiting en provider .....	6
2.3. Website .....	8
2.4. Beheer infrastructuur .....	8
2.5. Gebruik van de computer en het internet.....	9
3. VEILIGHEID .....	10
4. IMPACT VAN ICT OP DE BEDRIJFSPROCESSEN .....	12
5. GEBRUIK VAN NIEUWE TOEPASSINGEN EN DIENSTEN .....	14
5.1. Elektronische handtekening - eID .....	14
5.2. Elektronische facturatie.....	15
5.3. Open Source .....	16
6. GEBRUIK EN EVALUATIE VAN ENKELE E-GOV-TOEPASSINGEN.....	17
7. OVERZICHT BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN.....	19
8. UNIZO ICT ACTIEPLAN VOOR DE KMO .....	20
8.1. Transparante Telecom abonnementen.....	20
8.2. Veiligheid is prioritair .....	20
8.3. eID ook voor de ondernemers.....	21
8.4. Elektronisch factureren moet (nog) toegankelijker .....	22
8.5. Open Source, ook in de praktijk .....	22
8.6. E-Gov op maat van de KMO .....	23

## **INLEIDING**

Dit onderzoek wil een duidelijk en zo volledig mogelijk beeld schetsen van het gebruik van ICT binnen de KMO in Vlaanderen. De studie was nodig omdat in de snel evoluerende digitale wereld de KMO al te vaak een stiefmoederlijke behandeling krijgt.

Wij hopen dan ook dat deze studie voldoende licht kan werpen op de huidige situatie, zodat in de toekomst beter kan worden ingespeeld op de noden en behoeften van kleine en middelgrote ondernemers op het vlak van ICT.

We onderzoeken meer in het bijzonder volgende ICT-domeinen binnen de KMO:

- Beschikbare infrastructuur en het beheer ervan
- De veiligheid van de systemen
- Impact van ICT op de bedrijfsprocessen
- Gebruik van nieuwe toepassingen en diensten
- Gebruik en evaluatie van enkele e-gov-toepassingen

## **METHODOLOGIE**

Voor deze studie zijn 553 KMO's bevestigd via een online enquête, waarvoor de uitnodiging per e-mail werd verstuurd (3908 invitaties verstuurd). Deze manier van ondervragen geeft de respondent de mogelijkheid om op een weinig tijdrovende en flexibele manier te antwoorden. Het nadeel aan deze manier van bevragen, zeker omdat het om ICT gaat, is dat niet kan worden nagegaan of ondervraagde al dan niet beschikt over een internetverbinding. Toch gaat de studie uit van deze veronderstelling. Deze afweging kan echter gemotiveerd worden op basis van UNIZO cijfers van december 2004 over het internetgebruik bij de KMO (op basis van een telefonenquête). Daaruit bleek toen dat 96% van de ondernemingen een internetaansluiting heeft.

Bijkomend moet bij het interpreteren van deze cijfers rekening worden gehouden met de wijze van bevragen op zich. Door het willen invullen van een online enquête blijkt minstens dat de respondent het internet niet als een onoverkomelijk obstakel beschouwt.

## **DEFINIËREN VAN ICT**

ICT staat voor **I**nformatie en **C**ommunicatie **T**echnologie en komt in essentie neer op het (elektronisch) beheren en verzenden/ontvangen van data.

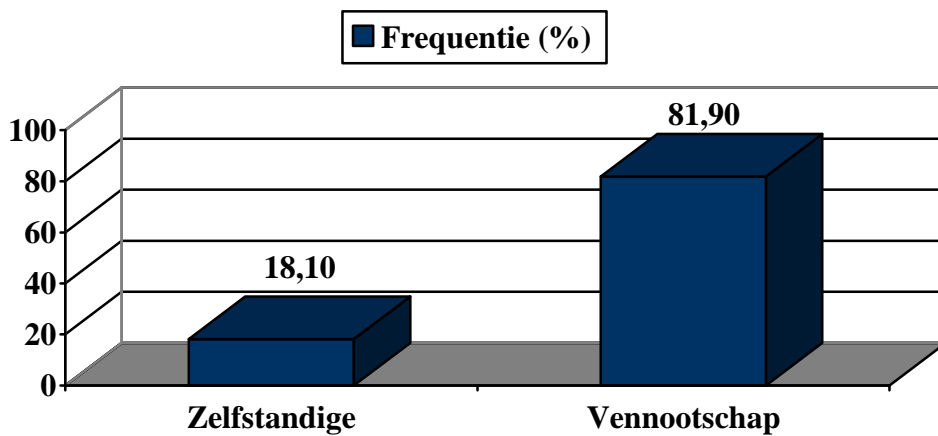
Computers, in de ruimste zin van het woord (PC, netwerk, het internet, GSM, (digitale) telefoon), spelen hierbij een cruciale rol.

## 1. KMO PROFIEL

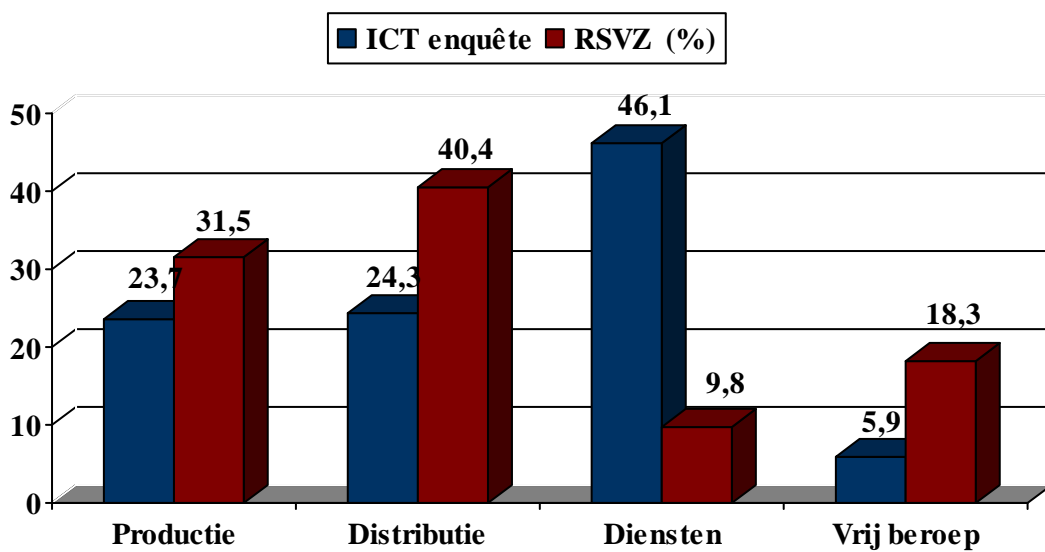
De respondenten zijn opgedeeld naar:

- Ondernemingsvorm
- Activiteit van de onderneming
- Aantal tewerkgestelde personen
- Geografische ligging

Grafiek 1 : Welke ondernemingsvorm heeft uw bedrijf?

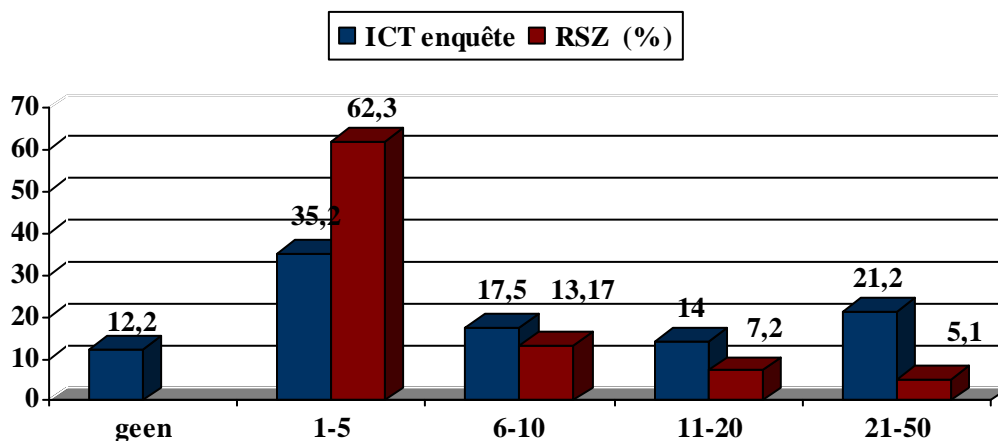


Grafiek 2 : Wat is de activiteit van uw onderneming?



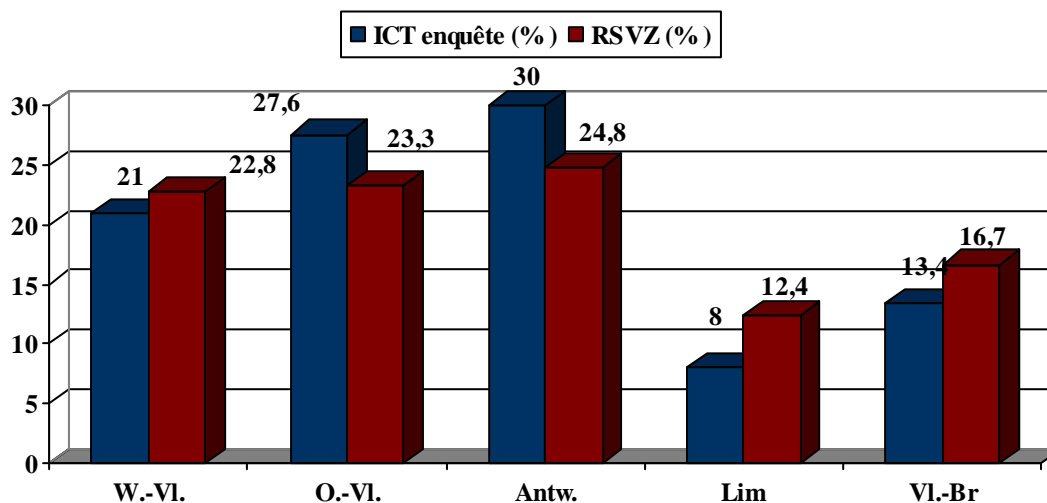
In de studie is er een oververtegenwoordiging van respondenten uit de dienstensector, die een ondervertegenwoordiging van de andere sectoren met zich meebrengt. De hier vermelde cijfers van de RSVZ slaan alleen op Vlaanderen, net zoals de cijfers van de ICT-enquête.

Grafiek 3 : Hoeveel personen werken er in uw onderneming?



Vergeleken met de cijfers van het RSVZ (Belgische cijfers van 2004), zijn de kleinere ondernemingen ondervertegenwoordigd en de grote oververtegenwoordigd. Ook de eenmanszaken zijn in de realiteit iets talrijker. Deze vaststelling heeft geen nefaste invloed op onze conclusies omdat de ICT-situatie bij kleinere ondernemingen doorgaans slechter is dan bij grotere.

Grafiek 4 : Waar is uw onderneming gelegen?

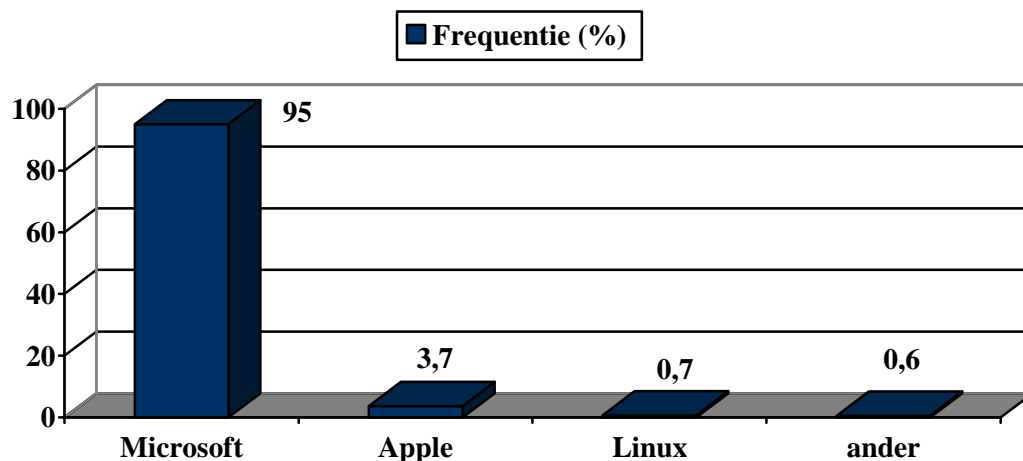


## 2. BESCHIKBARE INFRASTRUCTUUR EN BEHEER ERVAN

### 2.1. BESTURINGSSYSTEEM

De cijfers tonen duidelijk aan dat Microsoft een enorm marktoverwicht heeft (95%). Apple haalt net geen 4% bij de KMO's. Toch mag de overheid niet nalaten software te schrijven voor de minder voorkomende 'operating systems', bijvoorbeeld voor het gebruik van de eID. Enkel open bron toepassingen promoten (zie verder), is onvoldoende. Voor de duidelijkheid vermelden we er nog bij dat uitsluitend gepeild werd naar de besturingssystemen op de PC zelf en niet op de server.

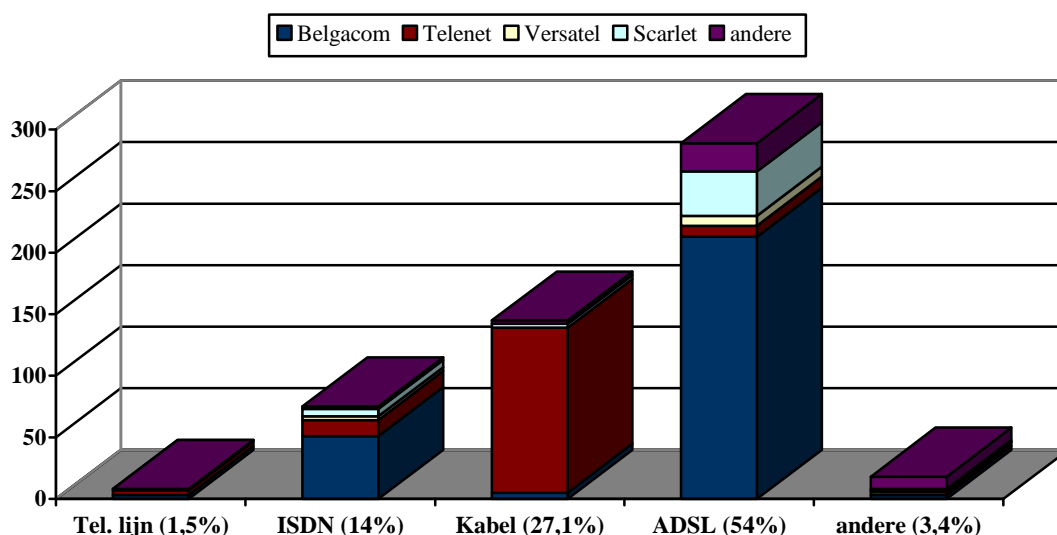
*Grafiek 5 : Welk besturingssysteem gebruikt u op uw PC's?*



### 2.2. INTERNET: TYPE AANSLUITING EN PROVIDER

Het merendeel van de ondernemingen beschikt over een breedband internetaansluiting (81,1%): hetzij via de kabel, hetzij via ADSL. Dit betekent een stijging met 10% ten opzichte van vorig jaar.

Grafiek 6 : Welk type internetaansluiting heeft uw onderneming?



**Kruistabel:** Bij welke provider is uw onderneming aangesloten?(rij) \* Welk type internetaansluiting heeft uw onderneming(kolom)?

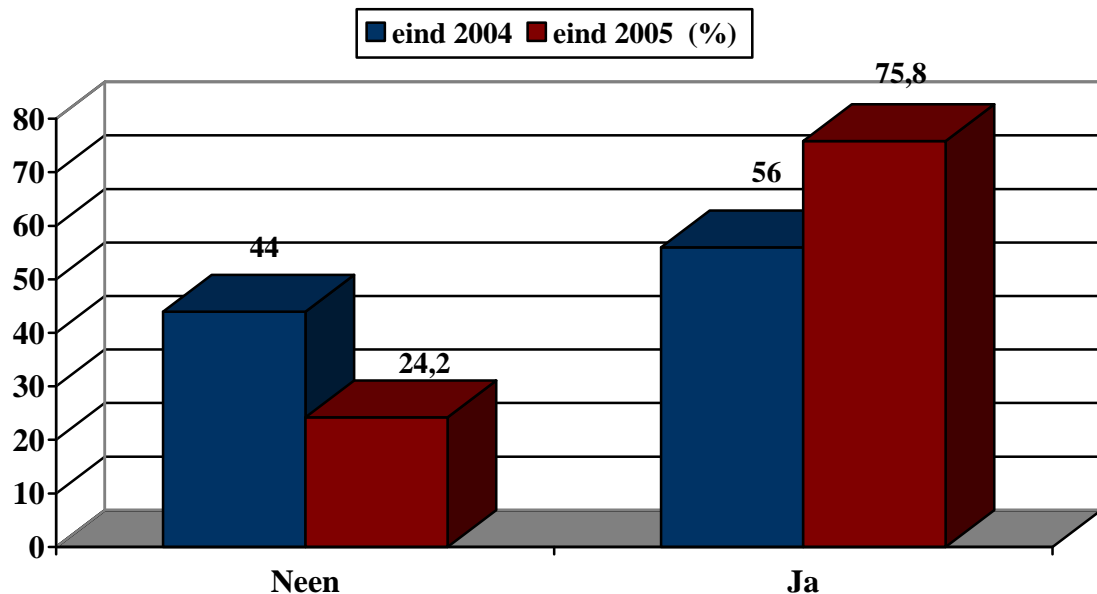
%	Telefoonlijn	ISDN	Kabel	ADSL	Andere	TOTAAL	Marktaandeel
Belgacom	1,1	18,5	1,8	77,5	1,1	100	51,4
Telenet	2,5	8,0	82,2	5,5	1,8	100	30,5
Versatel	0,0	25,0	0,0	66,7	8,3	100	2,2
Scarlet	2,1	12,8	6,4	76,6	2,1	100	8,8
Andere	0,0	5,3	7,9	60,5	26,3	100	7,1
<b>TOTAAL</b>	<b>1,5</b>	<b>14,0</b>	<b>27,1</b>	<b>54,0</b>	<b>3,4</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Met het vrijmaken van de markt en daaraan gekoppeld het openstellen van het Belgacom netwerk, zijn nieuwe spelers toegetroten. De daardoor toegenomen concurrentie heeft gezorgd voor het ontstaan van alsmat complexere abonnementsvormen. Objectief vergelijken is daardoor de facto uitgesloten.

Zo blijkt uit de tabel hierboven (rode cijfers) dat sommige ondernemers niet weten over welk type aansluiting zij beschikken. Telenet is de enige provider uit de lijst die én oplossingen via de kabel én oplossingen via het klassieke telefoonnet aanbiedt. Naar analogie moet voor de andere aansluitingstypes rekening worden gehouden met een gelijkwaardige 'foutenmarge'.

### 2.3. WEBSITE

Grafiek 7 : Heeft uw bedrijf een eigen website?



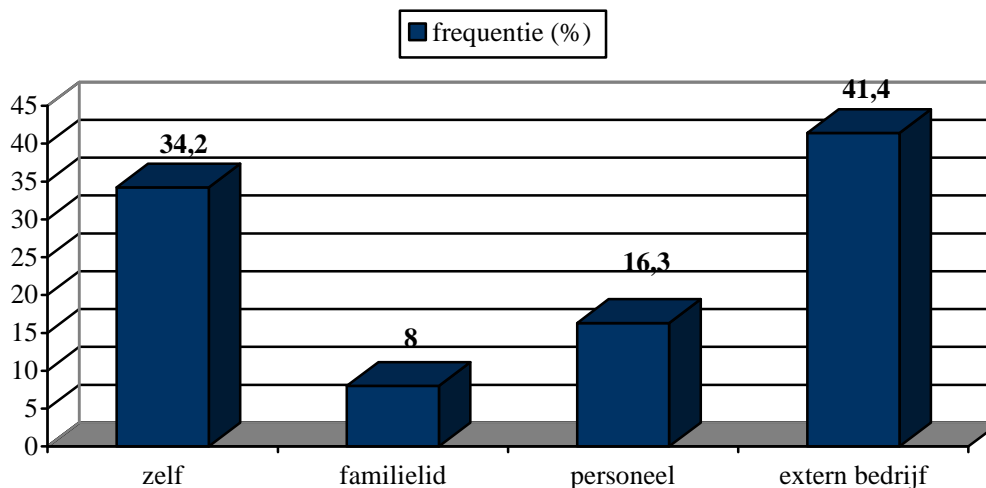
Ruim 75% van de ondernemers beschikt over een eigen website. Ter vergelijking: eind 2004 was dit nog maar 56%.

Omdat een bedrijfswebsite niet langer enkel een concurrentievoordeel, maar een concurrentiele noodzaak is, kunnen we enkel vaststellen dat het de goede richting uitgaat. Er is wel verschil naar gelang de grootte van de ondernemingen. Bij de kleinste ondernemingen (geen personeel) heeft ruim 1 op de 2 een website (55,2%), bij de grootste KMO's (21-50) bijna iedereen (91,1%).

### 2.4. BEHEER INFRASTRUCTUUR

De informatica-infrastructuur binnen de KMO wordt overwegend beheerd en onderhouden door een extern bedrijf (41,4%) gevolgd door de ondernemer zelf (34,2%).

Grafiek 8 : Wie verzorgt in de eerste plaats uw informatica infrastructuur (installeren en onderhouden van software)?

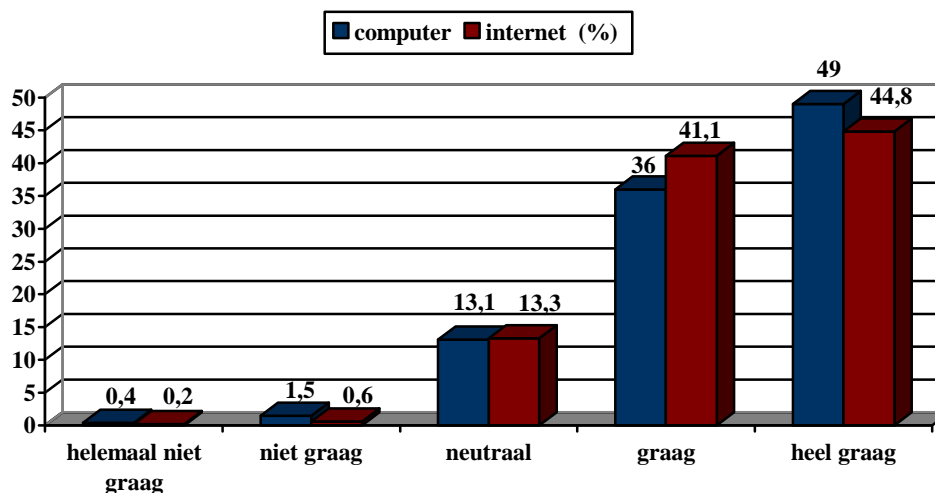


## 2.5. GEBRUIK VAN DE COMPUTER EN HET INTERNET

KMO's werken graag tot zeer graag met de computer en het internet. Dit vormt een goede en solide basis om in de toekomst nieuwe technologieën in de KMO te introduceren.

Uit deze vaststellingen blijkt dat eventuele problemen tussen de aanbieders van technologie en de ondernemers als gebruikers ervan, terug te brengen zijn op slechte communicatie en/of kennisoverdracht en niet op het afkerig zijn voor de technologie op zich van de ondernemers.

Grafiek 9 : Hoe graag gebruikt u de computer / het internet?



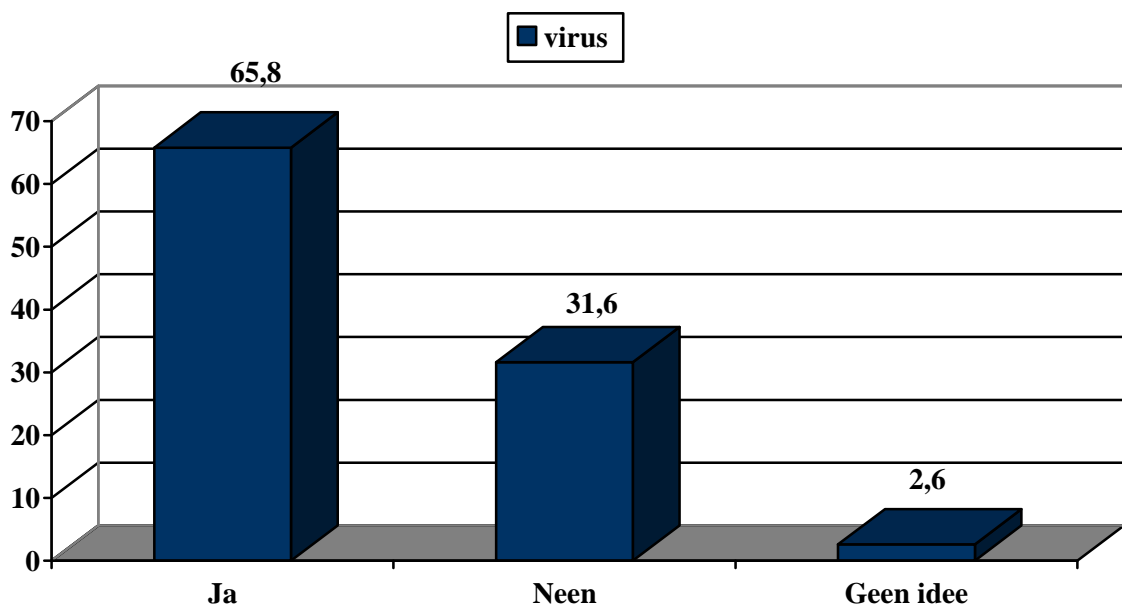
### 3. VEILIGHEID

Veiligheid zou bovenaan de prioriteitenlijst van elke ondernemer moeten staan. Toch zijn de inspanningen terzake nog onvoldoende. Zo raakte bijna 66% van de ondernemingen al eens geïnfecteerd door een computervirus. Een cijfer dat veel te hoog ligt!

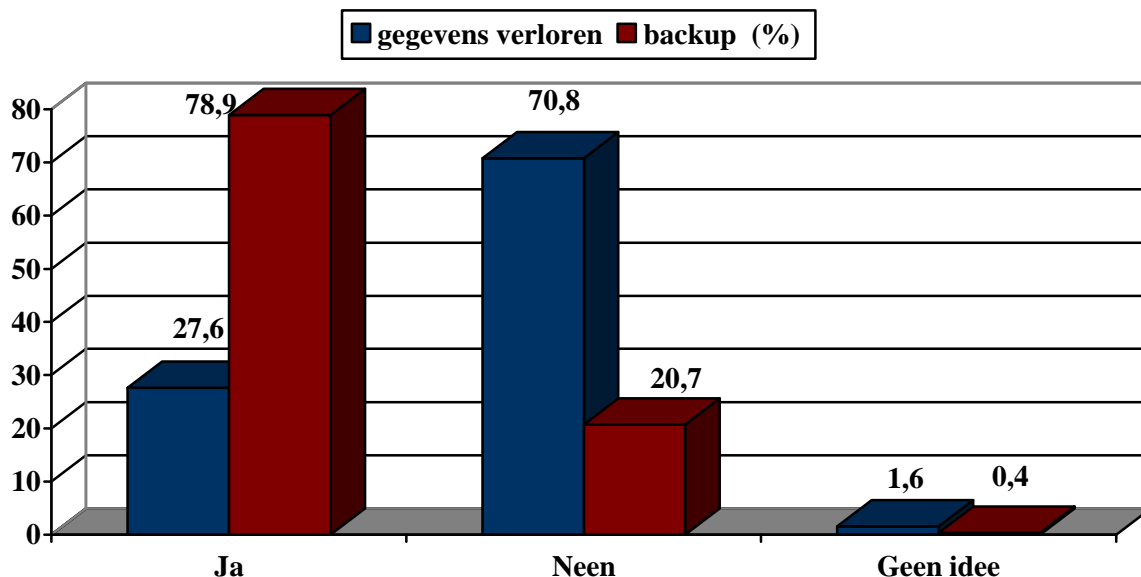
27,6% van de ondernemers verloor al eens bedrijfsgerelateerde informatie, desondanks zegt 78,9% van de ondernemers regelmatig een back-up te maken die buiten de onderneming wordt bewaard.

Slechts 31,8% van de ondernemers zegt 100% beveiligd te zijn tegen virussen ed. Erger is dat 12,4% beseft niet voldoende beschermd te zijn tegen bedreigingen van buitenaf, maar dit helemaal niet verontrustend vindt.

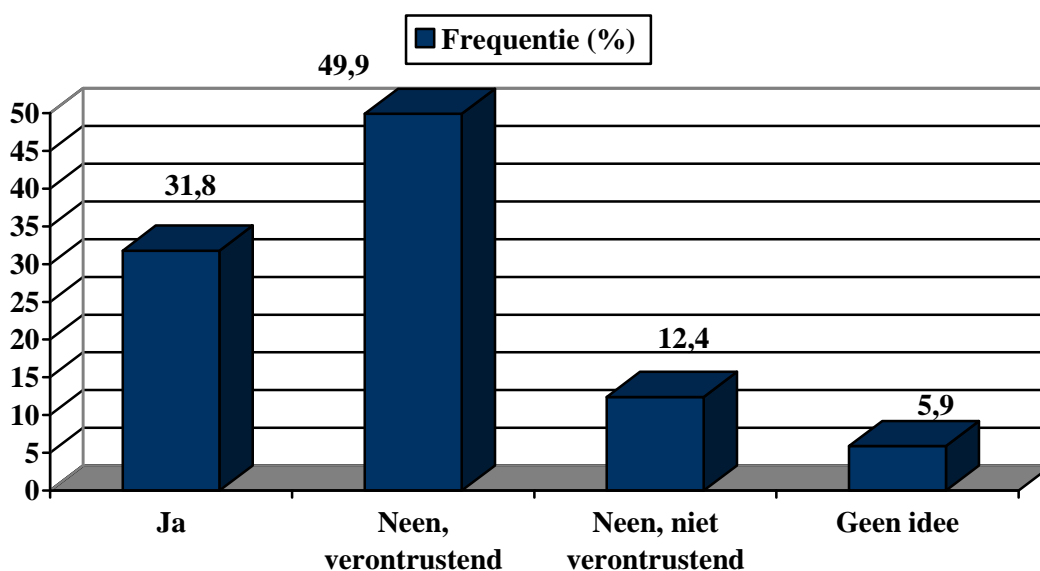
*Grafiek 10 : Zijn uw PC's al ooit geïnfecteerd door een virus?*



Grafiek 11 : Hebt u al ooit belangrijke bedrijfsgegevens verloren van uw PC? / Neemt u regelmatig een back-up van uw gegevens die u buiten de onderneming bewaart?



Grafiek 12 : Denkt u dat uw PC en computernetwerk 100% beveiligd zijn tegen virussen, spyware, hackers, Ed... ? (indien neen, vindt u dit verontrustend?)



Uit onderstaande vergelijkingen blijkt ook dat de stellingen die de KMO's innemen, of gebaseerd zijn op perceptie, of het directe resultaat zijn van een infectie door een computervirus en het verlies van data. 53,1% van de ondernemers die denken dat hun PC en computernetwerk 100% veilig zijn, kreeg al met minstens 1 virus te maken. Of ze hebben een vals veiligheidsgevoel, of ze verhoogden de veiligheidsmaatregelen nadat een van hun PC's met een computervirus werd besmet.

Van de ondernemers die regelmatig een back-up nemen heeft 25,8% al eens ondernemingsgerelateerde informatie verloren. Ook hier kan dezelfde redenering worden gevolgd. Of de back-ups voldoen niet, of er werd met het nemen van back-ups gestart nadat data werd verloren.

**Kruistabel:** *Denkt u dat uw PC en computernetwerk 100% beveiligd zijn tegen virussen, spyware, hackers, Ed...?(rij) \* Is een van uw PC's al ooit geïnfecteerd door een virus?(kolom)*

	%	Ja	Neen	Geen idee	TOTAAL
Ja		53,1	42,2	4,9	100
Neen, verontrustend		73,2	26,0	0,8	100
Neen, niet verontrustend		74,6	23,8	1,6	100
Geen idee		53,3	40	6,7	100
<b>TOTAAL</b>		<b>65,8</b>	<b>31,6</b>	<b>2,6</b>	<b>100</b>

**Kruistabel:** *Neemt u regelmatig een back-up van uw gegevens die u buiten de onderneming bewaart?(rij) \* Heeft u al ooit belangrijke bedrijfsgegevens verloren van uw PC?(kolom)*

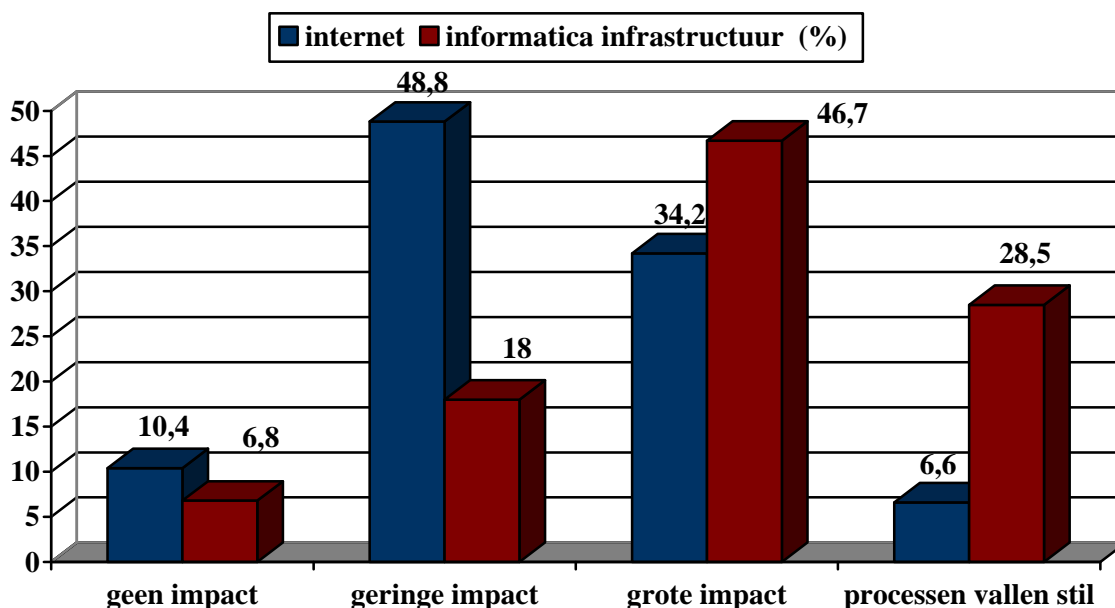
	%	Ja	Neen	Geen idee	TOTAAL
Ja		25,8	73	1,2	100
Neen		34,9	62,2	2,8	100
Geen idee		0	100	0	100
<b>TOTAAL</b>		<b>27,6</b>	<b>70,8</b>	<b>1,6</b>	<b>100</b>

#### 4. IMPACT VAN ICT OP DE BEDRIJFSPROCESSEN

Zonder ICT is ondernemen zo goed als onmogelijk geworden. De afhankelijkheid van de PC is daarbij groter dan de afhankelijkheid van het internet. Gezien het grote belang van ICT voor de onderneming mag het veiligheidsaspect zeker niet geminimaliseerd worden.

Opvallend is vooral dat bij 28,5% van de ondernemingen de bedrijfsprocessen volledig stilvallen zodra de informatica infrastructuur één dag niet beschikbaar is.

Grafiek 13 : Stel: uw internetverbinding valt gedurende de hele dag uit. Welke impact heeft dit op uw bedrijfsprocessen? / Stel: uw informatica infrastructuur (PC's, server, ed.) vallen gedurende een hele dag uit. Welke impact heeft dit op uw bedrijfsprocessen?



Verontrustend is echter dat 17,8% van de ondernemers wiens bedrijfsprocessen stilvallen bij het niet meer beschikbaar zijn van de IT infrastructuur, het niet verontrustend vindt dat zijn PC en netwerk niet maximaal beveiligd zijn. In totaal is 65,7% van de KMO's die zeer sterk afhankelijk zijn van hun informatica, onvoldoende beveiligd tegen virussen, spyware, hackers, Ed...

**Kruistabel:** Stel: uw informatica infrastructuur (PC's, server, ed.) vallen gedurende een hele dag uit. Welke impact heeft dit op uw bedrijfsprocessen?(rij) \* Denkt u dat uw PC en computernetwerk 100% beveiligd zijn tegen virussen, spyware, hackers, Ed...?(kolom)

%	ja	neen, verontrustend	neen, niet verontrustend	geen idee	TOTAAL
geringe impact	23,1	51,6	16,5	8,8	100
grote impact	36,0	49,8	7,1	7,1	100
processen vallen stil	32,9	47,9	17,8	1,4	100
<b>TOTAAL</b>	<b>31,8</b>	<b>49,9</b>	<b>12,4</b>	<b>5,9</b>	<b>100</b>

## 5. GEBRUIK VAN NIEUWE TOEPASSINGEN EN DIENSTEN

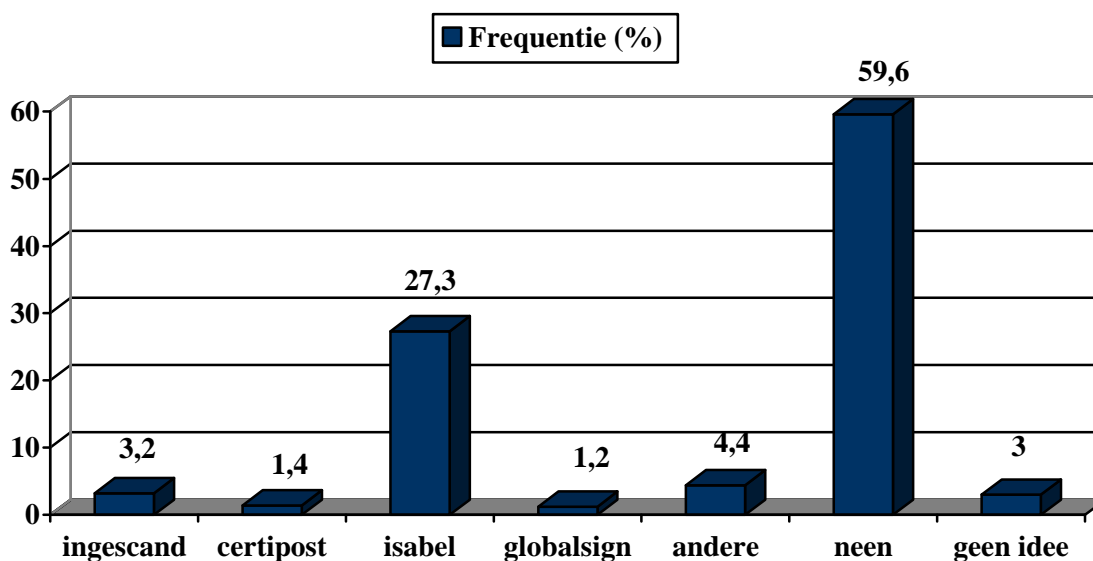
### 5.1. ELEKTRONISCHE HANDTEKENING - EID

Via elektronische weg kan al enkele jaren een geldige handtekening geplaatst worden die dezelfde juridische gevolgen genereert als een handgeschreven handtekening.

Deze elektronische handtekening is echter nog niet echt doorgebroken bij de KMO.

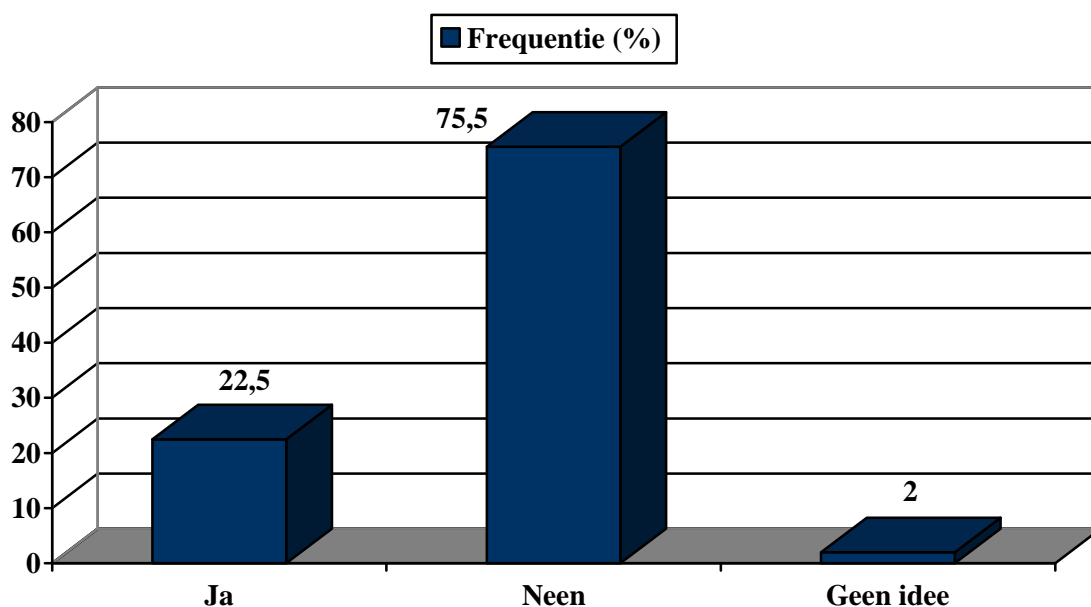
Opvallend: 3,2% meent dat een ingescande handgeschreven handtekening een geldige elektronische handtekening is. 3% weet niet wat een elektronische handtekening is. 6,2% weet dus niet wat wordt bedoeld met een elektronische handtekening.

*Grafiek 14 : Hebt u een elektronische handtekening?*



Wanneer we de cijfers vergelijken van wie meent geen elektronische handtekening te hebben, maar wel al over een eID beschikt, komen we tot een ontvullende vaststelling: 50% van de ondernemers (met eID) weet niet dat één van de basisfuncties van de eID de mogelijkheid biedt om een elektronische handtekening te plaatsen.

Grafiek 15 : Beschikt u al over een eID (nieuwe identiteitskaart met chip op)?



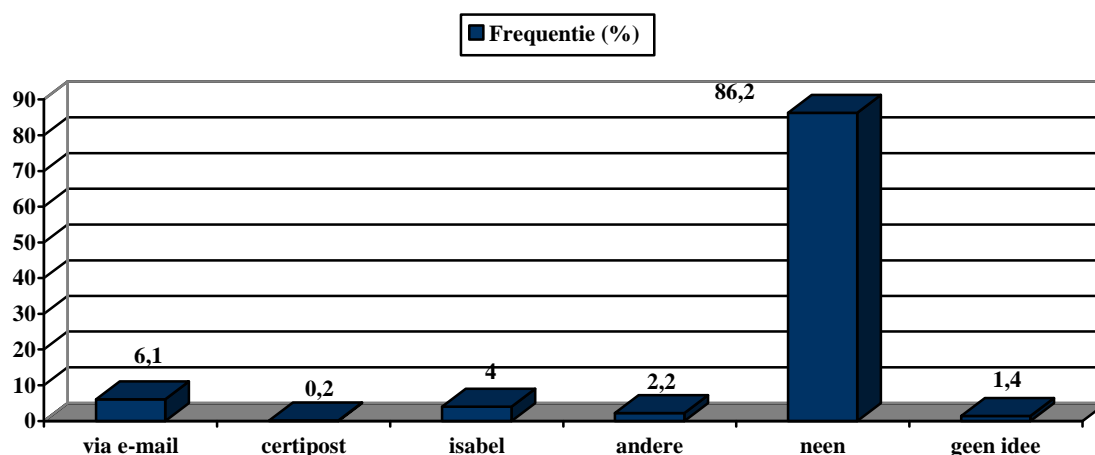
**Kruistabel:** Beschikt u al over een eID (nieuwe identiteitskaart met chip op)?(rij) \* Heeft u een elektronische handtekening?(kolom)

%	ingescand	certipost	isabel	globalsign	andere	neen	geen idee	TOTAAL
Ja	4,4	3,5	28,1	0,9	9,6	50,0	3,5	100
Neen	2,9	0,5	26,8	1,3	2,9	63,3	2,4	100
Geen idee	0,0	10,0	40,0	0,0	0,0	30,0	20	100
<b>TOTAAL</b>	<b>3,2</b>	<b>1,4</b>	<b>27,3</b>	<b>1,2</b>	<b>4,4</b>	<b>59,6</b>	<b>3,0</b>	<b>100</b>

## 5.2. ELEKTRONISCHE FACTURATIE

Wanneer we stellen dat de elektronische handtekening nog niet echt is doorgebroken bij de zelfstandige ondernemers moeten we zeggen dat het elektronische factureren nog zo goed als onbestaande is. Opvallend is ook dat 6,1% van de ondernemers onder elektronisch factureren het doormailen van de factuur verstaat.

Grafiek 16 : Doet u aan elektronische facturatie?



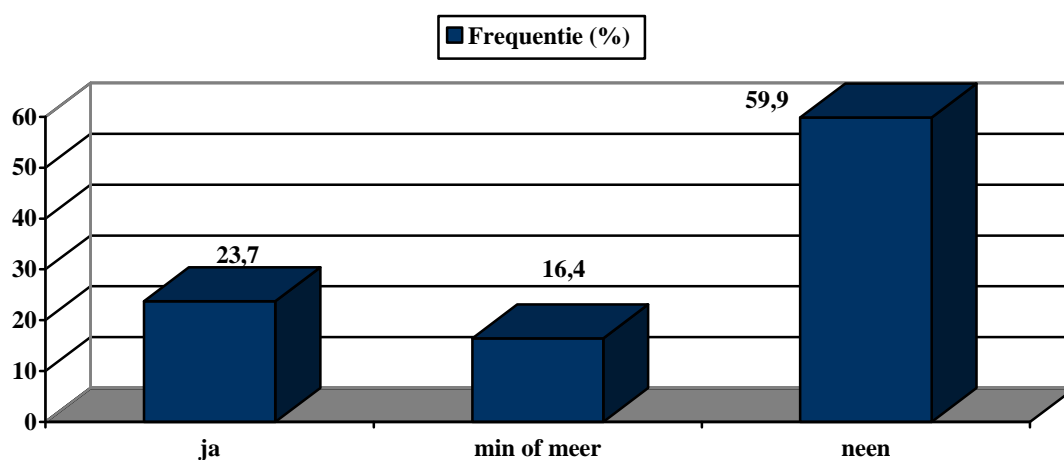
### 5.3. OPEN SOURCE

De overgrote meerderheid van KMO's weet niet (59,9%) of onvoldoende (16,4%) wat met 'open source' wordt bedoeld.

Open source, of open-bron-software, is (doorgaans gratis) software waarvan de broncode vrijgegeven wordt voor gebruik of aanpassing.

Zonder de aanwezigheid van deze basiskennis, zal het open bron project op onvoldoende steun kunnen rekenen vanuit ondernemershoek, ondanks de meerwaarde die het te bieden heeft.

Grafiek 17 : Bent u op de hoogte van open-source-software?



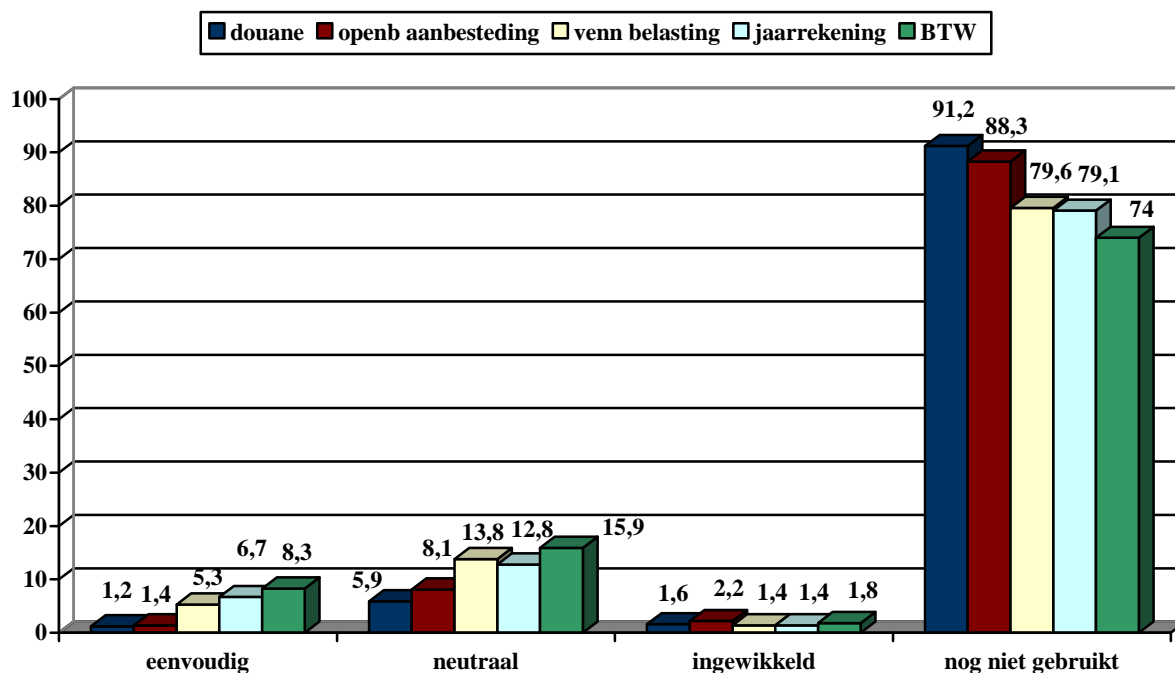
## 6. GEBRUIK EN EVALUATIE VAN ENKELE E-GOV-TOEPASSINGEN

Volgende e-gov-toepassingen zijn vrijwel nog onbekend zijn voor de KMO:

- ✓ BTW aangifte via het internet
- ✓ Aangifte van de vennootschapsbelasting via het internet
- ✓ Deponeren van de jaarrekening via het internet
- ✓ Inschrijven op een openbare aanbesteding via het internet
- ✓ Aangifte douane en accijnzen via het internet

De grafieken lijken dan ook allen sterk op elkaar. Ze zijn weergegeven volgens populariteit: minst gebruikte toepassing links, meest gebruikte rechts.

*Grafiek 18 : Wat vindt u van volgende e-government toepassingen?: Aangifte voor de vennootschapsbelasting via het internet / BTW aangifte via het internet / Deponeren jaarrekening via het internet / Inschrijven op een openbare aanbesteding via het internet / aangifte douane en accijnzen via het internet*

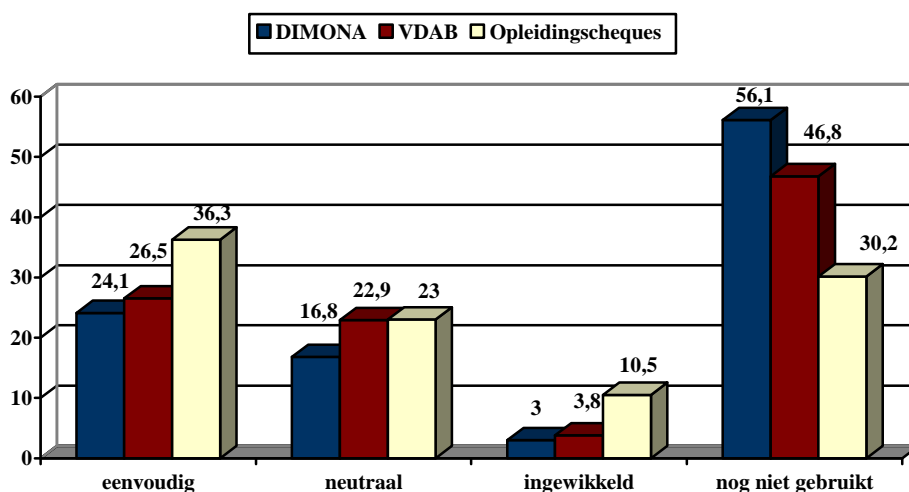


De DIMONA aangifte, de opleidingscheques en de vacaturebank van de VDAB kennen meer gebruikers.

De toepassing voor het online bestellen van opleidingscheques kent het meeste succes. 15% van de effectieve gebruikers vindt de toepassing echter (te) ingewikkeld (=10,5% van de

respondenten). Dit succes is voor een groot deel te danken aan het enkel online kunnen bestellen van deze cheques. Voor de andere e-gov-toepassingen bestaan (nog) parallelle papieren procedures. Vandaar ook het in verhouding hoog percentage ondernemers dat de toepassing te ingewikkeld vindt. Zij kunnen niet opteren voor een voor hen meer vertrouwd alternatief.

Grafiek 19 : Wat vindt u van de volgende e-government toepassingen?: DIMONA aangifte via het internet / Bestellen opleidingscheques via het internet / Personeel zoeken via de vacaturedatabank van de VDAB



Opmerking: Bovenstaande cijfers geven enkel het gebruik van de e-gov-toepassingen door de ondernemers zelf weer. Sommige toepassingen worden echter ook gebruikt door derden (bv boekhouders, sociale secretariaten), in naam en voor rekening van de ondernemers.

Ter aanvulling (en ter vergelijking) de algemene Eurostat cijfers (epp.eurostat.cec.eu.int, in België afgenomen door het NIS) betreffende het percentage van de bedrijven (niet enkel KMO's) die via het internet met overheden in contact komen:

Aard van het contact: 1. Om informatie te verkrijgen; 2. Om formulieren te verkrijgen; 3. Om ingevulde formulieren terug te sturen; 4. Voor volledige elektronische afhandeling van procedures.

	2004	2004	2004	2004	2004
%	totaal	info krijgen	formulieren krijgen	formulieren terugsturen	volledige afhandeling
België	60	49	42	26	14
Brussels Gewest	66	54	46	30	13
Vlaams Gewest	<b>61</b>	<b>49</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>15</b>
Waals Gewest	55	44	43	32	14

(Cijfers Eurostat en NIS)

## 7. OVERZICHT BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

- ✓ Bij 28,5% van de ondernemingen vallen de bedrijfsprocessen volledig stil wanneer de informatica-infrastructuur gedurende 1 dag uitvalt.
- ✓ 46,7% van de ondernemers ondervindt een grote impact op de bedrijfsprocessen wanneer de informatica infrastructuur gedurende 1 dag uitvalt.
- ✓ 75,2% is m.a.w. sterk afhankelijk van IT voor de dagelijkse bedrijfsvoering.
- ✓ 85% van de ondernemingen werkt graag tot heel graag met de computer en het internet.
- ✓ 81,1% van de ondernemingen is via breedband op het internet aangesloten.
- ✓ 75,8% van de ondernemers beschikt over een eigen website.
- ✓ Het beheer van de infrastructuur gebeurt voornamelijk door een extern bedrijf (41,4%) en door de ondernemer zelf (34,2%).
- ✓ 66% van de ondernemingen raakte al eens besmet met een computervirus (en waren zich daarvan bewust).
- ✓ 50% van de ondernemers die al over een eID beschikken weet niet dat daarmee een juridisch geldige handtekening kan worden geplaatst.
- ✓ Slechts 6,4% van de KMO's factureert elektronisch.
- ✓ 66,3% van de ondernemers weet niet (59,9%) of onvoldoende (16,4%) wat met 'open source' wordt bedoeld.
- ✓ De algemene score voor verschillende de e-gov-toepassingen samen: eenvoudig (14%), neutraal (14,8%), ingewikkeld (3,1%), nog niet gebruikt (68,1%).

## **8. UNIZO ICT ACTIEPLAN VOOR DE KMO**

### **8.1. TRANSPARANTE TELECOM ABONNEMENTEN**

De cijfers bevestigen het: de KMO is (sterk) afhankelijk van ICT voor de dagelijkse bedrijfsvoering. Toch bestaat er bij de ondernemers verwarring over de basis specificaties van hun producten (zowel voor telefoon, GSM en internet). Nochtans gebruiken aanbieders deze op het eerste zicht minder belangrijke en eerder technische eigenschappen om hun producten te vergelijken met de producten van de concurrenten.

De liberalisering van de markt heeft naast grotere concurrentie tussen leveranciers ook gezorgd voor alsmear complexere abonnementsvormen en contractvoorwaarden. In tegenstelling tot particulieren, waar de zelfstandige ondernemers als gebruikers van ICT diensten (zelfde expertiseniveau op het gebied van ICT) niet wezenlijk van verschillen, zijn deze laatste niet beschermd door de wet handelspraktijken.

Aan de ene kant worden dus ondoorzichtige formules aangeboden, aan de andere kant staat de ondernemer die als leek zijn voordeel zou moeten kunnen halen uit die concurrentiestrijd. Formules (objectief) vergelijken is quasi onmogelijk en bovendien ook niet economisch rendabel. De investering aan tijd om de steeds veranderende abonnementsvormen te ontwarren weegt niet op tegen het mogelijke financiële voordeel dat te halen is.

De toegenomen concurrentie, mogelijk gemaakt door de geliberaliseerde markt, wordt opgevangen door de complexe en onvergelijkbare abonnementsvormen. Het veranderen van operator wordt ontmoedigd. Het kind van de rekening is uiteindelijk de gebruiker, die best gewoon bij zijn huidige operator blijft, niet ingaat op veelbelovende reclame en hoopt dat het abonnement dat destijds is geadviseerd nog steeds het best bij zijn profiel past. Veranderen brengt in ieder geval kosten met zich mee.

Aangezien men tussen handelspartners (B2B) uitgaat van het principe van gelijkheid tussen partijen, moeten de ondernemers-gebruikers met kennis van zaken kunnen contracteren. Concreet vraagt UNIZO dan ook dat een toepassing zou worden ontwikkeld naar analogie met de door de FOD economie ontwikkelde toepassing betreffende basisbankdiensten. Deze toepassing zal de ondernemers in staat stellen eenvoudig en objectief te vergelijken.

### **8.2. VEILIGHEID IS PRIORITAIR**

Te veel ondernemers besteden te weinig aandacht aan het veiligheidsaspect. Dit is enerzijds te wijten aan een gebrek aan knowhow op technisch gebied, anderzijds is het fenomeen van computerbeveiliging veelal te onbekend. Dit vertaalt zich meestal in het niet inschakelen van een expert omdat men onvoldoende op de hoogte is van de concrete gevaren. In de kosten-batenanalyse vindt men als gevolg te weinig overtuigende argumenten om een beveiligingsstrategie op ICT-niveau te implementeren. Het beveiligen van de PC- en

netwerkinfrastructuur verdient dezelfde aandacht als het beschermen en beveiligen van de bedrijfsruimtes.

In onze kenniseconomie is informatie van primordiaal belang. Het adequaat beschermen ervan zou dan ook een evidentie moeten zijn.

UNIZO zal de ondernemer in dit kader blijven informeren en sensibiliseren. Om ondernemers aan te zetten veiliger te werken heeft UNIZO in de ICT check-up<sup>1</sup> ook informatie opgenomen rond veiligheid. Daarnaast ontwikkelde UNIZO een speciale online presentatie rond veilig werken op het web.

UNIZO vraagt de overheid de verhoogde veiligheidsaftrek ook te doen gelden voor uitgevoerde ICT beveiligingsplannen.

### 8.3. EID OOK VOOR DE ONDERNEMERS

UNIZO heeft al herhaaldelijk geijverd voor meer ondernemingsgerichte toepassingen voor de eID. Meer in het bijzonder voor het gebruik van de kaart in combinatie met de ondernemingsgerelateerde mandaten. Op dit moment kan je met de eID enkel met zekerheid aantonen dat je een Belgische staatsburger bent, maar niet dat je bijvoorbeeld ook gedelegeerd bestuurder van vennootschap X bent. UNIZO heeft daarvoor in een studie het gebruik van een mandatendatabank, gekoppeld aan de KBO, en toegankelijk via de eID voorgesteld<sup>2</sup>. Technisch gezien had het project al gerealiseerd kunnen worden. Betrouwbare oplossingen zijn al voorgesteld. Voor het operationeel worden van de databank is het nog wachten op politieke bereidwilligheid en de medewerking van de verschillende administraties. UNIZO hoopt dat het project begin 2007 geïmplementeerd kan worden.

Naast het werkbaar maken van de eID op ondernemingsniveau is het even belangrijk dat ondernemers bewust worden gemaakt van de meerwaarde die de kaart zelf te bieden heeft. Een van de belangrijkste functies van de eID is het plaatsen van een juridisch geldige elektronische handtekening. De helft van de ondernemers die al over een eID beschikken is zich daar echter niet van bewust. De campagnes van de overheid zijn echter uitsluitend gericht naar de burger (o.a. veilig chatten voor kinderen).

UNIZO vraagt dat ondernemers worden ingelicht over de mogelijkheden van de eID en de juridische gevolgen bij het gebruik ervan. Vooral in het kader van de administratieve vereenvoudiging (voor ondernemingen) moet de eID meer gepromoot en toegelicht worden.

---

<sup>1</sup> [www.unizo.be/checkup](http://www.unizo.be/checkup)

<sup>2</sup> De volledige studie: "Het gebruik van de eID in de ondernemerswereld en de problematiek van de mandaten" is te vinden op [www.unizo.be/pubs.jsp](http://www.unizo.be/pubs.jsp)

#### 8.4. ELEKTRONISCH FACTUREREN MOET (NOG) TOEGANKELIJKER

Bij elektronisch factureren kunnen drie stadia worden onderscheiden: het versturen, het ontvangen en het archiveren. Idealiter verstaat men onder elektronisch factureren deze drie stadia samen. Wij stellen vast dat bij de KMO nu pas het elektronisch ontvangen van facturen begint door te breken (mede omdat dit aspect gratis is). De totale kost voor elektronisch factureren blijkt echter te hoog. Vooral wanneer geen al te grote volumes moeten worden verstuurd, ligt de prijs verhoudingsgewijs te hoog.

Het initiatief van de staatssecretarissen waarbij ondernemingen papieren facturen kunnen digitaliseren en zo digitaal kunnen bewaren, wordt ook door UNIZO gesteund. Dit is een stap in de goede richting, zij het slechts een eerste stap. De bedoeling moet zijn dat de papieren factuur in de toekomst verdwijnt.

Om ondernemers te informeren over nieuwe toepassingen zoals elektronische facturatie organiseert UNIZO begin 2006 (opnieuw) een reeks van gratis seminaries voor ondernemers. Het thema van deze sessies is: ‘Win tijd en geld door efficiënt te werken’<sup>3</sup>. UNIZO maakt op deze manier ook werk van administratieve vereenvoudiging binnen de onderneming zelf.

Als bijkomende hefboom vraagt UNIZO om de instapkosten voor ondernemingen die geen grote volumes facturen verzenden, af te schaffen of minstens te verlagen. De prijs om een factuur elektronisch te versturen mag niet meer kosten dan een postzegel, ongeacht het volume dat maandelijks de deur uitgaat.

#### 8.5. OPEN SOURCE, OOK IN DE PRAKTIJK

De overheid heeft het regelmatig over “open source” toepassingen. Deze studie heeft aangetoond dat meer dan de helft van de ondernemers niet of onvoldoende op de hoogte is van het concept.

Open-source, of open-bron-software, is (doorgaans gratis) software waarvan de broncode vrijgegeven wordt voor gebruik of aanpassing. De voordelen zijn dat de software (meestal) gratis is en vrij kan worden aangepast aan de specifieke noden en behoeften van de gebruiker. Nadeel is dat je de aanpassingen ofwel zelf moet doen (tijdrovend en niet altijd evident) ofwel moet uitbesteden. Open-source-software is dus goedkoper in aanschaf maar duurder in onderhoud dan ‘gesloten’ software.

UNIZO vindt het echter belangrijker te focussen op open standaarden. Soms wordt met open source ook open standaard bedoeld, al is dit niet hetzelfde. Een open standaard document is niet gekoppeld aan een of ander softwareprogramma, en dus softwareleverancier. Zo is het algemeen gekende Word document bijvoorbeeld geen open standaard document omdat het direct gekoppeld is aan het programma Microsoft Word (het kan enkel met Microsoft Word

---

<sup>3</sup> [www.unizo.be/sessies](http://www.unizo.be/sessies)

worden geopend). Een mp3 muziekbestand is dit wel en kan bijgevolg met elk programma dat het mp3 formaat ondersteunt worden afgespeeld (ongeacht de softwareleverancier). Ofwel kiest de ondernemer dus voor “open-bron”-software (met voldoende ondersteuning) ofwel voor een legaal en dus gecontroleerd en veilig “gesloten bron” softwarepakket<sup>4</sup>. Zolang met open standaarden wordt gewerkt heeft de ondernemer steeds de vrije keuze bij het kiezen van de voor hem meest geschikte software.

UNIZO vraagt de overheid om samen de potentiële gebruikers van “open source” toepassingen bewust te maken van het bestaan en het nut ervan. UNIZO ijvert in ieder geval voor het gebruik van open standaarden want die waarborgen een echte vrije keuze voor (open of gesloten) software.

#### 8.6. E-GOV OP MAAT VAN DE KMO

Het valt onmiddellijk op dat de meeste e-gov-toepassingen te weinig gebruikt worden door de KMO. In het kader van de administratieve vereenvoudiging spelen zij nochtans een belangrijke rol. De overheid moet de toepassingen niet alleen bekend maken bij de ondernemers maar ook blijven waken over het eenvoudige gebruik ervan.

UNIZO vraagt dat de bestaande en toekomstige e-gov-toepassingen hun weg vinden naar de ondernemingen. Hiervoor zou één centrale website kunnen worden ontwikkeld die fungeert als virtueel loket (voor alle materies, ongeacht de bevoegdheid). Daarnaast vraagt UNIZO dat voor elke e-gov toepassing de identificatie en authenticatie gebeurt aan de hand van de eID, omdat we merken dat de meeste moeilijkheden momenteel te wijten zijn aan een te ingewikkelde login procedure. Een uniform gebruik van het ondernemingsnummer, zowel voor federale al regionale materies, is hierbij noodzakelijk.

15.12.2005

---

<sup>4</sup> Voor de juridische aspecten: [www.laatjenietvangen.be](http://www.laatjenietvangen.be).