

ICT-gebruik bedrijven 2023

2023-1.2-16-gdbeaae1

Modules Vragenlijst

A	Toegang en gebruik van Internet	2
B	Datagebruik, -uitwisseling, -analyse en -handel	5
C	Clouddiensten	8
D	Artificiële intelligentie	9
E	ICT-veiligheid	12
F	Facturen	18
G	E-commerce	19
H	Contactgegevens	22
	Overzicht vragenlijst	23
	*	

Toelichting vragen

- De meeste vragen in deze enquête gaan over de *huidige* situatie in uw bedrijf.
 - Sommige vragen gaan over het jaar 2022. Dit wordt aangegeven in de vraag.
 - De vragen kunnen over het algemeen het best beantwoord worden door een ICT-verantwoordelijke.
 - Echter, de modules 'E-commerce' en 'Facturen' kunnen wellicht het beste ingevuld worden door een financieel medewerker.
 - Als een percentage (%) ingevuld moet worden, volstaat een schatting.
-

Toelichting kleuren

- Alle vragen en modules weergegeven in de kleur van deze regel, worden alleen aan de grote bedrijven (10 of meer werknemers) voorgelegd. De klein bedrijven (2–10 werknemers) kunnen deze vragen overslaan.

A. Toegang en gebruik van Internet

A.1. Wat was het totale aantal werkzame personen* in uw bedrijf op 31 december 2022?

Aantal:

*Werkzame personen

- *Wel* meetellen
 - Werknemers en directeuren die op de eigen loonlijst staan
 - Werknemers die op de loonlijst staan van een ander bedrijf, maar bij uw bedrijf werkzaam zijn en dus tot uw personeel behoren (ingeleend personeel)
 - Werkzame eigenaren, firmanten, leden van maatschappen, vennoten en medewerkende gezinsleden
 - Uitzendkrachten
 - Ingehuurde zzp'ers
- *Niet* meetellen
 - Uitgeleend personeel (werknemers die op de loonlijst staan, maar werken bij een andere onderneming of instelling).
 - Personeel dat buiten Nederland werkt.

A.2. Hoeveel procent van de werkzame personen heeft internettoegang voor werkdoeleinden?

Waaronder een vaste internetverbinding, vaste draadloos internet of mobiel internet via smartphones en tablets.

Percentage (%):

Toegang tot ICT-systemen van het bedrijf van buiten de bedrijfsvestiging

A.3. Heeft één of meer van uw werknemers die buiten de bedrijfsvestiging werkt toegang tot:

	Ja	Nee
a) Bedrijfsemail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Documenten van het bedrijf (zoals bestanden, spreadsheets, presentaties, plaatjes, enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Bedrijfsapplicaties of -software zoals Klantenbeheersoftware, database-software, enz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tel applicaties bedoeld voor interne communicatie, zoals Skype, Teams en Zoom niet mee.

Filters van vraag:

- Als *Ja* op vraag A.3b) of vraag A.3c) → ga naar vraag A.4
- Anders → ga naar vraag A.5.

A.4. Hoeveel procent van de werkzame personen heeft buiten de bedrijfsvestiging toegang tot documenten of software van het bedrijf?

Via een computer of mobiele telefoon

Percentage (%):

Vaste internetverbinding

A.5. Gebruikt uw bedrijf een vaste internetverbinding*?

*Bijvoorbeeld ADSL, kabel, glasvezel, SDLS, VDSL of andere hoogwaardige DSL-verbindingen.

- Ja
 Nee → Ga naar vraag naar A.7

A.6. Wat is de maximale downloadsnelheid van uw snelste vaste internetverbinding*?

*Het gaat hierbij om de snelheid volgens uw internetabonnement of -contract.

- Minder dan 30 Mbit/s
 30 tot 100 Mbit/s
 100 tot 500 Mbit/s
 500 Mbit/s tot 1 Gbit/s
 Ten minste 1 Gbit/s

Website

A.7. Heeft uw bedrijf een website?

- Ja
 Nee → Ga naar vraag naar A.10

A.8. Wat is de domeinnaam (URL) van de website van uw bedrijf?

In het geval van meerdere websites, de website met de meeste bezoekers invullen

A.9. Bevat uw website één of meerdere van de volgende onderdelen?

- | | Ja | Nee |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Beschrijvingen van goederen/diensten of prijslijsten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Mogelijkheid om online te bestellen, boeken of reserveren | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Mogelijkheid voor klanten om zelf producten of diensten te ontwerpen of aan te passen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Mogelijkheid om de status van een bestelling bij te houden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Klantspecifieke informatie voor reguliere of terugkomende bezoekers | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Mogelijkheid met de klantenservice te chatten, waarbij een virtuele chatbot of een echt persoon de klant te woord staat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Vermelding van openstaande vacatures of online sollicitaties | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Onderdelen van de website die in ten minste twee talen gegeven worden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Mobiele apps

A.10. Heeft uw bedrijf een mobiele app voor klanten?

Bijvoorbeeld loyaliteitsprogramma, e-commerce, klantenservice.

- Ja
 Nee

Gebruik van sociale media

A.11. Gebruikt uw bedrijf de volgende sociale media:

Als alle keuzes 'Nee' → Ga naar vraag naar A.13

- | | Ja | Nee |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Sociale netwerken zoals Facebook, LinkedIn, Yammer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Blogs van het bedrijf of microblogs zoals Twitter | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Multimedia zoals YouTube, Flickr, Pinterest of Instagram waarmee websites of Apps van het bedrijf gedeeld worden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bedrijven die sociale media gebruiken hebben een eigen gebruikersnaam, account, of een gebruikerslicentie afhankelijk van het type sociale media dat gebruikt wordt.

A.12. Gebruikt uw bedrijf de hiervoor genoemde Social Media voor één of meer van de volgende doeleinden:

- | | Ja | Nee |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Om het imago van het bedrijf te ontwikkelen of voor de marketing van producten (naamsbekendheid of productenlancering) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Om meningen of recensies van klanten te verkrijgen of voor het beantwoorden van vragen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Om klanten bij het ontwikkelen of vernieuwen van goederen of diensten te betrekken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Voor samenwerking met zakenrelaties of andere organisaties | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Om personeel te werven | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Om meningen of kennis binnen het bedrijf uit te wisselen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Adverteren op internet

A.13. Betaalt uw bedrijf om op het Internet te adverteren?

Bijvoorbeeld advertenties op zoekmachines, sociale media, andere websites of apps.

- Ja
 Nee → Ga naar module B

A.14. Betaalt uw bedrijf om op het Internet te adverteren door middel van één of meer van de volgende gerichte advertentiemethoden?

- | | Ja | Nee |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Op basis van zoektermen van gebruikers | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Door middel van het volgen van eerdere activiteiten of profielen van internetgebruikers | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Op basis van de geografische locatie van internetgebruikers | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Op basis van een andere gerichte methodes van adverteren op Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B. Datagebruik, -uitwisseling, -analyse en -handel

Bedrijfsprogrammatuur

B.1. Gebruikt uw bedrijf de volgende software?

Als alle keuzes 'Nee' → Ga naar vraag naar B.3

	Ja	Nee
a) Enterprise Resource Planning (ERP) software – Enterprise Resource Planning (ERP) software wordt gebruikt om voorraden of middelen binnen het bedrijf te beheren door het delen van informatie tussen de verschillende afdelingen (bijvoorbeeld boekhouding, planning, productie, marketing).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Customer Relationship Management (CRM) software – Customer Relationship Management (CRM) software wordt gebruikt om informatie over klanten te beheren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Business Intelligence (BI) software – BI-software verkrijgt en analyseert gegevens (bijvoorbeeld uit datawarehouses of data lakes) van interne IT-systemen en externe bronnen en presenteert analytische bevindingen in rapporten, samenvattingen, dashboards, grafieken, grafieken en kaarten, om gebruikers gedetailleerde inzichten te bieden voor operationele besluitvorming en strategische planning.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.2. Geef de naam of namen van de ERP, CRM en / of BI softwarepakketten die uw bedrijf gebruikt.

Denk aan software als SAP, Exact, Airtable. Maar ook software ontwikkeld in eigen beheer, enz.

Als u het niet weet, u kunt deze vraag overslaan.

Data-uitwisseling

B.3. Deelt uw bedrijf data* elektronisch met leveranciers of klanten binnen de bevoorradingketen?

Bijvoorbeeld via websites of apps, EDI-systemen, realtime sensoren of tracking.

- Ja
 Nee

• Data-uitwisseling*

- Data kan worden uitgewisseld via websites, netwerken of andere vormen van elektronische gegevensoverdracht met uitzondering van e-mails die niet geschikt zijn voor geautomatiseerde verwerking of handmatig worden getypt.
- Enkele voorbeelden van data-uitwisseling: informatie over voorraadniveaus, voortgang van leveringen, voortgang in dienstverlening, vraagprognoses, productbeschikbaarheid, enquêteanalyse, klanteisen, e-commercegegevens, informatie over productie of onderhoud.

Data-analyse

B.4. Wordt binnen uw bedrijf data-analyse door eigen personeel uitgevoerd?

Neem zowel data-analyse op interne als externe databronnen mee.

- Data-analyse
 - Data-analyse verwijst naar het gebruik van technologieën, technieken of software voor het analyseren van interne data (gehaald uit de databronnen van uw eigen onderneming) of externe data (verkregen van leveranciers, klanten, overheid enz.) om patronen, trends en inzichten uit de data te ontsluiten met het doel de bedrijfsvoering te verbeteren of optimaliseren.
 - Data kan zowel uit het eigen bedrijf verkregen worden als van externe bronnen (zoals van leveranciers, klanten of de overheid).

- Ja
 Nee

B.5. Voert uw bedrijf data-analyse uit op de één of meer van de volgende databronnen?

Neem zowel interne als externe databronnen mee.

	Ja	Nee
a) Data analyse op transactiegegevens zoals verkoopgegevens, betalingsgegevens <i>Bijvoorbeeld uit ERP, eigen webshop</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Data analyse op klantgegevens zoals aankoopinformatie van klanten, locatie, voorkeuren, klantbeoordelingen, zoekopdrachten, enz. <i>Bijvoorbeeld uit Customer Relationship Management-systeem (CRM) of eigen website</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Data analyse op gegevens van sociale media, inclusief gegevens verkregen van uw eigen sociale media profielen <i>Bijvoorbeeld persoonlijke informatie (zoals Facebook of LinkedIn), opmerkingen (zoals Twitter of Booking), video (zoals Youtube), audio, afbeeldingen (zoals Pinterest)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Data analyse op Webdata <i>Bijvoorbeeld zoekmachinetrends, webscraping-gegevens. Gebruik van computerprogramma voor het extraheren van gegevens van websites.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Data analyse op locatie- of geografische gegevens verkregen uit het gebruik van draagbare apparaten of voertuigen <i>Bijvoorbeeld draagbare apparaten die gebruik maken van mobiele-telefoonnetwerken, draadloze verbindingen of GPS.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Data analyse op gegevens van 'slimme' apparaten of sensoren <i>Bijvoorbeeld uit onderlinge communicatie tussen apparaten (machine-to-machine communicatie), sensoren geïnstalleerd in machines, fabricagesensoren, slimme meters, radiofrequentie-identificatietags (RFID). Een radiofrequentie-identificatie-RFID-tag is een apparaat dat op (of in) een product kan worden aangebracht en gegevens verzendt via radiogolven.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Data analyse op openbare bronnen van overheidsinstanties <i>Bijvoorbeeld openbare registers van ondernemingen; weersomstandigheden, topografische omstandigheden; vervoer, huisvesting, gebouwen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Data analyse op gegevens verkregen van satellieten <i>Bijvoorbeeld satellietbeelden, navigatiesignalen, positie signalen of communicatie buiten internetdekking via satellieten. Voeg gegevens toe die zijn verkregen uit de eigen infrastructuur of van een extern geleverde service (bijvoorbeeld AWS Ground Station).</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.6. Heeft een externe onderneming of organisatie data-analyse uitgevoerd voor uw bedrijf?

Neem data-analyse op basis van zowel interne als externe databronnen in beschouwing.

- Ja
 Nee

Datahandel

B.7. Heeft uw bedrijf in 2022 (toegang tot) eigen data verkocht?

Bijvoorbeeld gegevens over de voorkeuren van uw bedrijf, gegevens van de slimme apparaten of sensoren van uw bedrijf

- Ja
 Nee

B.8. Heeft uw bedrijf in 2022 (toegang tot) externe data gekocht?

Bijvoorbeeld gegevens over de voorkeuren van klanten van andere ondernemingen, gegevens van slimme apparaten of sensoren van andere ondernemingen.

- Ja
 Nee

C. Clouddiensten

Omschrijving clouddiensten

- *Cloud computing of de cloud* betreft ICT-diensten via internet. Klanten kunnen hiermee bijvoorbeeld software, rekenkracht en opslagcapaciteit gebruiken via internet in plaats van lokaal op hun eigen servers of computers.
- Clouddiensten voldoen aan de volgende criteria:
 - Servers van de aanbieders leveren diensten
 - De gebruiker kan de diensten eenvoudig zelf uitbreiden of juist verminderen (bijvoorbeeld de hoeveelheid opslagcapaciteit verhogen of verlagen)
 - De gebruiker heeft na de installatie altijd toegang tot de diensten, zonder tussenkomst van de aanbieder
 - De gebruiker betaalt voor de diensten.
- Een verbinding via VPN (Virtual Private Network) kan ook tot een clouddienst behoren.

C.1. Gebruikt uw bedrijf betaalde diensten uit *de cloud*?

Gratis clouddiensten niet meetellen.

- Ja
 Nee → Ga naar module D

C.2. Gebruikt uw bedrijf de volgende betaalde clouddiensten?

Gratis clouddiensten niet meetellen

	Ja	Nee
a) E-mail (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Office software, zoals tekstverwerkers, spreadsheetprogramma's (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Software voor boekhouding of financieel beheer (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Software om Enterprise Resource Planning (ERP) te beheren (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Software om informatie over klanten te beheren (CRM) (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Veiligheidssoftware, zoals antivirus programmatuur, network access control (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Opslag (hosting) van databases van het bedrijf (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Bestanden opslaan (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Rekenkracht om software te draaien (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Rekenplatform die een hostomgeving verschaft voor het ontwikkelen, testen of uitrollen van applicaties zoals herbruikbare softwaremodules of Application Programming Interfaces (API's) (als clouddienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. Artificiële intelligentie

Artificiële Intelligentie (AI) of kunstmatige intelligentie (KI) verwijst naar systemen die intelligent gedrag vertonen door hun omgeving te analyseren en –met een zekere mate van zelfstandigheid– acties te ondernemen om bepaalde doelen te bereiken. AI maakt gebruik van technologieën als *textmining*, computervisie (*computer vision*), *machine learning* en *deep learning*.

- Systemen voor artificiële intelligentie kunnen puur op software zijn gebaseerd, zoals:
 - Virtual agents/assistants (*chatbots*) gebaseerd op natuurlijke taalverwerking;
 - Spraak- en gezichtsherkenningssystemen gebaseerd op computervisie- of spraakherkenningssystemen;
 - Machine vertalingssoftware;
 - Data-analyse op basis van bijvoorbeeld machine learning.
- Of ingebed in apparaten, bijvoorbeeld:
 - Zelfstandige robots voor autonome magazijnsystemen of productie-assemblagewerkzaamheden;
 - Zelfstandige drones voor autonome productiebewaking of pakketafhandeling, enz.

D.1. Welke van de onderstaande AI-technologieën gebruikt uw bedrijf?

Als zeven keer 'Nee' → Ga naar vraag naar D.4

	Ja	Nee
a) Technologieën die een analyse van geschreven taal uitvoeren (<i>bijvoorbeeld textmining</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Technologieën die gesproken taal omzetten in machinaal leesbare vorm (<i>spraakherkenning</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Technologieën die gesproken of geschreven taal genereren (<i>Natural-Language Generation</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Technologieën die objecten of personen identificeren op basis van afbeeldingen (beeldherkenning, beeldbewerking)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) <i>Machine-learning</i> (zoals <i>deep-learning</i> methodieken) voor data-analyse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Technologieën die verschillende werkstromen automatiseren of helpen bij het nemen van beslissingen (bijvoorbeeld op artificiële intelligentie gebaseerde software voor robotgestuurde procesautomatisering)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Technologieën die fysieke beweging van machines mogelijk maken door autonoom genomen beslissingen op basis van observatie van de omgeving (bijvoorbeeld autonome robots, zelfrijdende voertuigen, autonome drones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.2. Gebruikt uw bedrijf software of systemen op basis van artificiële intelligentie voor één of meer van de volgende doeleinden?

	Ja	Nee
a) Gebruik van AI voor marketing of verkoop		
– Chatbots op basis van natuurlijke taalverwerking voor klantondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Klantprofilering, prijsoptimalisatie, gepersonaliseerde marketingaanbiedingen, marktanalyse op basis van machine learning		
b) Gebruik van AI voor productie- of serviceprocessen		
– Voorspellend onderhoud op basis van machine learning		
– Tools om producten te classificeren of defecten in producten op te sporen op basis van computervisie (computer vision)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Autonome drones voor productietoezicht, beveiligings- of inspectietaken		
– Assemblagewerkzaamheden uitgevoerd door bijvoorbeeld autonome robots		
c) Gebruik van AI voor organisatie van administratieve processen in het bedrijf of bestuurstaken		
– Zakelijke virtuele assistenten op basis van machine learning of natuurlijke taalverwerking		
– Conversie van spraak naar tekst op basis van spraakherkenning voor het opstellen van documenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Geautomatiseerde planning of planning op basis van machine learning		
– Machinevertaling		
d) Gebruik van AI voor logistiek		
– Autonome robots voor pick-and-pack-oplossingen in magazijnen		
– Routeoptimalisatie op basis van machine learning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Autonome robots voor pakketverzending, tractering, distributie en sortering		
– Autonome drones voor bijvoorbeeld pakketbezorging		
e) Gebruik van AI voor ICT-beveiliging		
– Gezichtsherkenning op basis van computervisie voor authenticatie van ICT-gebruikers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Detectie en preventie van cyberaanvallen op basis van bijvoorbeeld machine learning		
f) Gebruik van AI voor boekhouding, controle of financieel beheer		
– Machine learning om gegevens te analyseren die helpen bij het nemen van financiële beslissingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Factuurverwerking op basis van machine learning		
– Machine learning of natuurlijke taalverwerking voor boekhouddocumenten		
g) Gebruik van AI voor activiteiten op het gebied van onderzoek en ontwikkeling of innovatie (m.u.v. onderzoek op AI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Machine learning om data te analyseren voor het doen van onderzoek, het oplossen van onderzoeksproblemen, het ontwikkelen van een nieuw of significant verbeterd product/dienst		

D.3. Hoe heeft uw bedrijf de gebruikte artificiële intelligentie software of systemen verkregen?

*Eigen werknemers inclusief werknemers van een moeder-, dochter- of zustermaatschappij

	Ja	Nee
a) Software of systemen zijn ontwikkeld door eigen werknemers*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Commerciële software of systemen zijn aangepast door eigen werknemers*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Open-source software of systemen zijn aangepast door eigen werknemers*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Commerciële software of gebruiksklare systemen aangeschaft, inclusief voorbeelden waar het al in een gekocht artikel of systeem was verwerkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Externe leveranciers werden ingehuurd om ze te ontwikkelen of aan te passen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.4. Heeft uw bedrijf ooit overwogen om één van eerdergenoemde artificiële intelligentie technologieën te gebruiken

Opmerking voor DVZ bij vragen D.4 en eventueel D.5: alleen stellen aan bedrijven die bij vraag D.1 *Nee* ingevuld hebben.

- Ja
 Nee → Ga naar module E

D.5. Wat zijn de redenen voor uw bedrijf om geen gebruik te maken van deze artificiële intelligentie technologieën?

- | | Ja | Nee |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Kosten zijn te hoog | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Gebrek aan relevante ervaring in bedrijf | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Incompatibiliteit met bestaande apparatuur, software of systemen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Moeilijkheden met beschikbaarheid of kwaliteit van de benodigde gegevens | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Bezorgheid over schending van gegevensbescherming en privacy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Onduidelijkheid over de juridische gevolgen zoals aansprakelijkheid bij schade veroorzaakt door het gebruik van artificiële intelligentie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Ethische overwegingen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Artificiële intelligentie technologieën zijn niet nuttig voor het bedrijf | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E. ICT-veiligheid

De volgende vragen gaan over ICT-veiligheid. In deze vragenlijst bedoelen we daarmee alle maatregelen, controles en procedures die een bedrijf toepast met betrekking tot ICT-systemen, met als doel de integriteit, authenticiteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van gegevens (data) en systemen te borgen.

ICT-veiligheidsmaatregelen

E.1. Gebruikt uw bedrijf de volgende ICT-veiligheidsmaatregelen?

	Ja	Nee
a) Antivirussoftware <i>Gratis en/of betaald.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Beleid voor sterke wachtwoorden <i>Wachtwoorden die ten minste acht gemengde karakters hebben, die veranderd moeten worden na een bepaalde periode of naar aanleiding van bijvoorbeeld een ICT-veiligheidsincident en die versleuteld worden verstuurd en opgeslagen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Identificatie en authenticatie van gebruikers via biometrische methoden <i>Authenticatie via bijvoorbeeld een vingerafdruk, de stem of het gezicht.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Authenticatie van gebruikers via minstens twee authenticatiemethodes (oftewel twee-factor authenticatie) <i>Bijvoorbeeld door het gebruik van een wachtwoord in combinatie met een software of hardware token via een app of SMS of een USB-beveiligingssleutel.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Versleutelingstechnieken (encryptie) van data, documenten of e-mails	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Op een andere locatie (reserve)gegevens bewaren (data-backup) <i>Opslag op een andere fysieke locatie of in de cloud.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Netwerk access control <i>Beheer van toegangsrechten van gebruikers tot het (interne) bedrijfsnetwerk.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Virtual private network (VPN) bij internetgebruik buiten het bedrijf <i>Een VPN zorgt ervoor dat alle internetverkeer tussen de gebruiker en de VPN-server wordt versleuteld.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Logbestanden opslaan om incidenten achteraf te analyseren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Methodes om de ICT-veiligheid in uw bedrijf te kunnen beoordelen, zoals de veiligheidsmaatregelen laten controleren door derden, of tests uitvoeren <i>Bijvoorbeeld penetration testing (pen test), red teaming, 'ethisch hacken', back-up systemen testen of gesimuleerde ICT-veiligheidsincidenten zoals nep-phishing-emails versturen. Dergelijke tests worden uitgevoerd om op een veilige manier kwetsbaarheden in ICT-systemen op te sporen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Risicoanalyses <i>Periodiek beoordelen wat de kans is dat uw bedrijf wordt getroffen door een incident, en wat daarvan de mogelijke gevolgen zijn.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Geavanceerd ICT-veiligheid volg- en detectiesysteem dat verdachte activiteiten op het ICT-systeem van het bedrijf kan detecteren <i>Dus niet standaard anti-virussoftware, maar systemen zoals Next Generation Intrusion Prevention System (NGIPS), Next Generation Firewall (NGFW) of Intrusion Detection System (IDS).</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.2. Maakt uw bedrijf gebruik van de volgende methoden om het besef te vergroten bij het eigen personeel dat zij verplichtingen hebben op het gebied van ICT-veiligheid?

	Ja	Nee
a) Vrijwillige training of intern beschikbare informatie (bijvoorbeeld intranet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Verplichte training of cursus, of het bekijken van verplichte documenten of video's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Via een contract (bijvoorbeeld het contract voor in dienst treden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E.3. Heeft uw bedrijf documenten* over maatregelen, procedures of gebruiken inzake ICT-veiligheid?

* Documenten over ICT-veiligheid en vertrouwelijkheid van data kunnen betrekking hebben op het trainen van personeel in correct ICT-gebruik, ICT-veiligheidsmaatregelen, het evalueren van ICT-veiligheidsmaatregelen, plannen voor het bijwerken van ICT-veiligheidsdocumenten, enz.

- Ja
 Nee → Ga naar vraag naar E.5

E.4. Wanneer heeft uw bedrijf documenten* over maatregelen, procedures of gebruiken inzake ICT-veiligheid voor het laatst gecontroleerd en bijgewerkt?

* Als deze documenten nog nooit bijgewerkt zijn, dan graag aangeven wanneer deze documenten aangemaakt zijn.

- In de afgelopen 12 maanden
 Niet in de afgelopen 12 maanden, maar wel in de afgelopen 24 maanden
 Langer dan 24 maanden geleden

E.5. Wie voerde in 2022 binnen uw bedrijf ICT-veiligheid gerelateerde zaken uit (zoals veiligheidstesten, ICT-veiligheids-trainingen, oplossen van ICT-veiligheidsincidenten)?

Meerdere antwoorden mogelijk. Laat het updaten van pre-package software buiten beschouwing.

- | | Ja | Nee |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Eigen personeel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Inclusief het personeel van moeder-, dochter-, of zustermaatschappijen</i> | | |
| b) Externe leverancier(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Niet van toepassing | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ICT-veiligheidsincidenten door aanval van buiten

E.6. Hoe vaak kwamen onderstaande ICT-veiligheidsincidenten door een aanval van buitenaf in 2022 voor in uw bedrijf?

	Niet voorge- komen	1 of 2 keer	3 of 4 keer	Meer dan 4 keer
a) Uitval van ICT-diensten als gevolg van een aanval van buitenaf, bijvoorbeeld DoS (<i>Denial of Service</i>) of <i>ransomware</i> -aanvallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Vernietiging of vermindering van data als gevolg van infectie met kwaadaardige software of door ongeoorloofde elektronische toegang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Onthulling van vertrouwelijke elektronische gegevens door inbraak, pharming of phishing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien bij alle antwoorden 'Niet voorgekomen' ingevuld → ga naar E.9

E.7. Heeft uw bedrijf in 2022 kosten gemaakt door ICT-veiligheidsincidenten ten gevolge van een aanval van buitenaf?

	Geen kosten	Wel kosten
a) Uitval van ICT-diensten als gevolg van een aanval van buitenaf, bijvoorbeeld DoS (<i>Denial of Service</i>) of <i>ransomware</i> -aanvallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Vernietiging of vermindering van data als gevolg van infectie met kwaadaardige software of door ongeoorloofde elektronische toegang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Onthulling van vertrouwelijke elektronische gegevens door inbraak, pharming of phishing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien bij alle antwoorden 'Geen kosten' ingevuld → ga naar E.9

E.8. Hoe hoog waren de kosten van ICT-veiligheidsincidenten ten gevolge van een aanval buitenaf in 2022 voor uw bedrijf als percentage van de totale omzet in 2022?

- Minder dan 1% van de totale omzet
- Ten minste 1% maar minder dan 2% van de totale omzet
- Ten minste 2% maar minder dan 5% van de totale omzet
- Ten minste 5% maar minder dan 10% van de totale omzet
- Ten minste 10% maar minder dan 50% van de totale omzet
- Ten minste 50% van de totale omzet

Opmerking voor DVZ: omzet vragen niet verplicht. Niet ingevuld beschouwen we als onbekend

Ransomware

E.9. Heeft uw bedrijf in 2022 met een ransomware-aanval te maken gehad?

Bij een ransomware-aanval zijn de bestanden of ICT-systemen van uw bedrijf door cybercriminelen geblokkeerd en worden alleen weer vrijgegeven na betaling van losgeld.

- Ja
- Nee → Ga naar vraag naar E.16

E.10. Heeft uw bedrijf de cybercriminelen betaald om de ICT-systemen of bestanden van uw bedrijf weer vrij te geven?

- Ja
 Nee → Ga naar vraag naar E.13

E.11. Hoe hoog was het bedrag dat uw bedrijf betaald heeft om de ICT-systemen weer toegankelijk te maken als percentage van de totale omzet in 2022?

- Minder dan 1% van de totale omzet
 Ten minste 1% maar minder dan 2% van de totale omzet
 Ten minste 2% maar minder dan 5% van de totale omzet
 Ten minste 5% maar minder dan 10% van de totale omzet
 Ten minste 10% maar minder dan 50% van de totale omzet
 Ten minste 50% van de totale omzet

E.12. Heeft de betaling van het losgeld ertoe geleid dat de ICT-systemen van uw bedrijf weer door de cybercriminelen (deels) ontsleuteld zijn?

- Ja
 Nee

E.13. Heeft uw bedrijf andere kosten door de ransomware-aanval gehad?

Bijvoorbeeld kosten om geblokkeerde ICT-systemen te vervangen of door kosten door het verlies van bestanden.

- Ja
 Nee → Ga naar vraag naar E.15

E.14. Hoe hoog waren de overige kosten als gevolg van de ransomware-aanval als percentage van de totale omzet in 2022?

De kosten van het losgeld dus niet meegerekend, alleen overige schadeposten tellen mee.

- Minder dan 1% van de totale omzet
 Ten minste 1% maar minder dan 2% van de totale omzet
 Ten minste 2% maar minder dan 5% van de totale omzet
 Ten minste 5% maar minder dan 10% van de totale omzet
 Ten minste 10% maar minder dan 50% van de totale omzet
 Ten minste 50% van de totale omzet

E.15. Heeft uw bedrijf de hulp ingeroepen van één of meer van de volgende instanties?

- | | Ja | Nee |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Cybersecuritybedrijf | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Politie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ICT-veiligheidsincidenten met interne oorzaak

E.16. Hoe vaak kwamen onderstaande ICT-veiligheidsincidenten door een interne storing of door onopzettelijk toedoen van eigen personeel in 2022 voor in uw bedrijf?

Interne ICT-veiligheidsincidenten worden veroorzaakt door interne storingen of door onopzettelijk toedoen van het eigen personeel, dus niet door een aanval van buitenaf.

	Niet voorge- komen	1 of 2 keer	3 of 4 keer	Meer dan 4 keer
a) Uitval van ICT-diensten als gevolg van ICT-gerelateerde veiligheidsincidenten, zoals een storing in hardware of software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Vernietiging of verminking van data als gevolg van ICT-gerelateerde veiligheidsincidenten, zoals een storing in hardware of software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Onthulling van vertrouwelijke elektronische gegevens door <i>onopzettelijk</i> toedoen van eigen personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien bij alle antwoorden 'Niet voorgekomen' ingevuld → ga naar E.19

E.17. Heeft uw bedrijf in 2022 kosten gemaakt door ICT-veiligheidsincidenten ten gevolge van interne incidenten?

Interne ICT-veiligheidsincidenten worden veroorzaakt door interne storingen of door onopzettelijk toedoen van het eigen personeel, dus niet door een aanval van buitenaf.

	Geen kosten	Wel kosten
a) Uitval van ICT-diensten als gevolg van ICT-gerelateerde veiligheidsincidenten, zoals een storing in hardware of software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Vernietiging of verminking van data als gevolg van ICT-gerelateerde veiligheidsincidenten, zoals een storing in hardware of software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Onthulling van vertrouwelijke elektronische gegevens door het onopzettelijk toedoen van eigen personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indien bij alle antwoorden 'Geen kosten' ingevuld → ga naar E.19

E.18. Hoe hoog waren kosten van de ICT-veiligheidsincidenten ten gevolge van een interne storing of door onopzettelijk toedoen van eigen personeel in 2022 voor uw bedrijf als percentage van de totale omzet in 2022?

Interne ICT-veiligheidsincidenten worden veroorzaakt door interne storingen of door onopzettelijk toedoen van het eigen personeel, dus niet door een aanval van buitenaf.

- Minder dan 1% van de totale omzet
- Ten minste 1% maar minder dan 2% van de totale omzet
- Ten minste 2% maar minder dan 5% van de totale omzet
- Ten minste 5% maar minder dan 10% van de totale omzet
- Ten minste 10% maar minder dan 50% van de totale omzet
- Ten minste 50% van de totale omzet

E.19. Is uw bedrijf verzekerd voor ICT-veiligheidsincidenten?

- Ja
- Nee

Digital Trust Center (DTC)

De DTC is een overheidsorganisatie met als missie het weerbaar maken van bedrijven in Nederland tegen cyberdreigingen door middel van:

- informatieverschaffing
 - stimuleren van samenwerkingsverbanden op regionaal- en brancheniveau tussen bedrijven op het gebied van cybersecurity.
-

E.20. Bent u bekend met het DTC en/of één van de daaraan verbonden samenwerkingsverbanden op het gebied van cyberweerbaarheid?

- Ja
 Nee → Ga naar vraag naar E.22

E.21. Gebruikt u de DTC-website als bron van informatie om meer te weten te komen over hoe uw bedrijf cyberweerbaar wordt?

- Ja
 Nee

E.22. Bent u actief op zoek naar meldingen over cyberbedreigingen?

- Ja
 Nee

F. Facturen

Facturen heb je in papieren en elektronische vorm. Er zijn twee soorten elektronische facturen:

- E-facturen geschikt voor automatische verwerking
 - Voorbeelden: Electronic Data Interchange (EDI), XML, UBL
 - Deze worden direct uitgewisseld ofwel door elektronische systemen van bedrijven onderling, ofwel via elektronische systemen van dienstverleners zoals *Billing Service Providers*
- Facturen in elektronische vorm *niet* geschikt voor automatische verwerking
 - Voorbeelden: Factuur in e-mail of als e-mailbijlagen in de vorm van een PDF-bestand

Verzonden facturen

F.1. Heeft uw bedrijf in 2022 de volgende soorten facturen verzonden?

Als bij **a** Nee ingevuld → Ga naar module G

	Ja	Nee
a) E-factuur in een standaardformaat, <i>geschikt</i> voor automatische verwerking (bijvoorbeeld EDI, XML, UBL)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) In elektronische vorm, <i>niet geschikt</i> voor automatische verwerking (bijvoorbeeld e-mail, PDF-bestand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Papieren facturen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F.2. Van alle facturen (*elektronisch en/of papier*) die uw bedrijf in 2022 heeft verzonden aan consumenten, andere bedrijven of overheden, hoe groot was het deel e-facturen?

E-facturen zijn elektronische facturen in een standaardformaat en zijn geschikt voor automatische verwerking (bijvoorbeeld EDI, XML, UBL).

- Minder dan 10%
- Ten minste 10% maar minder dan 25%
- Ten minste 25% maar minder dan 50%
- Ten minste 50% maar minder dan 75%
- Ten minste 75%

G. E-commerce

- E-commerce is de aan- of verkoop van goederen of diensten via computernetwerken met een methode die speciaal ontworpen is voor het verzenden of ontvangen van bestellingen/orders.
- Handgetypte e-mail telt dus niet mee.
- De bestellingen/orders vinden plaats via deze methodes, maar het betalen ervan hoeft niet online te gebeuren.
- E-commerce kan plaatsvinden via een website/app of via EDI (*Electronic Data Interchange*). Met EDI wordt hier bedoeld: het zenden of ontvangen van informatie in een afgesproken format dat automatische verwerking mogelijk maakt, bijvoorbeeld EDIFACT, XML, UBL, XBRL

Totale omzet

G.1. Wat was in 2022 de totale omzet van het Nederlandse gedeelte van uw bedrijf, exclusief btw?

k€:

- Het gaat hier dus om de totale omzet, **ongeacht** of die via e-commerce verkregen is of niet.
- Opgeven in duizendtallen. Noteer € 23.568,- dus als k€ 24.

Omzet via website en apps

G.2. Heeft uw bedrijf in 2022 orders ontvangen voor goederen of diensten via een website of app?

Het gaat hier om verkopen via een online winkel (webshop), via webformulieren op een website of extranet, of via een *app*. **Ook meetellen:** orders die uw bedrijf heeft ontvangen via een website of app die niet van uw bedrijf is, bijvoorbeeld een platform zoals booking.com, bol.com, marktplaats.nl e.d.. Handgetypte e-mails niet meetellen.

- Ja
 Nee → Ga naar module sectie **Omzet via EDI**

G.3. Wat was in 2022 de omzet die uw bedrijf behaalde met orders ontvangen via een website of app, exclusief btw?

k€:

- Opgeven in duizendtallen. Noteer € 23.568,- dus als k€ 24.

G.4. Hoeveel procent van de in 2022 via een website of app behaalde omzet betrof verkoop aan:

- a) Bedrijven
- b) Overheidsorganisaties
- c) Nederlandse consumenten
- d) Buitenlandse consumenten

Het totaal van a t/m d moet 100% zijn

Omzet via online platformen

- In deze sectie wordt een onderscheid gemaakt tussen de omzet behaald via uw *eigen* website of app en de website of app van een *ander* bedrijf, ook wel aangeduid als *online platform*.
 - Online platformen brengen aanbieders van goederen en diensten in contact met (potentiële) klanten en ondersteunen eventueel transacties.
 - Voorbeelden van online platformen zijn booking.com, bol.com, thuisbezorgd.nl, kieskeurig.nl, werkspot.nl, etc.
 - Een website of app in eigen beheer wordt dus *niet* gezien als online platform.
-

G.5. Hoeveel procent van de in 2022 via een website of app behaalde omzet betrof verkoop via:

a) De website of app van uw *eigen* bedrijf

b) Een website of app van een *ander* bedrijf, oftewel een online platform

Voorbeelden zijn booking.com, bol.com, thuisbezorgd.nl, kieskeurig.nl, werkspot.nl

Als bij **b** 0% ingevuld → Ga naar module sectie **Omzet via EDI**

Het totaal van **a** en **b** moet 100% zijn

G.6. Via hoeveel platformen heeft uw bedrijf in 2022 orders ontvangen of diensten verkocht?

- Via één
 Via twee
 Via drie of meer
-

Als 'via één' → ga naar sectie **Omzet via EDI**

G.7. Kwam meer dan 75% van de omzet van de online platformen in 2022 van slechts één platform?

- Ja
 Nee
-

G.8. Heeft uw bedrijf in 2022 aan één of meer online platform(en) betaald voor het gebruik van hun bemiddelingsdiensten?

- Ja
 Nee → Ga naar vraag naar G.10
-

G.9. Welk bedrag heeft uw bedrijf in 2022 aan online platformen betaald voor het gebruik van hun bemiddelingsdiensten?

k€:

- Opgeven in duizendtallen. Noteer € 23.568,- dus als k€ 24.
-

Omzet via EDI

Met EDI (Electronic Data Interchange) wordt hier bedoeld

- Informatie zenden of ontvangen in een afgesproken format dat automatische verwerking mogelijk maakt, bijvoorbeeld EDIFACT, XML, UBL of XBRL.
 - Inkopen via handgetypte e-mails tellen *niet* mee.
-

G.10. Heeft uw bedrijf in 2022 orders ontvangen voor goederen of diensten via EDI?

- Ja
 Nee → Ga naar module H

G.11. Wat was in 2022 de omzet die uw bedrijf behaalde met orders ontvangen via EDI, exclusief btw?

k€:

Opgeven in duizendtallen. Noteer € 3.568,- dus als k€ 4.

H. Contactgegevens

H.1. Aanhef

Dhr.

Mevr.

H.2. Naam

H.3. Contactdetails

a) e-mailadres

b) telefoonnummer

H.4. Opmerkingen

Overzicht vragenlijst

Globaal aantal vragen

Categorie	Aantal
Modules	7
Alle vragen	154
Kleine bedrijven	122

Aantal vragen per module

Module	Alle vragen	Kleine bedrijven
A Toegang en gebruik van Internet	33	22
B Datagebruik, -uitwisseling, -analyse en -handel	17	0
C Clouddiensten	11	11
D Artificiële intelligentie	28	28
E ICT-veiligheid	46	46
F Facturen	4	4
G E-commerce	15	11