

Trends in ICT 2007



Back to the future

11e jaarlijkse onderzoek over de inzet en het gebruik van ICT

- Conjunctuur, bestedingen en budgettering
- ICT-bedrijven en hun prestaties in 2006
- De Jan Pieterszoon Coen-prijzen 2006
- De invloed van ICT op privé en werken
- Computerbeveiliging



INHOUDSOPGAVE

- Voorwoord Jacob Verschuur 2
- Conjunctuur, bestedingen en budgettering 4
- Interview Paul Cornelisse 6
- ICT-bedrijven en hun prestaties in 2006 7
- Interview Siggi Hauer 10
- Invloed ICT op werk en privé 13
- Interview Frank van den Ende 16
- Computerbeveiliging/Cybercrime 18
- Interview Chéry Wortelboer 20
- Onderzoeksverantwoording Trends in ICT 2007 23

Jacob Verschuur,
directeur Ernst & Young ICT Leadership:

Back to the future

Terug naar de toekomst. Deze vier woorden zijn de kern van de visie die ik op basis van de onderzoeksresultaten voor 2007 heb ontwikkeld. Hiermee doel ik erop dat de geschiedenis zich ook in de ICT-wereld lijkt te herhalen. Zo zien we weer een trend in de richting van een gezonde toename in bestedingen en budgetten. Daarmee gaan we terug naar de periode voor 2001. De helft van de ondervraagden verwacht dat de eigen organisatie in 2007 behoorlijk gaat investeren in bestaande hardware en systeemsoftware en drie op de tien gaan werken aan nieuwe ICT-oplossingen. Dit zijn aanzienlijk betere cijfers dan wat onze geënquêteerde directeuren, managers en professionals vorig jaar voor 2006 verwachtten. Goed nieuws zult u zeggen. Maar we moeten ons wel realiseren dat de wereld in het afgelopen jaar drastisch is veranderd.

Voor 2006 gaf ik mijn visie de titel *'Twee stappen vooruit, een stapje achteruit'*. Toen maakte ik mij vooral zorgen over het (weer) opkomende opportunisme bij sommige ICT-bedrijven en het toenemende gebrek aan kwaliteit in de dienstverlening. Van opportunisme is momenteel (gelukkig) weinig meer te merken en uit het kwaliteit-tevredenheidsonderzoek 2006 - dat is uitgevoerd onder 1.002 directeuren, managers en professionals - is een duidelijk opgaande kwaliteitslijn af te leiden.

De grote ICT-bedrijven moesten in 2006 alle zeilen bijzetten om hun aandeelhouders tevreden te houden, terwijl concurrentie zorgde voor een continue prijsdruk. Dit leidde in 2006, veel duidelijker dan verwacht, tot een vlucht naar lagelonenlanden. Zoals blijkt uit de onderzoeksresultaten voor offshore-outsourcing. Veel grotere ICT-bedrijven en gebruikers konden hiervan profiteren. Dit tegen zeer aantrekkelijke marges en ondanks toenemende kwaliteitsproblemen. Ik verwacht ook niet dat de vraag naar offshore-outsourcing zal afnemen aangezien de toestroom van goedopgeleide ICT'ers het laat afweten, er weer hogere looneisen op de bespreeklijst staan en de files en daardoor het aantal improductieve uren schrikbarend toenemen. Ik weet niet hoe het u vergaat, maar



ik ben elke dag verbaasd over het feit dat medewerkers steeds langer in de file moeten staan, terwijl besluitvorming over bijvoorbeeld de aansluiting van de A6 naar de A9 telkens wordt opgeschoven. Ordina-directeur Ronald Kasteel, die bewust ervoor heeft gekozen de software in eigen huis te blijven ontwikkelen, heeft al een noodgreep moeten toepassen door een deel van zijn medewerkers thuis te laten werken. Uit de antwoorden op de vraag naar hun visie voor 2007 blijkt dat de geënquêteerde directeuren, managers en professionals enerzijds optimistisch zijn over de ICT-sector in 2007. Zo verwachten zij niet dat de sector blijft kwakkelen en dat de internetbubbel opnieuw zal barsten. Anderzijds is lang niet iedereen ervan overtuigd dat de malaise in de ICT voorbij is; slechts een kwart van de ondervraagden durft weer ICT-aandelen te kopen. Erg innovatief zijn ze ook niet. De meeste organisaties durven niet voorop te lopen met ICT-ontwikkelingen en kijken eerst wat de concurrentie doet. Opvallend is ook de weinig optimistische verwachtingen over de Nederlandse positie in het internationale ICT-veld. Slechts een kwart verwacht dat Nederland zijn achterstand weer inloopt. Sterker nog, 17 procent verwacht dat de eigen organisatie in 2007 veel meer gaat uitbesteden aan het buitenland.

Dat de geënquêteerde directeuren, managers en professionals van mening zijn dat in 2007 internet steeds essentiëler wordt in de relatie met klant en leverancier, ligt voor de hand. Evenals dat ze wat technologische ontwikkelingen betreft, een doorbraak verwachten van digitale televisie en verdere data-integratie. Al deze ontwikkelingen zullen in 2007 leiden naar een verdere concentratie van ICT-bedrijven, zowel op technologisch gebied als op commercieel gebied.

Op technologisch gebied rijzen de kosten de pan uit, met name doordat de afschrijvingsperiode van jaren naar maanden is verschoven. De povere resultaten van het Innovatieplatform geven ook de machteloosheid van de overheid aan in dit lastige speelveld. Grote spelers als Philips werken op het gebied van innovatie slechts aan mondiale schaalvergroting. Waarbij ze de niches overlaten aan kleinere, zeer gespecialiseerde bedrijven. De vraag is of het nieuwe kabinet in staat is om met het Innovatieplatform daadwerkelijk een stimulerende rol bij innovatie te spelen. Misschien is de economie meer gebaat bij gerichte, stimulerende, fiscale maatregelen in combinatie met

een helder subsidiebeleid. Met veel meer aandacht voor het mobiliteits-probleem en het toelaten van kenniswerkers van buiten de EU, kan de Nederlandse ICT-industrie een prima 2007 tegemoet zien.

Ten slotte betekent Back to the future ook dat we moeten leren van het verleden. In de jaren zeventig en tachtig lag de Nederlandse scheepsbouwindustrie volledig op z'n gat. Een uitgekiend innovatiebeleid van slimme ondernemers, aangevuld met een gericht subsidiebeleid van de overheid, heeft uiteindelijk een bloeiende, hoogtechnologische en gespecialiseerde industrietak opgeleverd. Over kansen in de toekomst gesproken...

Jacob Verschuur

Hoofdstuk I | Conjunctuur

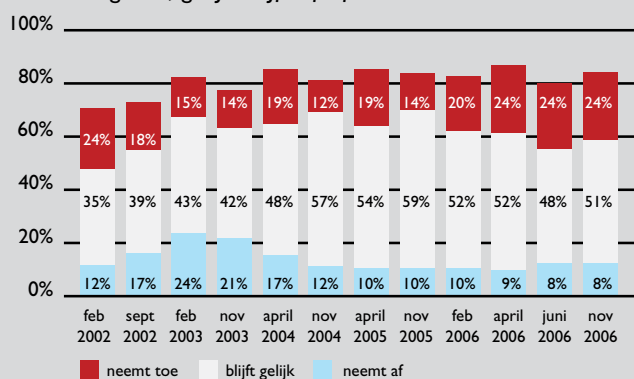
Werkgelegenheid, budgettering, bestedingen, bezuinigingen en investeringen

Het onderzoeksteam van Ernst & Young constateert dat ICT weer in de lift zit. De antwoorden op de vragen over werkgelegenheid, budgettering en investering in ICT laten een positieve trend zien. De werkgelegenheid groeit, er wordt gemiddeld meer geld uitgegeven aan zowel hard- als software en de investeringen voor 2007 nemen naar verwachting toe. De vraag naar ICT'ers, zowel intern als extern, neemt sterk toe. Dit in combinatie met budgettering en externe ICT-services is een belangrijke graadmeter voor de ontwikkeling in de ICT-sector.

Groeiend aantal externe ICT'ers

Uit het antwoord van de respondenten op de vraag 'Heeft u het idee dat het aantal externen dat zich binnen uw organisatie met ICT/automatisering bezighoudt de laatste 2 maanden groeit, gelijk blijft of afneemt?' kunnen we afleiden dat de markt voor ICT-dienstverleners blijft groeien. In november 2006 ziet een kwart van de bedrijven het aantal externe ICT'ers groeien (in november 2005 was dat nog 14 procent), terwijl 8 procent een daling constateert. De groei van het aandeel externe ICT'ers zien we terug in alle sectoren. Binnen de overheid/not-for-profit sector is de toename op dit moment het sterkst. Hoe groter de organisatie, hoe meer externe ICT'ers er worden aangenomen. Ongetwijfeld leveren de groei en beschikbaarheid van het aantal kleine zelfstandige ICT'ers dat geen heil meer ziet in een dienstverband, ofwel onvrijwillig de wijk heeft moeten nemen naar zelfstandigheid, hieraan een belangrijke bijdrage.

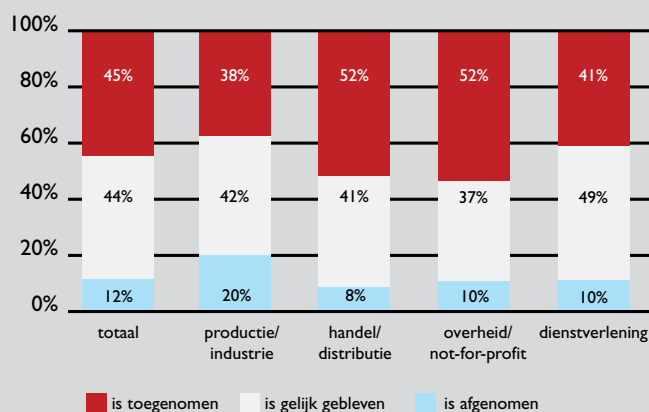
Heeft u het idee dat het aantal externen dat zich binnen uw organisatie met ICT/Automatisering bezighoudt de laatste 2 maanden groeit, gelijk blijft of afneemt?



Beperkte groei interne ICT'ers

Nieuwsgierig stellen we ook de vraag of het aantal interne collega's van de afdeling ICT/automatisering binnen de organisatie de laatste 2 maanden is gegroeid, gelijk is gebleven of is afgenomen. Uit de antwoorden blijkt dat het aandeel interne ICT'ers licht stijgt. In november 2006 ziet 19 procent van de bedrijven dit aantal groeien (in november 2005 was dit nog 11 procent), terwijl er bij 9 procent sprake is van een daling. In de meeste gevallen blijft de situatie echter ongewijzigd. Binnen alle sectoren, met uitzondering van de sector productie/industrie, groeit de ICT-afdeling; onder grotere bedrijven (vanaf 100 werknemers) licht; alleen bij kleinere bedrijven (tot 100 werknemers) blijft de ICT-afdeling op ongeveer hetzelfde niveau. De stabiele groeiverwachting bij de geënquêteerden geeft aan dat er een gezonde balans is bereikt tussen inhuur van externe ICT'ers en de groeicijfers van interne ICT'ers. Dit ondanks de wervingsproblemen die de laatste maanden de kop weer opsteken.

Wat is de verandering van het totale ICT-budget binnen uw organisatie over de afgelopen 12 maanden ten opzichte van de 12 maanden daarvoor.



ICT-budget in 2006 gestegen ten opzichte van 2005

Het onderzoeksteam heeft de geënquêteerden gevraagd de verandering in te schatten van het totale ICT-budget binnen hun organisatie over de afgelopen 12 maanden ten opzichte van de 12 maanden daarvoor. Vergeleken met vorig jaar ziet 45 procent van de managers het ICT-budget toenemen, 12 procent ziet het budget afnemen en de rest constateert geen verandering. Overigens neemt het ICT-budget in alle sectoren het afgelopen jaar duidelijk toe. Zowel binnen het MKB als binnen de grote ondernemingen is er het afgelopen jaar sprake geweest van een groei van het ICT-budget.



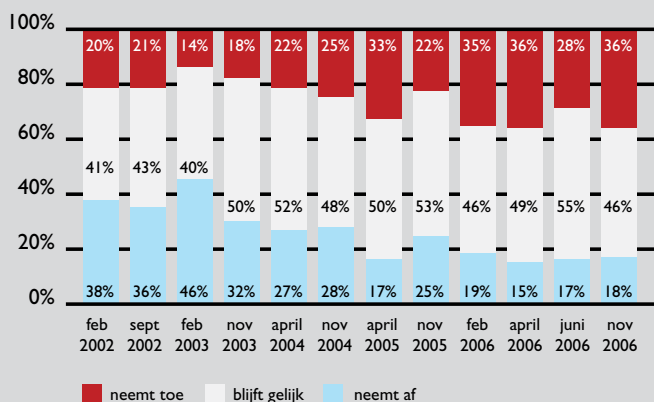
Verdere stijging ICT-budget in 2007

Deze trend zet zich voort. Voor de komende 12 maanden verwacht 38 procent van de managers en ICT-professionals een toename van het ICT-budget (in 2005 was dit nog 31 procent), terwijl 11 procent een daling verwacht. De rest verwacht dat het budget gelijk blijft. Per saldo zal het ICT-budget de komende 12 maanden dus naar verwachting verder groeien. Dit geldt binnen alle sectoren, zowel binnen het MKB als binnen grote ondernemingen. Ook bij de budgetten is dus sprake van een stabiele groei.

Besteding aan externe ICT-services overtreft het topjaar 2001

De verwachtingen over de bestedingen aan externe ICT-services voor 2007 overtreffen al onze verwachtingen. 36 procent van alle bedrijven en instellingen verwacht een toename van de bestedingen aan externe ICT-services (22 procent in 2005), terwijl 18 procent een afname verwacht. De rest van de ondervraagden verwacht geen verandering. Deze ontwikkeling is binnen alle sectoren waarneembaar. Zowel binnen het MKB als binnen de grote ondernemingen verwacht men dat de bestedingen aan externe ICT-services het komend jaar behoorlijk zullen toenemen. De groeiverwachting van externe ICT-services heeft in 2006 een absoluut hoogtepunt bereikt en overtreft het topjaar 2001.

Wat zijn de verwachtingen omtrent de bestedingen van uw organisatie aan externe ICT-services voor de komende 12 maanden ten opzichte van de afgelopen 12 maanden?

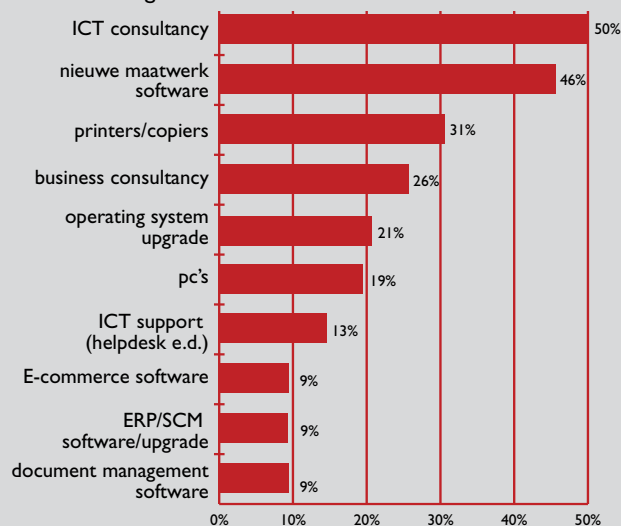


Eventuele bezuinigingen in 2007 richten zich op consultancy

We vragen de geënquêteerden waarop zij in geval van extra bezuinigen gaan beknibben. In het geval van extra

ICT-bezuinigingen bezuinigen hun organisaties voornamelijk op ICT-consultancy en nieuwe maatwerksoftware, gevolgd door de aanschaf van printers/copiers en business consultancy. Kennelijk wordt consultancy nog steeds gezien als een luxe en niet als een stimulans om zich innovatief te ontwikkelen. Tijd voor een charme-offensief van ICT-Office om het imago van ICT- en business consultancy naar een hoger plan te trekken. Waar men zeker niet op gaat bezuinigen, is security software, gevolgd door pc's en network services.

In het geval van extra ICT-bezuinigingen, in welke categorie zou u dan bezuinigen?



Over de gehele linie toename van investering in hardware in 2007

Over de verwachtingen met betrekking tot de bestedingen aan hardware voor de komende 12 maanden, zeggen vier op de tien ondervraagden te verwachten dat de bestedingen aan hardware de komende 12 maanden zullen toenemen (in 2005 drie op tien), terwijl 15 procent denkt dat deze zullen afnemen. De rest verwacht geen verandering. Per saldo is er dus sprake van een toename van de bestedingen aan hardware. Binnen alle sectoren wordt er voor het komende jaar een stijging van de bestedingen aan hardware verwacht. Zowel kleine als grote bedrijven verwachten dat de bestedingen aan hardware het komende jaar zullen toenemen.

Meer investering in software in handel/distributie en overheid/not-for-profit

Met betrekking tot de verwachtingen over de bestedingen aan software voor de komende 12 maanden, wordt voor software per saldo, evenals in 2005, een stevige toename verwacht.

Paul Cornelisse Principal Consultant Morgan Chambers

Schaarste op arbeidsmarkt sturend in outsourcingbeleid

Uit het onderzoek Trends in ICT 2007 blijkt dat ICT-outsourcing nog steeds een belangrijk onderwerp is. Waarbij ook offshoring nog steeds toeneemt. Zo gaat 17 procent van de bedrijven in 2007 meer werk overhevelen naar het buitenland. De manier waarop outsourcing is gepositioneerd binnen bedrijven is de laatste tijd echter sterk veranderd. Aan Paul Cornelisse van Morgan Chambers, consultant op het gebied van in- en outsourcing, vroegen we om deze ontwikkeling toe te lichten.

Eigenlijk is er nauwelijks nog discussie over het nut van outsourcing. Maar de reden om over te gaan tot outsourcing is in de loop van de tijd wel sterk veranderd. Wat speelt er op dit moment en wat zijn de gevolgen voor de organisatie?

“Voorheen kozen bedrijven voor outsourcing, omdat dan prijs-technisch gunstiger was en omdat er sneller kon worden geproduceerd. Een belangrijke extra reden is steeds meer de schaarste. Omdat het moeilijk is om de juiste mensen te vinden, moeten bedrijven hun werk anders gaan indelen. Bijvoorbeeld door een deel van het werk uit te besteden. Outsourcing en vooral offshoring zijn zeker geen vernietiging van werkgelegenheid, zoals je soms nog wel hoort. Integendeel kun je zelfs zeggen. Ontwikkelingen in de markt gaan zo snel dat organisaties dit tempo structureel niet meer kunnen volgen. Door processen te outsourcen kunnen de achterblijvers van de uitbestedende organisatie hun bedrijfsprocessen anders en flexibeler inrichten. Bovendien kunnen zowel de uitbesteder als de uitbestedende partij zich richten op hun core competences. Door die focus worden ze daarin beide beter. Essentieel hierbij is dat de bedrijven hun organisatie mee veranderen onder meer door gebruik te maken van de innovaties die bij de outsourcers plaatsvinden. Anders hebben ze een probleem. Want in de praktijk blijkt het managen van de uitbestede processen veel belangrijker dan de processen zelf. Zij moeten de leverancier nu aansturen op resultaat in plaats van dat ze het resultaat zelf maken.”

Voorwaarde is dan natuurlijk wel dat de opdrachtgevers ermee kunnen omgaan. Zeker als ze met meer partijen in zee gaan. Is die multivendor trend ook waar te nemen?

“Absoluut. Om te beginnen bij grootbanken die nu al kiezen voor de specialisten in de markt. Maar ze doen nog iets meer: ze huren één partij in die de regie over de projecten voert. Er is dus een externe partij die als intermediair fungeert tussen de specialisten en de bank. Op zich is het kiezen voor meer partijen niet nieuw, wel het extern managen ervan. Eigenlijk is met outsourcing van het IT-management de laatste stap gezet. Alleen het contractmanagement blijft in eigen beheer. Overigens zien we dat ook kleinere bedrijven vaker gaan kiezen voor een multivendor oplossing.”

Veel leveranciers van ICT-oplossingen hebben een groot deel van hun capaciteit naar het buitenland verplaatst. Speelt offshoring nog steeds zo'n belangrijke rol?

“Offshoring is niet meer weg te denken. Het is immers logisch om te kiezen voor global sourcing als het werk elders tegen een optimale prijs-prestatieverhouding is uit te voeren en als er een betere beschikbaarheid van de noodzakelijke kennis is. Gegeven de randvoorwaarden. Er zijn slechts een paar software-ontwikkelaars die hun producten volledig in Nederland maken. Daarbij gaat het vooral om specifieke applicaties, waarmee ze zich focussen op de lokale markt. Als je die software elders laat ontwikkelen, wegen de voordelen van prijs en tijd niet op tegen de extra kosten die nodig zijn om het proces te managen.”

Uit het onderzoek Trends in ICT 2007 blijkt ook dat nog steeds dat veel ondernemers niet echt gelukkig zijn met hun ICT-projecten. Hoe zouden ICT-bedrijven er voor kunnen zorgen dat de klanten meer tevreden worden?

“Laat ik eerst zeggen wat niet helpt. Het blijkt dat SLA's en prijs slechts gezien kunnen worden als dissatisfiers. Dat wil zeggen dat het alleen maar fout kan gaan. Als je volgens een SLA werkt en binnen budget blijft, is het goed, maar je kunt er niet mee excelleren. Dat kan wel door als IT-specialist mee te denken met de bedrijfsstrategie. Een voorbeeld is de klant voor te rekenen wat hij moet investeren om een extra voordeel te behalen. Een andere belangrijke manier om de opdrachtgever tevreden te stellen is met goed en constant relatiemanagement. Enerzijds is er duidelijk sprake van verzakelijking van de relaties. Aan de andere kant is er veel persoonlijk vertrouwen nodig om als ICT-leverancier op strategisch niveau mee te mogen denken.”



Zo verandert de inzet van outsourcing eigenlijk voortdurend. Ging het een paar jaar geleden uitsluitend om kosten te besparen, nu is het dé oplossing om de schaarste in kennis op te vangen. Hoe gaat die ontwikkeling verder?

“Het uiteindelijke doel van outsourcing is niet veranderd. Door alleen te doen en te investeren waar ze goed in zijn en de rest in te kopen bij organisaties die daar hun core competences hebben liggen. Het biedt ze de mogelijkheid om blijvend te innoveren. Inzet van ICT moet bedrijven voordeel opleveren en wel zo snel mogelijk. Want alle ontwikkelingen wijzen erop dat het kortetermijndenken steeds belangrijker wordt.”

Uit het onderzoek Trends in ICT 2007 blijkt ook dat men in het geval van extra ICT-bezuinigingen voornamelijk zou bezuinigen op ICT-consultancy en nieuwe maatwerk software. Wat betekent dat voor uw organisatie?

“Wij zijn geen ICT-consultants, dus deze ontwikkeling raakt ons niet zo sterk. Bovendien zeggen ICT-managers wel dat ze zouden bezuinigen op consultancy. Maar als wij ze de directe voordelen voorrekenen wat ons advies ze oplevert, is er ineens voldoende budget. Reken maar.”

Paul Cornelisse is principal consultant bij Morgan Chambers. Morgan Chambers is in Nederland een virtuele organisatie van zelfstandig werkende organisatie adviseurs. Dat wil zeggen dat zij geen gemeenschappelijk kantoor hebben. Daarmee is ‘the medium the message’. Op de corebusiness na (consultancy) zijn alle activiteiten geoutsourced.

Vervolg meer investering in software in handel/distributie en overheid/not-for-profit.

Vier op de tien ondervraagden verwachten dat de software-bestedingen de komende 12 maanden zullen toenemen, 8 procent denkt dat deze zullen afnemen en de rest verwacht geen verandering. Binnen alle sectoren verwachten de respondenten het komende jaar een stijging van de bestedingen aan software. De sectoren handel/distributie en overheid/not-for-profit laten de duidelijkste stijging zien.

Hoofdstuk 2 | ICT-bedrijven en hun prestaties in 2006

ICT-projecten, tevredenheid, verbeterpunten, waardering

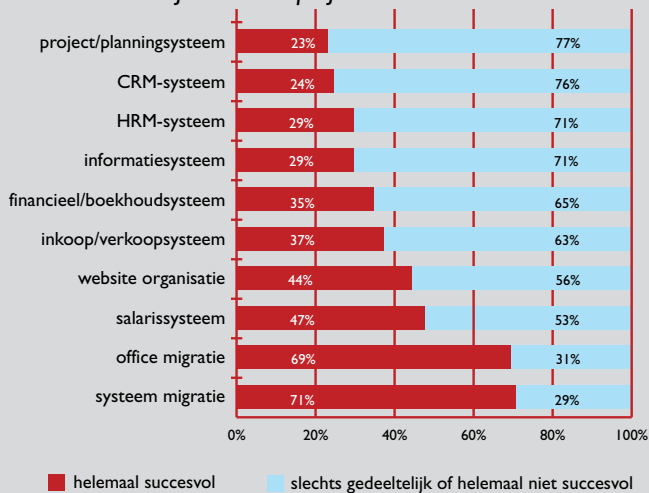
Het onderzoeksteam van Ernst & Young ICT Leadership heeft ook dit jaar de prestaties van de Nederlandse ICT-bedrijven op een groot aantal fronten onderzocht. Er is gevraagd naar de uitvoering van ICT-projecten, naar de inzet en waardering van ICT-dienstverleners en de ontwikkeling op het gebied van outsourcing. De meest succesvolle ICT-projecten zijn technisch van aard. In de praktijk blijkt dat naarmate de organisatorische consequenties groter zijn, bedrijven minder tevreden zijn over de uitvoering. De trend laat zien dat bedrijven leren van hun fouten. Wellicht verklaart dit de groeiende tevredenheid over de ICT-dienstverleners. Vooral als het gaat om hun kernactiviteiten. Consultancybedrijven worden vooral gewaardeerd vanwege hun consultancycapaciteiten en technische bedrijven vooral op het gebied van installatie en onderhoud.

Vragen we klanten van ICT-dienstverleners naar hun mening over de dienstverlening, dan valt het op dat steeds dezelfde namen hoog scoren. Verrassende winnaar van de Ernst & Young Jan Pieterszoon Coen-prijs, als bedrijf dat het best gewaardeerd wordt door zijn klanten, is het Nederlandse ICT-bedrijf Centric.

ICT-projecten slechts deels succesvol

Uit de antwoorden op de vraag ‘Welke ICT-projecten zijn er de afgelopen 2 jaar binnen de eigen organisatie opgestart?’ blijkt dat, evenals in 2005, de ontwikkeling van een (nieuwe) website het hoogste scoort. Andere vaak genoemde projecten zijn de invoering van een (bedrijfs)informatiesysteem, office migratie en een financieel/boekhoudsysteem.

In welke mate zijn deze ICT-projecten succesvol?



In 2005 bungelde de implementatie van CRM-systemen nog onderaan de lijst van gestarte projecten. In 2006 hebben CRM-systemen een plaats veroverd in de middenmoot. Als we echter vragen in welke mate deze ICT-projecten succesvol zijn verlopen, meent 76 procent van de respondenten dat met name de implementatie van nieuwe CRM-systemen weinig succesvol is. Dat is een hogere negatieve score ten opzichte van 2005. In 2005 gaven wij in dit rapport zowel de leveranciers als de afnemers een brevet van onvermogen; in 2006 zouden ze aan de schandpaal moeten worden genageld. Of is er misschien meer aan de hand? We vroegen het aan Monique Otten van Ernst & Young EDP Audit, een organisatie die onafhankelijk oordeel geeft over de mate waarin organisaties ICT-projecten onder controle hebben. Zij legt de vinger op de zere wond: **“ICT-projecten en zeker CRM-projecten, zijn allang geen pure ICT-projecten meer. Dat zijn organisatieprojecten met een behoorlijke dosis ICT. Een technische insteek is dus verkeerd, met alle gevolgen van dien.”** Dit verklaart waarschijnlijk ook waarom 71 procent (in 2005 76 procent) van de ondervraagden met name technische projecten op het gebied van systeem migratie en officemigratie als succesvolste omschrijft.

ICT-projecten voldoen niet altijd aan de verwachtingen

Een belangrijke reden om de invoering van een project als niet (helemaal) succesvol te bestempelen, is dat de toepassingen in veel gevallen niet voldoen aan de verwachtingen. Verder zijn veel van dergelijke projecten niet binnen de afgesproken tijd afgerond. Daarnaast komt het voor dat de toepassing niet werkt door technische problemen of door problemen in de organisaties.

Soms is er sprake van kostenoverschrijding. Opvallend is dat de schuld door de geëqueterden niet bij de leverancier wordt neergelegd. Slechts 4 procent van de ondervraagden zegt problemen met de leverancier te hebben gehad.

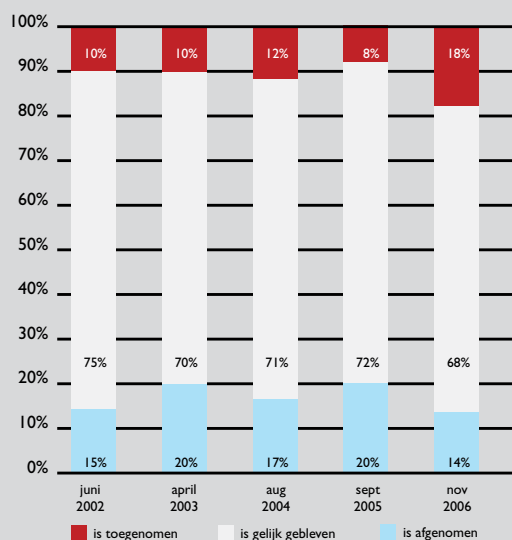
ICT-projecten verbeteren nog steeds

Eén op de vier managers en ICT-professionals geeft aan dat projecten vaker succesvol zijn, 14 procent is minder vaak succesvol en bij de rest is er geen sprake van verandering. Per saldo lijken projecten dus vaker succesvol te zijn. De resultaten zijn echter wel gedaald ten opzichte van 2005 (34 procent vaker, 7 procent minder vaak). Binnen de handel/distributie is de verbetering relatief groot. Binnen middelgrote bedrijven (20 tot 100 werknemers) is de succesrate van ICT-projecten relatief vaak verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren.

Groeiende tevredenheid over ICT-dienstverlener

De vraag of de tevredenheid met de voor een organisatie belangrijkste ICT-dienstverlener de afgelopen 12 maanden is toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven, wordt opvallend positief beantwoord. Bij 18 procent van de bedrijven is de tevredenheid over de ICT-dienstverlening het afgelopen jaar toegenomen, terwijl bij 14 procent deze tevredenheid is afgenomen. De tevredenheid is per saldo dus iets toegenomen. Dit is een opvallende verbetering ten opzichte van de laatste twee jaar.

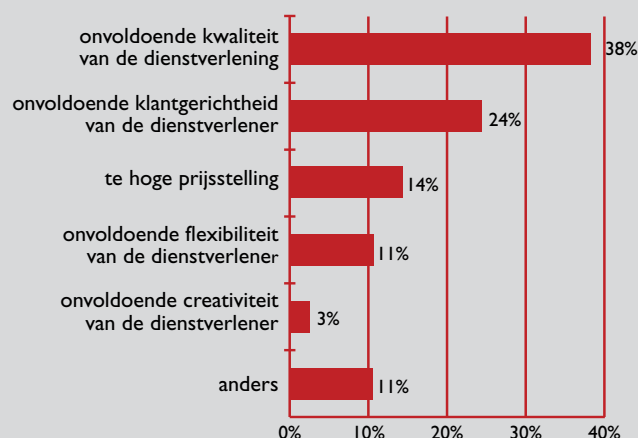
Is de tevredenheid met de voor uw organisatie belangrijkste ICT-dienstverlener de afgelopen 12 maanden toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?



Minder switchen van aanbieder

Het voorgaande wordt bevestigd door de antwoorden op de vraag of organisaties overwegen hun belangrijkste ICT-dienstverlener te vervangen door een andere. Er is duidelijk een daling van de intentie om te switchen van aanbieder. Nu overweegt 14 procent van de ondervraagden om de ICT-dienstverlener te vervangen. In 2005 was dit nog 18 procent. Het meest genoemde motief voor het vervangen van de ICT-dienstverlener is 'onvoldoende kwaliteit van de dienstverlening' en 'onvoldoende klantgerichtheid van de dienstverlener'.

Wat is het belangrijkste motief voor het eventueel vervangen van de belangrijkste ICT-dienstverlener?



Belangrijke aspecten bij keuze ICT-dienstverlener

De ondervraagden maken hun keuze voor een ICT-dienstverlener op grond van de mate waarin zij problemen structureel kunnen oplossen. Daarnaast letten zij op de snelheid van de service en de kwaliteit van zowel producten en diensten als service en ondersteuning. Ook de prijs-kwaliteitverhouding en de helpdesk spelen een rol. Accountmanagement is relatief minder belangrijk.

Verbeterpunten ICT-dienstverleners: klantgerichtheid en snelheid

Op de vraag op welke punten de ICT-dienstverlener zijn dienstverlening kan verbeteren, noemen de geënquêteerden met name de aspecten klantgerichtheid en snelheid.

Waardering ICT-dienstverleners

Voor het onderzoeksdeel over de waardering en prestaties van ICT-bedrijven heeft het onderzoeksteam van Ernst & Young de mening gepeild onder 1.002 directeuren/managers en professionals. Vanaf 2006 maakt het onderzoeksteam geen onderscheid meer tussen de verschillende ICT-dienstverleners op de gebieden hardware, software of communicatie. Wij checkten de waardering bij de ondervraagden over de ICT-dienstverleners, gespecialiseerd in consultancy, installatie/implementatie, onderhoud/service en outsourcing.

Positieve waardering voor ICT-dienstverleners op het gebied van consultancy

Van de grote ICT-dienstverleners scoort Capgemini het beste qua consultancy (89 procent van de ondervraagden vindt Capgemini uitstekend), gevolgd door SAP (86 procent uitstekend), Atos Origin en Oracle (beide 84 procent). IBM (67 procent) en Exact en Microsoft (beide 68 procent) scoren relatief slecht op het onderdeel consultancy. Middenmoters in de beoordeling zijn Getronics PinkRoccade, LogicaCMG en HP, met respectievelijk 81, 80 en 80 procent van de ondervraagden die deze bedrijven uitstekend vindt.

Technische ICT-dienstverleners scoren het best bij installatie/ implementatie. HP wordt door 94 procent van de ondervraagden het beste gewaardeerd met betrekking tot de installatie en implementatie van ICT, gevolgd door SAP (87 procent) en Atos Origin (80 procent). Onderaan de lijst staat Exact. Exact heeft de laagste score van 70 procent, gevolgd door IBM (75 procent) en Capgemini (76 procent).

Sterk verschil in waardering voor ICT-dienstverleners op het gebied van onderhoud/service. Op het gebied van onderhoud en service is de waardering voor HP het hoogst (84 procent van de ondervraagden vindt HP uitstekend op het gebied van onderhoud/service), gevolgd door LogicaCMG (81 procent) en Oracle (80 procent). Capgemini scoort relatief slecht op dit onderdeel met een score van 66 procent, gevolgd door Getronics PinkRoccade (72 procent) en Microsoft (73 procent).

Siggi Hauer CIO van Ernst & Young voor Centraal Europa

Succes van ICT-project hangt af van voor- én natraject

Wanneer is een ICT-project eigenlijk succesvol afgerond? Als het systeem technisch voldoet? Als het systeem binnen de randvoorwaarden, het budget en op tijd is afgeleverd? Of als het systeem de bedrijfsvoering verbetert?

Deze vragen kenmerken de situatie. Uiteindelijk gaat het bij een ICT-project allang niet meer om de technische oplossing. Het begint al veel eerder. Bij het op juiste wijze vaststellen van het project. En daarmee is het mogelijk om de juiste projecten uit te voeren - projecten die bijdragen aan verbetering van de bedrijfsvoering. Geen wonder dat portfoliomanagement steeds belangrijker wordt. Dat biedt je immers de mogelijkheid tot optimalisatie van grote investeringen en veranderingen binnen de organisatie op het gebied van informatievoorziening. Zo kun je die projecten uitfilteren die de meeste toegevoegde waarde bieden.

Je merkt dat de ICT-dienstverleners zich bewust zijn van deze ontwikkeling. Zij beperken zich allang niet meer tot de implementatiefase, maar krijgen ook de voorbereidende fase steeds beter onder de knie. Dit verklaart ongetwijfeld de positievere kijk op ICT-projecten die naar voren komt in het onderzoek Trends in ICT 2006. Maar tegelijkertijd geven veel IT-managers aan dat de oplossing niet altijd brengt wat was verwacht. Dat sluit aan bij het feit dat ICT-dienstverleners te weinig bezig zijn met de derde fase: het natraject.

Deze teleurstelling komt het meest voor bij oplossingen die ingrijpen in bedrijfsprocessen, zoals systemen voor CRM of HR. Implementatie van dergelijke systemen kan niet zonder krachtig en goed change management. Anno 2006 zijn ICT-projecten meer afhankelijk van de aandacht voor de veranderingsprocessen in de organisatie dan van het succes van de techniek. Vooral leveranciers van standaardsoftware houden hier veel te weinig rekening mee.

Laat ik het illustreren met twee belangrijke projecten waaraan wij het afgelopen jaar hebben gewerkt: de ene is de verandering van de technische infrastructuur en de andere de invoering van een HR-systeem. Projecten die trouwens allebei zeer waardevol zijn voor de organisatie. Maar dan merk je ook meteen het verschil. Bij zo'n technisch project zijn vooral IT'ers betrokken en de impact van de veranderingen blijft ook beperkt tot de IT-afdelingen. Dat is wel heel anders dan bij de invoering van een typisch, complex HR-systeem. Bij de invoer van een HR-systeem zijn verschillende afdelingen betrokken en zijn goede voor- en natrajecten essentieel voor het succes. Het voortraject, omdat we het hebben over de uitrol in meer dan twintig landen met verschillende culturen. Dat maakt dat je van tevoren de projectorganisatie goed voor elkaar moet hebben en dat de focus moet liggen op het change management per land. We maken daarbij gebruik van projectteams per land die korte lijnen hebben naar de projectleiding, belanghebbenden en gebruikers in elk land. Daarmee kun je snel reageren op eventuele knelpunten. De projectorganisatie en het nieuwe systeem zijn ook gebaseerd op een virtuele manier van werken. Je zult dus, in het voortraject, de implementatie én het natraject, veel energie moeten steken om mensen op een heel nieuwe manier te leren werken.

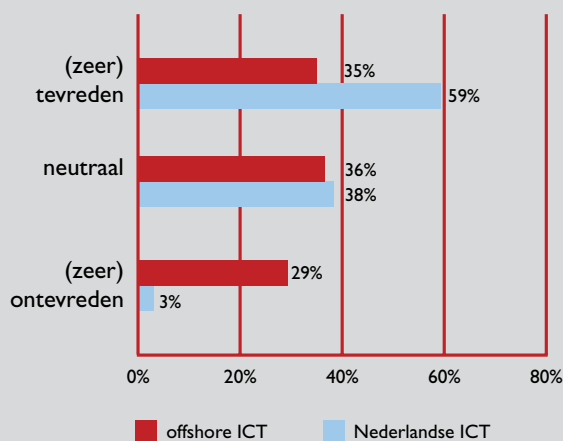
Of ICT-dienstverleners in staat zijn om je daarbij te helpen, hangt dus niet alleen af van hun technische kunnen. Ze werken inmiddels allemaal met volwassen tools en methodieken. Het succes hangt af van hun betrokkenheid, kennis en flexibiliteit als het gaat om het inbedden van de oplossing in de organisatie.

Siggi Hauer is CIO van Ernst & Young voor Centraal Europa. Hij is vanuit Stuttgart dan ook verantwoordelijk voor de ICT in Nederland.

Groei offshoring kritisch bekeken

Alvorens over te gaan naar de waardering van de geëquireerden over 'insourcings'-kwaliteiten van de ICT-dienstverleners, gaan wij eerst in op een aantal onderzoeksresultaten over offshoring (het uitbesteden van ICT-activiteiten naar lagelonenlanden). Uit het onderzoek blijkt dat steeds meer directeuren/managers en professionals ontevreden zijn over de kwaliteit. Bijna één op de drie ondervraagden is niet tevreden. Dit is een stijging van 16 procent ten opzichte van 2005.

Hoe tevreden bent u over de geleverde kwaliteit van de offshore ICT-activiteiten en hoe tevreden bent u over de geleverde kwaliteit van uw ICT-providers in Nederland



Het kostenaspect blijkt nog steeds de belangrijkste reden van offshoring. De tarieven die in deze landen worden gehanteerd, liggen 68 procent lager dan die in Nederland. Het merendeel van deze ICT-uitstroom (66 procent) gaat naar India. Het meest succesvol achten de ondervraagden het uitbesteden van helpdesk-callcenteractiviteiten en de ontwikkeling van software. Ze zien weinig heil in het uitbesteden van ICT-consultancy naar lagelonenlanden. Voor de ondervraagden is het verlies aan Nederlandse ICT-arbeidsplaatsen geen reden om te stoppen met het uitbesteden van ICT-activiteiten naar lagelonenlanden. Met name grote ondernemingen (meer dan 500 medewerkers) maken gebruik van offshoring. Een kwart van deze ondernemingen besteedt (een deel van) de ICT-activiteiten uit. De bedrijven die op dit moment ICT-activiteiten verplaatsen of uitbesteden naar lage-lonenlanden, besteden gemiddeld 13 procent van hun ICT-budget aan offshoring. In 2010 zal dit naar verwachting stijgen naar gemiddeld 25 procent. De overheid heeft het uitbesteden naar lagelonenlanden nog niet ontdekt. Slechts één op de tien overheidsmanagers verwacht dat de overheid ICT-activiteiten gaat uitbesteden.

Waardering voor ICT-dienstverleners op het gebied van outsourcing

Het onderzoeksteam heeft voor 2006, evenals in 2005, outsourcing gekozen als belangrijke onderscheidende factor. De kwaliteit van outsourcing is voor de hele Nederlandse ICT-dienstverlening van groot belang. Oracle, HP en SAP worden door de meeste ondervraagden gewaardeerd op het gebied van outsourcing, met respectievelijk 81 procent voor Oracle en 80 procent voor HP en SAP. IBM (met 57 procent) en Exact (62 procent) scoren relatief slecht op dit onderdeel.

De Ernst & Young Jan Pieterszoon Coen-prijs 2006

De Ernst & Young Jan Pieterszoon Coen-prijs is een publieksprijs die jaarlijks wordt uitgereikt aan de best presterende ICT-onderneming in Nederland op het gebied van kwaliteit en service. Ernst & Young heeft de prijs ingesteld om een bijdrage te leveren aan de stimulering en verbetering van kwaliteit van serviceverlening door ICT-ondernemingen.

De uitslag wordt bepaald aan de hand van de uitkomsten uit het jaarlijkse Trends in ICT-onderzoek. Dit jaar is aan 1.002 directeuren, managers en professionals gevraagd een cijfer te geven voor de, in hun ogen, belangrijkste elementen van ICT-dienstverlening. De uitkomst hiervan wordt gebruikt voor de weging van de individuele rapportcijfers die de geëquireerden geven aan hun ICT-dienstverleners. De uitkomst bepaald wie de De Ernst & Young Jan Pieterszoon Coen-prijs 2006 in ontvangst mag nemen. De 1.002 respondenten hebben hiervoor in totaal 25.944 rapportcijfers gegeven.

Belangrijkste dienstverleningselementen volgens de klanten

We hebben de ondervraagden gevraagd wat zij de belangrijkste kenmerken van hun dienstverlener vinden.

- De kwaliteit van producten/diensten.
- De kwaliteit van service/ondersteuning.
- De prijs-kwaliteitverhouding.
- Het structureel oplossen van problemen.
- De snelheid van service/problemen oplossen.
- De helpdesk.
- Het accountmanagement of de vaste contactpersoon.

De eerste drie aspecten vonden de geënquêteerden vele malen belangrijker dan de andere aspecten. Dit verschil in waardering is meegenomen als wegingsfactor voor de rapportcijfers die aan de individuele ICT-dienstverleners zijn toegekend.

Rapportcijfers prestaties beste ICT-dienstverlener 2006, beoordeeld door klanten

Rekeninghoudend met de wegingsfactoren voor de verschillende dienstverleningselementen, scoort **Microsoft** een gemiddelde van 6,49. Met deze 11e plaats is dit bedrijf laatste in de rij van dienstverleners. Microsoft scoort het slechtst op accountmanagement en het best op kwaliteit van producten en diensten.

IBM, nummer 10 in rij met een 6,57, scoort het slechtst als het gaat om snelheid service/problemen oplossen, en het beste op accountmanagement.

Nummer 9 is **Getronics PinkRocade**, die de minste uitschieters heeft met een score van 6,6 op bijna alle dienstverleningselementen.

Exact is nummer 8 met een totaal rapportcijfer van 6,76. Het meest positief zijn de klanten over de helpdesk in combinatie met de snelheid service/problemen oplossen en de kwaliteit van producten/diensten, die gemiddeld met een 6,8 zijn beoordeeld. Accountmanagement scoort bij Exact echter laag met een 6,3.

Nummer 7 op de ranglijst is **Atos Origin** met een gemiddeld rapportcijfer van 6,91. Uitblinkers hier zijn het structureel oplossen van problemen, kwaliteit van producten/diensten en kwaliteit van service/ondersteuning met een gemiddeld cijfer van 7,2. Roet in het eten bij Atos Origin gooit met name de beoordeling van de helpdesk met een 6,7.

Nummer 6 is **SAP** met 6,97. Voor de 1e keer in 10 jaar wordt SAP genoemd bij de belangrijkste ICT-dienstverleners. Niet onverwacht scoort SAP op het gebied van kwaliteit van producten/diensten een mooi gemiddeld cijfer van 7,5. Alleen Oracle evenaart hier SAP. De prijs-kwaliteitverhouding wordt echter aanzienlijk lager beoordeeld door de klanten van SAP, namelijk met een 6,5. Werk aan de winkel!

Voor **HP**, met een 7,0 en eerder winnaar van de Jan Pieterszoon Coen-prijs, is de 5e plaats weggelegd. Een prima gemiddelde score van 7,3 op het gebied van kwaliteit van producten/diensten en een 7,2 voor het als belangrijk geziene element prijs-kwaliteitverhouding. Accountmanagement wordt door de klanten van HP als aanzienlijk minder beoordeeld; een gemiddeld rapportcijfer van 6,3. Dit moet HP toch veel beter kunnen.

Op de 4e plaats zien we **Capgemini** met een 7,02 als rapportcijfer. Deze hoge score verbaast het onderzoeksteam geenszins. Capgemini behaalde in de laatste twee jaar op verschillende terreinen de Jan Pieterszoon Coen-prijs voor zijn kwaliteit. Ronduit mooie gemiddelde cijfers (7,2) voor het structureel oplossen van problemen, kwaliteit van producten/diensten en kwaliteit van service/ondersteuning. Met een gemiddeld rapportcijfer van 6,8 voor de elementen snelheid van service/problemen oplossen, helpdesk en accountmanagement, heeft Capgemini zich niet kunnen plaatsen bij de top-3.

LogicaCMG nestelde zich in de afgelopen jaren al aan de top voor onze publieksprijs. Zo ook in 2006 met een gemiddeld rapportcijfer van 7,24. Hiermee hebben de klanten van LogicaCMG het bedrijf de 3e plaats toebedacht. Ronduit mooie cijfers (7,4) voor kwaliteit van producten/diensten en de kwaliteit van service/ondersteuning. Dit zijn beide elementen die onze geënquêteerden extra zwaarwegend vinden. Ook hier voorkomen beoordelingen van helpdesk en accountmanagement dat LogicaCMG voor een nog hogere plaats in de ranglijst in aanmerking komt.

Zeer verrassend scoort **Oracle** de 2e plaats op de ranglijst met een prachtige 7,25 als gemiddeld rapportcijfer. De klanten van Oracle zijn laaiend enthousiast over de kwaliteit van producten/diensten (7,5) en het structureel oplossen van problemen, helpdesk en accountmanagement dat met een gemiddelde van 7,3 wordt beoordeeld. Relatief minpuntje in de beoordeling voor Oracle is de snelheid van service/problemen oplossen, dat niet hoger kwam dan een 7,0.

**CENTRIC**

Bijzonder. In alle eenvoud.

Een gemiddeld rapportcijfer van 7,6 voor de winnaar. Toch redelijk onverwacht brengen de klanten van **Centric** dit bedrijf naar de topositie. Hiermee verdient Centric de Ernst & Young Jan Pieterszoon Coen-prijs 2006 als beste ICT-dienstverlener. Een ronduit prachtige prestatie voor een puur Nederlands bedrijf dat moet opboksen tegen de fantastische prestaties van de zeer grote en vaak internationale ICT-bedrijven. De cijfers liegen er niet om: een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 voor kwaliteit van service/ondersteuning, een 7,6 voor accountmanagement (een groot compliment), een 7,4 voor kwaliteit van producten/diensten. Maar zelfs Centric werd door zijn klanten een beetje op de vingers getikt; een gemiddelde van 6,9 voor snelheid van service/problemen oplossen. Dat moet in 2007 toch beter kunnen met zo'n geweldige klantwaardering.

ICT-dienstverlener met het beste imago

Het onderzoeksteam is ook benieuwd hoe het met het imago van de ICT-dienstverleners is gesteld. We hebben dezelfde 1.002 directeuren, managers en professionals gevraagd om opnieuw rapportcijfers te geven, maar nu niet alleen aan hun eigen dienstverlener, maar ook aan andere ICT-dienstverleners. Dus hier speelt geen klantrelatie, maar puur het imago dat de ICT-dienstverleners bij de 1.002 ondervraagden hebben.

Opvallend is de binnenkomst op deze lijst op plaats 8 van Fujitsu Siemens. Het imago is een stuk verbeterd. In voorgaande edities van Trends in ICT scoorde Fujitsu Siemens te laag om op de lijst te komen.

In de top-3 van deze imagolijst treffen we op nummer 3 Centric aan met 6,99. Dit cijfer geeft aan dat Centric nog wel iets aan zijn imago kan doen, aangezien zijn klanten toch een beduidend hoger cijfer geven. Als nummer 2 positioneert Oracle zich met een 7,01.

Dat betekent dat er bijna geen verschil is tussen imago en de harde werkelijkheid, aangezien de klanten Oracle ook een 7,25 hebben gegeven. Op nummer één treffen we Cisco aan met een score van 7,19. Cisco blinkt uit met kwaliteit van producten/diensten (7,7!) voor snelheid van service/problemen oplossen wordt een 7,3 als rapportcijfer gegeven.

De score:

positie	Organisatie	Rapportcijfer
1e	Cisco	7,19
2e	Oracle	7,01
3e	Centric	6,99
4e	LogicaCMG	6,92
5e	Ordina	6,86
6e	HP	6,84
7e	SAP	6,81
8e	Fujitsu Siemens	6,78
9e	IBM	6,66
10e	Getronics PinkRoccade	6,52
11e	Exact	6,50
12e	Microsoft	6,41
13e	Unit 4 Agresso	6,16



Cisco wint hiermee de Ernst & Young Jan Pieterszoon Coen-prijs 2006 voor het ICT-bedrijf met het beste imago, gewaardeerd door 1.002 directeuren, managers en professionals.

Hoofdstuk 3 | Invloed ICT op werk en privé

Surfen, mailen en bellen

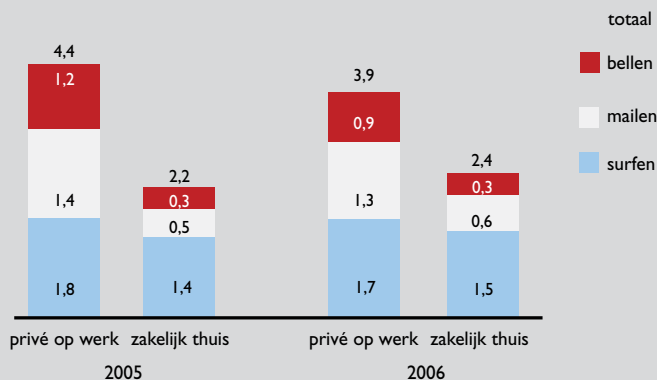
Werk en privé lijken onder invloed van ICT steeds verder met elkaar te verweven. Nog meer dan in het onderzoek van vorig jaar blijkt uit het onderzoek Trends in ICT 2007 dat de grenzen vervagen. Op het werk is men regelmatig met privé-zaken bezig, terwijl men thuis met het werk bezig is. En het gaat nog verder; zelfs op vakantie nemen de meeste hoogopgeleiden hun werk mee. Eén op de vijf zegt zelfs het gevoel te hebben altijd bereikbaar te moeten zijn.

In totaal minder tijd van de baas gependend aan privé-zaken

De managers en ICT-professionals die beschikken over internet op de werkplek surfen daar gemiddeld 4,7 uur per week, waarvan 36 procent voor privé-doeleinden (1,7 uur per week).

De ondervraagden die beschikken over e-mail op de werkplek spenderen gemiddeld 8,0 uur aan het lezen en schrijven van mailberichten op het werk, waarvan 16 procent privé (1,3 uur per week). De geënquêteerden die beschikken over telefoon op de werkplek bellen daar gemiddeld 6,1 uur per week, waarvan 15 procent privé (0,9 uur per week). In totaal spenderen werknemers dus binnen werktijd gemiddeld 3,9 uur per week aan surfen, mailen of bellen voor privé-doeleinden. Zij besteden echter tegelijkertijd gemiddeld 2,4 uur per week in hun vrije tijd aan zakelijk surfen, mailen of bellen. Per saldo blijft er 1,5 uur per week privé-surfen/-mailen/-bellen in de tijd van de baas over: Uitgaande van een gemiddelde werkweek van 36 uur betekent dit dat circa 4 procent van de werktijd verloren gaat aan privé-zaken. Vorig jaar was dit nog 6 procent (2,1 uur per week), dus er wordt minder tijd van de baas gespendeerd aan privé-zaken.

Privé surfen/mailen/bellen op het werk versus zakelijk surfen/mailen/bellen thuis



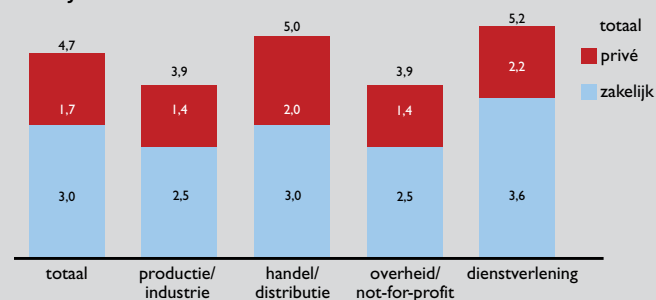
Privé-surfen tijdens kantooruren blijft hoog op 36 procent in 2006!

In vergelijking met vorig jaar geven de managers en ICT-professionals te kennen dat er op de werkplek iets meer wordt gesurft. In 2005 surfden de ondervraagden gemiddeld 4,6 uur per week vanaf de werkplek. In oktober 2006 was dit gestegen tot gemiddeld 4,7 uur per week. Een deel hiervan heeft niets met het werk te maken.

Op de vraag welk deel van de tijd men zakelijk surft en welk deel privé, antwoorden de geënquêteerden dat 64 procent zakelijk is en 36 procent privé. Van de 4,7 uur totale surf-tijd per week wordt 1,7 uur gesurft voor privé-doeleinden. Evenals in 2005 wordt er binnen de dienstensector en de handel/distributie relatief veel gesurft. Dat geldt ook in kleine bedrijven

(tot 20 werknemers), waar bovendien relatief veel voor privé-doeleinden wordt gesurft. Mannen surfen gemiddeld zakelijk meer dan vrouwen, privé-surfen is voor beide groepen ongeveer gelijk. Jonge werknemers surfen relatief veel en ook relatief veel voor privé-doeleinden.

Gemiddeld aantal uur per week surfen vanaf de werkplek binnen werktijd



Minder regels rond privé-surfen

Het onderzoeksteam van Ernst & Young vroeg de respondenten of er binnen de organisatie regels zijn omtrent het privé-gebruik van internet. Het gemiddelde percentage ondervraagden dat te maken heeft met regels over privé-surfen op de werkplek is tot 2005 toegenomen (van 50 procent in 2003, naar 57 procent in 2004 en 60 procent in 2005). In deze trend is een kentering gekomen. In 2006 heeft nog maar 56 procent te maken met regelgeving op het werk. Werkgevers lijken er vrede mee te hebben dat er een aantal uren per week niet wordt gewerkt. Het is opvallend dat het invoeren van regels over privé-surfen, -mailen en -bellen op de werkvloer nauwelijks heeft geleid tot afname. Er lijkt hierover een status-quo te bestaan tussen werkgever en werknemer. Niet onlogisch, er wordt namelijk ook steeds meer in privé-tijd gewerkt.

De meeste regelgeving is te vinden in de sector productie/industrie. Ook geldt dat hoe groter de organisatie is, des te vaker het voorkomt dat er regels zijn over het privé-gebruik van internet. Bij driekwart van de kleine bedrijven (tot 20 medewerkers) zijn er geen regels omtrent het privé-gebruik van internet. Regelgeving heeft alleen zin als er ook controle plaatsvindt. Op de vraag of er binnen de organisatie wordt gecontroleerd op privé-surfen antwoordt 36 procent van de ondervraagden dat dit binnen de organisatie inderdaad gebeurt.



Op sectorniveau scoren bedrijven in de overheid/not-for-profit-sector het laagst op regelgeving en controle op privé-gebruik van internet. De percentages liggen slechts iets hoger in vergelijking met de onderzoeksresultaten van oktober 2005, zoals opgenomen in Trends in ICT 2006. Het is opmerkelijk dat bij de overheid, waar transparantie juist zo belangrijk is, het ronduit slecht is geregeld. Afgezien van het kennelijk ontbreken van kostenbesef, wordt de burger steeds vaker geconfronteerd met de onachtzaamheid bij overheidsdiensten met betrekking tot het gebruik van computers in combinatie met privé-zaken.

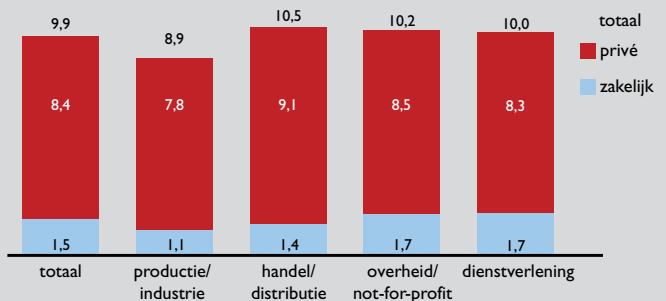
Meer organisaties sluiten toegang tot sites af
40 procent van de managers en ICT-professionals geeft aan dat de organisatie de toegang tot bepaalde websites heeft afgesloten. In 2005 lag het percentage nog op 34 procent. Ook hierbij scoort de productie/industrie het hoogste. Het zijn voornamelijk de grote bedrijven die bepaalde sites afsluiten. Binnen het MKB gebeurt dit slechts in beperkte mate. Vreemd genoeg leidt het drastisch afsluiten van privé-georiënteerde sites nauwelijks tot afname van het percentage privé-surfen in de uren van de baas.

Thuis zakelijk surfen compenseert deels het privé-surfen op het werk

In oktober 2006 is gemiddeld 1,7 uur per week (36 procent van de totale 4,7 uur surf tijd) op de zaak privé gesurft. Het onderzoeksteam van Ernst & Young vraagt zich af in hoeverre dit wordt gecompenseerd doordat er ook privé zakelijk wordt gesurft. De ondervraagden surfen gemiddeld 9,9 uur (in 2005 9,8 uur) per week vanaf thuis in hun vrije tijd. Van deze tijd wordt er 1,5 uur (in 2005 1,4 uur) (15 procent) gesurft voor zakelijke doeleinden. Dit compenseert voor een deel het privé-surfen tijdens werktijd (1,7 uur). Personen werkzaam binnen de sectoren dienstverlening en overheid en not-for-profit surfen thuis in hun vrije tijd relatief veel zakelijk.

Ondervraagden werkzaam binnen kleine bedrijven (tot 20 werknemers) surfen thuis in hun vrije tijd relatief veel voor zakelijke doeleinden. Mannen surfen iets vaker dan vrouwen voor zakelijke doeleinden en werknemers van 35 jaar of ouder iets vaker dan jongeren.

Gemiddeld aantal uur per week surfen vanaf thuis in vrije tijd



Minder privé-mail op de zaak

Het e-mailverkeer blijft toenemen, hoewel er voor privé-doeleinden op de zaak iets minder wordt gemailld. De ondervraagden mailen gemiddeld 8,0 uur (in 2004 7,0 uur en in 2005 7,4 uur) per week vanaf de werkplek binnen werktijd. Van deze tijd wordt 1,3 uur (in 2005 1,4 uur), dus 16 procent (in 2005 19 procent), gemailld voor privé-doeleinden. Binnen de productie- en industriële sector wordt er in totaliteit relatief veel gemailld. In deze sector wordt er ook relatief veel privé geë-maild. Hoe groter het bedrijf, hoe meer er wordt gemailld. Binnen kleine bedrijven is het aandeel privé-mail relatief groot. Hoewel mannen zakelijk meer mailen dan vrouwen, maar het aantal privé-mailberichten gelijk. Jonge werknemers (20-34 jaar) mailen relatief veel privé.

Verdere groei zakelijk mailen thuis

De ondervraagde managers en ICT-professionals die thuis beschikken over e-mail, mailen gemiddeld 4,0 uur (in 2005 3,8 uur) per week vanaf thuis in hun vrije tijd. Van deze tijd wordt 0,6 uur (15 procent) gemailld voor zakelijke doeleinden. Dit compenseert voor een deel het privé-mailen tijdens werktijd (1,3 uur). In de productie/industrie wordt thuis relatief weinig zakelijk gemailld. Personen werkzaam binnen kleine bedrijven (tot 20 werknemers) mailen thuis in hun vrije tijd relatief veel voor zakelijke doeleinden. Dit geldt ook voor relatief oudere werknemers. Er zijn geen verschillen tussen mannen en vrouwen.

Lichte toename bellen op het werk

De ondervraagden die beschikken over telefoon op de werkplek bellen gemiddeld 6,1 uur (in 2005 5,9 uur) per week vanaf de werkplek binnen werktijd. Van deze tijd wordt er 0,9 uur (15 procent) gebeld voor privé-doeleinden. Binnen de overheid/not-for-profit-sector wordt relatief weinig gebeld, maar het aandeel privé-uren is vergelijkbaar.



Frank van den Ende Industry leader Ernst & Young Technology

ICT is geweldig, maar bepaalt mijn leven niet

Voor je het weet, word je erdoor geleefd. Door de constante stroom van e-mails en het continu beschikbaar zijn via je mobiele telefoon. Geleidelijk is die 24-uurs economie allang werkelijkheid. Dat merk ik maar al te goed, omdat ik ondermeer internationale klanten als Philips in mijn portefeuille heb. Die zijn, net als Ernst & Young, overal in de wereld actief. En als je even niet oplet, word je zelfs 's nachts uit je bed gebeld. Ik zet mijn telefoon als ik ga slapen dan ook meestal af. In de praktijk kunnen de meeste vragen best een paar uur wachten. Ik merk trouwens dat even wachten met het beantwoorden van mijn e-mails ook wel eens gunstig is. Sommige problemen lossen zich vanzelf op. Zo dicht op alles zitten is dus heus niet altijd goed.

In de weekends lees ik zakelijke e-mails niet, tenzij ik op reis ben. Ik neem mijn laptop zelfs niet eens mee naar huis. Thuis kan ik op een andere manier van de computer gebruikmaken. Ik surf op internet naar sites van andere verzamelaars van dinky toys, boek mijn vakantie en voer een druk e-mailverkeer. Zo geef ik via e-mail instructies aan de aannemer die in Frankrijk een huis voor mij aan het opknappen is.

Je beseft het eigenlijk niet zo, maar zonder internet kom je niet zo ver meer. Dat merk je wel als er iets fout gaat. Ik ben fiscaal econoom en zeker geen techneut. Echt handig met computers ben ik dan ook niet. Hoewel dat ook wel komt omdat er te weinig tijd over is om me echt in programma's te verdiepen. Nu moet ik wel leunen op de leden van mijn team en kan ik thuis terugvallen op mijn vrouw en onze studerende kinderen.

Ook privé is e-mailverkeer steeds opdringeriger aan het worden. De computer staat bij mij thuis de hele dag aan. Maar dat wil nog niet zeggen dat ik er de hele dag achter zit. Laatst belde een goede vriend van me op: waarom ik niet had gereageerd op een e-mailtje dat hij een dag eerder had gestuurd. Voor je het weet communiceer je alleen nog via je e-mail. Dat is armoe.

Sinds enige tijd beschik ik over een BlackBerry, een telefoon waarmee ik ook mijn e-mail kan lezen. Behalve in Japan dan, want daar hebben ze geen GPRS-netwerk. Het is natuurlijk maar een klein apparaat, waardoor je niet uitgebreid je mail kunt beantwoorden. Maar dat heeft ook voordelen. Als ik gewoon met ja of nee kan antwoorden is het in veel gevallen wel zo duidelijk. Eenmaal op kantoor kan ik dan verdere uitleg geven. Lange e-mails laat ik trouwens altijd voor me uitprinten. Dat leest nu eenmaal veel prettiger.

Overigens heeft constante bereikbaarheid via de BlackBerry ook privé-voordelen. Hierdoor ben ik minder gebonden aan één plek en dat is zeer plezierig, zolang ik er maar relaxed mee om ga. Ik ben zelf in charge en zet gewoon op tijd de knop uit. En dat kan best, want als het echt belangrijk is, weten ze me toch wel te vinden.



Vervolg lichte toename bellen op het werk

Binnen kleine bedrijven wordt er relatief veel voor privé-doeleinden gebeld. Mannen bellen iets meer dan vrouwen en 20- tot 49-jarigen iets meer dan 50-plussers.

Zakelijk bellen thuis

De ondervraagden die beschikken over telefoon thuis bellen gemiddeld 2,9 uur (in 2005 2,7 uur) per week vanaf thuis in hun vrije tijd. Van deze tijd wordt er 0,3 uur (10 procent) gebeld voor zakelijke doeleinden. Dit cijfer ligt gelijk aan dat van 2005. Dit compenseert deels het privé-bellen tijdens werktijd (0,9 uur). Binnen de sectoren handel/distributie en dienstverlening wordt thuis relatief veel zakelijk gebeld. Dit geldt ook voor werknemers van kleine bedrijven (tot 20 werknemers). Werknemers van 35 jaar en ouder bellen vaker zakelijk vanaf thuis dan 20- tot 34-jarigen. Er zijn geen verschillen tussen mannen en vrouwen.

ICT tijdens de vakantie

Veel hoger opgeleide Nederlanders werken door tijdens hun vakantie. Tweederde van hen is tijdens de vakantie gewoon bereikbaar voor het werk. En zeven op de tien checkt tijdens de vakantie zijn e-mail. Voor circa één op de vijf heeft het continu bereikbaar moeten zijn voor het werk buiten werktijd psychische gevolgen.

Uit het onderzoek blijkt dat een vakantie niet meer helemaal uit vrije tijd bestaat. Onder druk van de werkgever of op eigen initiatief wordt er veelvuldig doorgewerkt tijdens de vakantie.

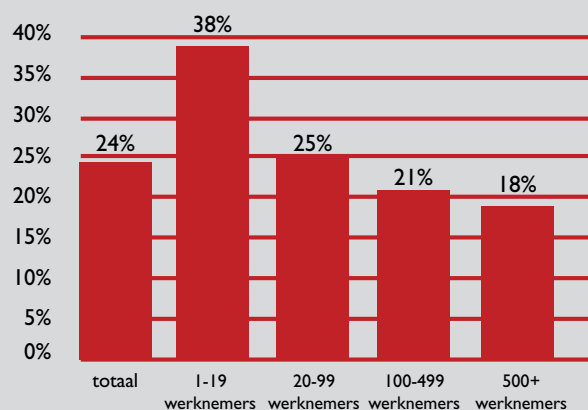
Door ICT-toepassingen, als mobiele telefoon, e-mail, laptop en zakcomputer, is vakantie niet vanzelfsprekend afstand nemen van het werk. De e-mail wordt bijvoorbeeld gemiddeld twee keer per week gecontroleerd. En er wordt gemiddeld anderhalf keer per week contact opgenomen met het werk per telefoon, sms en/of e-mail. Het werken tijdens vakanties in 2006 neemt met meer dan 10 procent toe in vergelijking met 2005.

Het ter beschikking stellen van laptops en mobiele telefoons legt een zekere morele claim op werknemers. Ook de trend dat door ICT de grens tussen werk en privé vervaagt, is in dit onderzoek steeds duidelijker waarneembaar. Combineer dit met de informatiehonger die we kennelijk hebben en je ziet dat de grens

tussen vakantie en werk langzaam maar zeker verdwijnt.

Grootste werkdruk tijdens vakantie is voelbaar in het MKB. Ondervraagden in deze sector zien het als noodzaak om bereikbaar te zijn in de vakantieperiode. Er wordt binnen het MKB van vier van de tien ondervraagden verwacht dat zij bereikbaar zijn tijdens de vakantie. Dat is ruim anderhalf keer zoveel als gemiddeld. Er wordt het minst doorgewerkt in de sector overheid/not-for-profit. Dit is het meest binnen de dienstensector.

Wordt u verzocht bereikbaar te zijn tijdens uw vakantie?



Onderstaand een aantal cijfers over de bereikbaarheid van hoger opgeleide medewerkers tijdens vakantie:

- tweederde (64 procent) is tijdens de vakantie bereikbaar voor het werk;
- vier op de tien (39 procent) neemt een mobiele telefoon mee voor zakelijk gebruik;
- een kwart (24 procent) wordt verzocht bereikbaar te zijn tijdens vakantie;
- één op de vijf (18 procent) ondervindt stress van het gevoel bereikbaar te moeten zijn voor het werk, ook buiten werktijd;
- zes op de tien (61 procent) vindt het niet wenselijk om bereikbaar te zijn tijdens vakantie;
- ruim een kwart (27 procent) wordt onrustig als men niet bereikbaar is tijdens vakantie.

Hoofdstuk 4 | Computerbeveiliging/Cybercrime

Spam, computerinbraak, menselijk falen en wat eraan valt te doen

Computerbeveiliging blijft een grote zorg bij de managers en ICT-professionals die in het kader van trends in ICT 2007 zijn ondervraagd. Om een goed beeld te krijgen over computerinbraak/cybercrime en de beveiliging hiervan heeft het onderzoeksteam van Ernst & Young aan de geënquêteerden eerst een aantal vragen gesteld over e-mailgebruik, spam en de afhankelijkheid van ICT binnen het bedrijfsproces. Om vervolgens de hamvraag te stellen, namelijk hoe goed beveiligd hun systemen eigenlijk zijn en wat ze eraan doen. Met als meest verrassende resultaat dat het niet goed gesteld is met het vertrouwen in de eigen organisatie.

Aantal ontvangen e-mailberichten blijft ongeveer gelijk

Gemiddeld ontvangen de ondervraagde managers en ICT-professionals 27 e-mailberichten per dag, hoewel dit aantal sterk varieert van persoon tot persoon. Dit aantal is ten opzichte van 2005 gelijk gebleven. Binnen de sector dienstverlening is het aandeel e-mails relatief hoog (34), terwijl er bij de overheid/not-for-profit relatief het minste aantal e-mailberichten binnenkomt (20). Werknemers binnen het MKB ontvangen er gemiddeld meer dan werknemers van grote ondernemingen (24). Directeuren en managers ontvangen gemiddeld genomen meer e-mailberichten per dag (36). Voor professionals/uitvoerenden ligt het aantal op gemiddeld 22 e-mails per dag.

Van ontvangen e-mails is 30 procent niet relevant

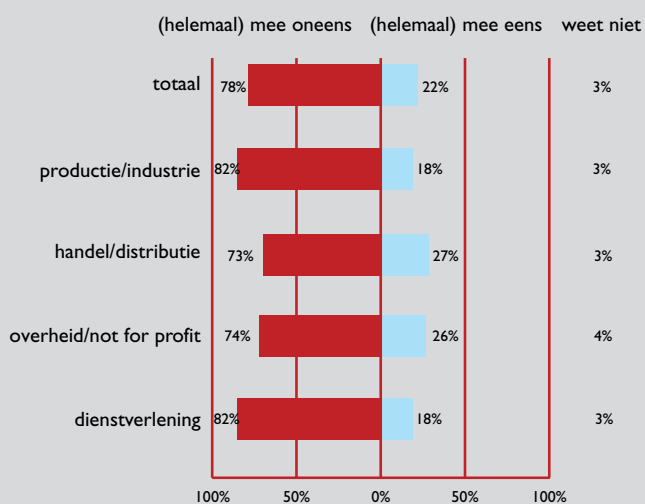
De resultaten uit het onderzoek laten, zoals gezegd, zien dat de ondervraagde directeuren/managers en professionals gemiddeld 27 e-mailberichten per dag ontvangen. Hiervan is gemiddeld 12 procent spam en 17 procent niet nuttig, maar betreft geen spam. 70 procent van de dagelijks ontvangen e-mailberichten is dus daadwerkelijk relevant.

Er zijn voor wat betreft het aandeel spam geen grote verschillen tussen de branches. Het aandeel spam is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Onder kleine bedrijven (tot 20

werknemers) komt spam relatief vaak voor. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat kleine bedrijven minder vaak beschikken over (centrale) e-mailbeveiliging.

Opvallend is dat 22 procent van de ondervraagden zegt niet meer van e-mail gebruik te willen maken als het aantal spamberichten nog verder toeneemt.

Als het aantal spam (reclame e-mail) berichten verder toeneemt wil ik niet meer van e-mail gebruik maken.



Binnen de handel/distributie en de overheid/not-for-profit heeft men meer problemen met spam dan binnen de sectoren dienstverlening en de productie/industrie. Werknemers van bedrijven tot 20 medewerkers maken zich meer druk over spam dan personen werkzaam bij grotere bedrijven. In de meting blijkt dat oudere werknemers meer problemen hebben met spam dan jongere werknemers. Tussen mannen en vrouwen zijn geen verschillen.

Te goed functioneren spamfilter

De helft van de ondervraagden geeft aan dat spamfilters soms te goed werken en ook correcte mails niet doorlaten. Bij grote bedrijven (met meer dan 500 werknemers) komt dit iets minder vaak voor. Negen op de tien ondervraagden vindt de voordelen van een spamfilter opwegen tegen de mogelijke nadelen. Onder grotere bedrijven ligt dit percentage hoger dan onder kleinere bedrijven.

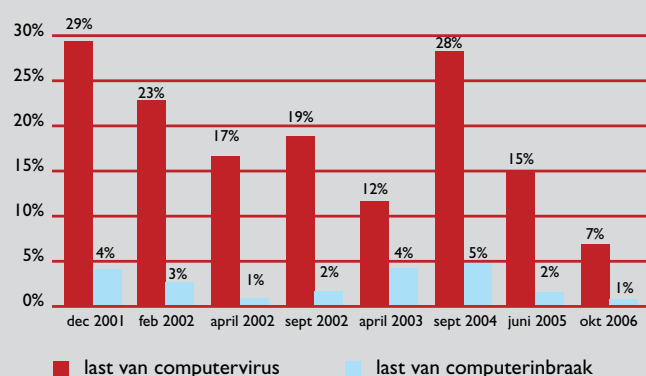
Bijna 80 procent van organisaties is in sterke mate afhankelijk van ICT

De afhankelijkheid van ICT is gedurende 2006 verder toegenomen. Acht op de tien ondervraagden geeft aan dat de organisatie in sterke mate afhankelijk is van ICT en ruim een kwart is zelfs volledig afhankelijk hiervan. Dit geeft aan hoe belangrijk een goede beveiliging van ICT-toepassingen is. Bij 8 procent van de ondervraagden draait het hele bedrijfsproces om ICT en bij bijna 20 procent staat het bedrijfsproces volledig stil zonder ICT. De helft van de geënquêteerde managers en IT-professionals geeft aan dat hun organisatie in grote mate afhankelijk is van ICT. Een forse mate van afhankelijkheid, vandaar dat het onderzoeksteam van Ernst & Young de geënquêteerden vraagt naar de investeringsbereidheid van organisaties op het gebied van computerbeveiliging. Uit de antwoorden blijkt dat aandacht en investeringen voor ICT-beveiliging verder toenemen. Ten aanzien van de verwachte bestedingen aan ICT-beveiliging is er per saldo sprake van een duidelijke toename: 35 procent verwacht een toename tegenover slechts 4 procent een afname. Deze trend richting ICT-beveiliging is al verschillende jaren aan de gang.

Aantal computerinbraken in 2006 weer fors gedaald

Van de ondervraagde bedrijven heeft 7 procent in 2006 last gehad van een computervirus en 1 procent (in 2005 nog 2 procent) heeft last gehad van computerinbraak. In beide gevallen gaat het om een daling ten opzichte van voorgaande jaren. Het lijkt erop dat de investeringen in ICT-beveiliging zijn vruchten afwerpen.

Heeft uw organisatie de afgelopen maand last gehad van een computervirus of computerinbraak (hackers)?



Volgens computerbeveiliging Symantec zijn thuisgebruikers steeds vaker het doelwit van aanvallen omdat hun systemen gemiddeld slechter zijn beveiligd dan zakelijke systemen. Zeker 86 procent van de aanvallen is gericht op consumenten, gevolgd door financiële dienstverleners met 14 procent. Positief is dat lekken in browsers sneller gedicht worden.

In het rapport Trends in ICT 2006 waarschuwden de onderzoekers voor het fenomeen 'phishing' als een nieuw gevaar binnen cybercrime. Phishing is het vissen naar vertrouwelijke informatie met behulp van internet of e-mail met als doel deze gegevens te misbruiken door bijvoorbeeld geld over te boeken of goederen aan te schaffen. Het is een digitale manier van iemand oplichten. Phishers doen zich meestal voor als een gerenommeerde organisatie, bijvoorbeeld een bank of online-winkel. Onder valse voorwendselen vragen ze vertrouwelijke informatie aan nietsvermoedende internetters, zoals creditcardnummers. Vaak worden hiervoor complete sites nagebouwd. Volgens het beveiligingsbedrijf RSA blijft het aantal phishing-aanvallen stijgen. Volgens RSA is Nederland in september 2006 weer terug in de top-10 van landen waar de meeste phishing-sites worden gehost.

Op de vraag aan onze geënquêteerden over welke soorten cybercrime activiteiten (of de gevolgen daarvan) zij de afgelopen 12 maanden last hebben gehad, noemt 42 procent de verspreiding van een computervirus of -worm genoemd. Op de tweede plaats staat het aanbod van illegale diensten en producten via internet, zoals internet-casino's of medische preparaten. 15 procent van de ondervraagde organisaties heeft in 2006 last gehad van phishing. Opmerkelijk is het percentage van 14 procent van de bedrijven die zegt digitale spionage in hun organisatie te hebben ontdekt. Ten slotte heeft 8 procent van alle ondervraagde managers en IT-professionals last gehad van inbraak in computersystemen ('hackers'). In 2007 verwachten zij het meeste last te zullen ondervinden van computer-virussen of -wormen en het aanbod van illegale diensten en producten.



Chéry Wortelboer
Manager Information & Communication
Technology van Gasunie
Interview door Monique Otten, partner
EDP Audit Ernst & Young

Alles draait om het herkennen van de risico's

Informatiebeveiliging is in iedere onderneming belangrijk, maar in sommige zelfs van levensbelang. Een voorbeeld is Gasunie, de organisatie die verantwoordelijk is voor het landelijke transport van aardgas in (en door) Nederland. Chéry Wortelboer is Manager Information & Communication Technology van Gasunie. Monique Otten, partner EDP Audit van Ernst & Young, vroeg hem naar zijn visie over trends in de ICT-beveiliging en hoe een organisatie met zo'n groot maatschappelijk belang hiermee omgaat.

Uit het onderzoek Trends in ICT 2007 blijkt dat veel ICT-managers te kennen geven dat de afhankelijkheid van ICT het afgelopen jaar verder is toegenomen: 71 procent in 2003, 73 procent in 2004/2005 en 78 procent in 2006. Dit jaar zegt ruim een kwart zelfs volledig afhankelijk te zijn van ICT. Herkent u deze ontwikkeling ook bij Gasunie?

"Wij horen beslist tot de groep bedrijven die volledig afhankelijk is van ICT. Onze kernprocessen kunnen niet meer zonder: Hoewel we nog altijd met fysieke gasstromen te maken hebben, kun je eigenlijk wel zeggen dat we meer een IT-bedrijf zijn dan een gasbedrijf. Vanuit een beveiligde bunker (onze centrale commando post) sturen we de fysieke gasstromen door Nederland aan, van noord naar zuid en steeds meer ook van oost naar west. Wij zijn de gasrotonde van Europa. Dat wil zeggen dat we de kleppen in zo'n 12.000 kilometer pijpleidingen op afstand besturen. In Nederland leveren we via de hoofdtransportleidingen gas aan de geliberaliseerde energieleveranciers. De computers die dit kernproces aansturen, staan geheel los van de andere bedrijfs-systemen. Mocht er een crisis uitbreken waardoor onze computersystemen het niet meer zouden doen, dan kunnen we altijd nog met de hand de kleppen bedienen. In dat geval vallen we terug op ons communicatiesysteem. We gebruiken dan het C2000-netwerk, dat ook de politie gebruikt."

De sterke mate van afhankelijkheid van ICT maakt Gasunie ook kwetsbaar. Dit stelt bijzonder hoge eisen aan de beveiliging. Op welke manier gaat Gasunie met dat beveiligingsaspect om?

"In dit kader is het heel belangrijk dat we sinds enige tijd de hele keten niet meer in eigen hand hebben. De gasmarkt is vrijgelaten en dat heeft ervoor gezorgd dat wij op ons transportnet nu zo'n veertig klanten hebben, die precies willen weten hoeveel gas wij hen leveren. Maar gas bestaat niet uit vaste deeltjes. Je weet alleen wat je aan de ene kant in de leiding stopt en wat er aan de andere kant weer uitkomt. We meten alles, zodat we aan ieder energiebedrijf kunnen zeggen welk deel zij daarvan hebben gekregen. Maar je kunt dit niet zien, vandaar dat integriteit heel erg belangrijk is. Dan heb ik het eigenlijk al over één van de belangrijke IT-systemen die wij naast die van de aansturing van het fysieke gasnetwerk hebben lopen, namelijk 'meter-to-bill'. Dit systeem meet alle levering aan nationale en internationale afnemers en berekent de kosten. Als derde IT-systeem dat te maken heeft met ons kernproces (veilig en betrouwbaar transport van aardgas, red.) hebben we 'license-to-operate'. Dit systeem moet ervoor zorgen dat we veilig en betrouwbaar kunnen leveren. Daarvoor hebben we onderhoudprogramma's waarbij we onder meer gebruikmaken van 'intelligent pigs'. Dat zijn op afstand bestuurde machines die door leidingen kruipen en de binnenkant van de leidingen controleren. Deze apparatuur is gekoppeld aan geografische informatiesystemen. Wanneer bijvoorbeeld een deuk in een leiding is geconstateerd, weten we exact waar dat is."

We vragen ook jaarlijks of de ondervraagde bedrijven de afgelopen maand last hebben gehad van een computervirus en/of computerinbraak. Vanaf 2001 zien we een dalende lijn met een plotselinge stijging in 2004. In 2004 heeft de pers daar ook mee vol gestaan. Sinds die tijd heeft de dalende trend zich weer voortgezet. Herkent u deze ontwikkeling ook bij Gasunie?

"Ons fysiek gastransport is een stand alone-systeem. Voor de aansturing gebruiken we Open VMS. Wat ons zekerheid, veiligheid en volledige leveringsbetrouwbaarheid biedt. Dat moet ook omdat wij zorgen voor het transport van gas, een primaire levensbehoefte voor Nederland en inmiddels ook voor andere landen in Europa. Gas zorgt voor 70 procent

van de energiebehoefte van Nederland. Wat de andere systemen betreft, hebben we inderdaad in 2004 een piek gehad van virusaanvallen. Voor onze gewone bedrijfstoeepassingen gebruiken we onder meer SAP en Microsoft Windows. Gelukkig is het aantal virusincidenten de laatste tijd aanzienlijk afgenomen. We hebben nu veel meer last van spam.”

Ook uit het onderzoek blijkt dat spam en de irritatie ten aanzien van spam verder toeneemt. Nog maar 70 procent van de binnenkomende e-mails is relevant. Is dit herkenbaar?

“Helemaal. Ik denk dat 70 procent nog aan de hoge kant is. Met name het aandeel agressieve reclame neemt schrikbarend toe. We kunnen allang niet meer zonder e-mail en zullen dit misbruik dus voor lief moeten nemen. Zolang de verzenders van spam er veel geld mee kunnen verdienen, zullen ze dit middel blijven inzetten. En aangezien nog steeds zo'n 7 procent van de mensen op hun e-mails reageert, blijft het lucratief. Het menselijke gedrag is dus de zwakke schakel.”

We hebben bedrijven ook de directe vraag gesteld in hoeverre ze het afgelopen jaar last hebben gehad van cybercrime. Daarbij geeft 42 procent aan last daarvan te hebben gehad. Vorig jaar was dat nog 56 procent. Toch is 42 procent nog best hoog. Kan een bedrijf zich wel beveiligen tegen computervirussen en worms?

“We zorgen er in ieder geval voor dat we maximaal bescherming kunnen bieden. Maar het gaat er uiteindelijk om dat iedereen zich aan de afspraken houdt. Bij een bedrijf als Gasunie is 'security awareness' van alle medewerkers enorm groot. Iedereen wordt natuurlijk al helemaal gescreend voor ze in dienst komen. Maar ook daarna besteden we veel aandacht aan het menselijke gedrag. Want één ding is zeker: het menselijke gedrag levert het grootste gevaar op. Je kunt met allerlei beveiligings-systemen nog zo veel bereiken, als de mensen zelf zich niet bewust zijn van de risico's, ben je nergens. We zijn nu een actie gestart om ook op het hoogste niveau in de organisatie het belang van beveiliging aan de orde te stellen. Schandalen bij andere organisaties, zoals het USB-schandaal bij het openbaar ministerie, grijpen we aan om te laten zien dat het bij ons ook kan gebeuren.”

Slechts 8 procent van de organisaties die het slachtoffer zijn geworden van cybercrime doet aangifte bij politie/justitie. Vorig jaar was dat nog 6 procent. Opvallend is dat 35 procent zegt dit in de toekomst wel te gaan doen. Dat belooft wat voor het onderzoek van volgend jaar. Wat is uw mening hierover?

“Natuurlijk hebben wij ook wel eens incidenten, maar dat proberen we toch echt zelf te regelen. We hebben bijvoorbeeld wel eens iets gehad met iemand die we tijdelijk hadden ingehuurd. Die persoon gooien we er natuurlijk uit, inclusief het bedrijf dat die persoon heeft aangedragen. Maar dat hangen we niet aan de grote klok. Niemand is gebaat bij berichten daarover in het nieuws. Daarnaast zijn onze systemen zo ingeregeld dat onregelmatigheden direct aan het licht komen. Maar het komt gelukkig zelden voor, want de mensen die bij Gasunie werken, zijn zich erg bewust van hun verantwoordelijkheid.”

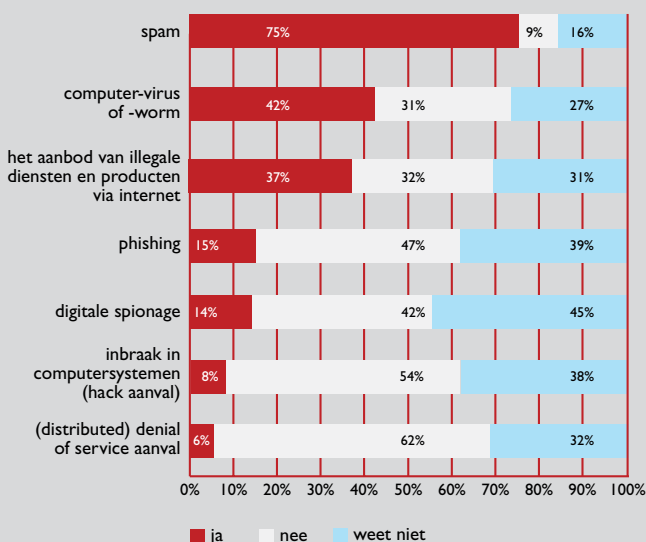
Aan de respondenten van de ICT Barometer hebben we ook gevraagd hoeveel vertrouwen zij hebben in de beveiliging van hun organisatie. Dit jaar gaf 53 procent aan veel vertrouwen te hebben (vorig jaar 57 procent). 2 procent zegt evenals vorig jaar geen vertrouwen te hebben. Hoe is dat bij Gasunie?

“Veiligheid en leveringszekerheid zitten zo in de genen van dit bedrijf ingebakken dat ze ook in de ICT zijn meegenomen. Vandaar dat we kosten noch moeite hebben gespaard om het goed te regelen. Met alle tools, procedures en systemen die er maar op de markt zijn. Bij ons is daar altijd geld voor.”

Wat zou u als advies willen meegeven aan de lezers, om ervoor te zorgen dat ook zij net zoveel vertrouwen in de beveiliging van hun organisatie kunnen hebben als u dat heeft in Gasunie?

“Realiseer je goed waarvoor je je bed wordt uitgebeld. Dat zijn namelijk de zaken waar je een risico-analyse op moet loslaten. En blijf onderzoeken. Zo gebruiken we 'legal hackers' en houden we regelmatig crisisoefeningen. Dan breng je in ieder geval de risico's in beeld. En ook daar zul je dan bij merken, dat je ondanks duidelijke handboeken en procedures altijd te maken krijgt met onvoorspelbaar menselijk handelen. Door daar een risico-inschatting van te maken, ben je beter voorbereid. En dan slaap je een stuk beter.”

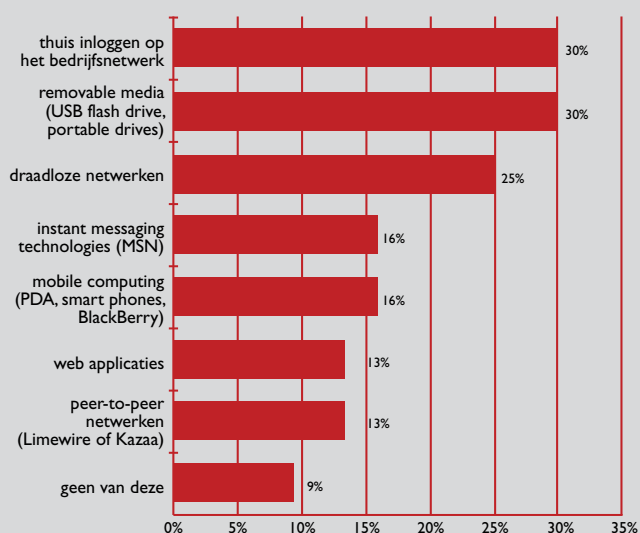
Vervolg aantal computerinbraken in 2006 weer fors gedaald. Van welke van de volgende cybercrime-activiteiten (of de gevolgen daarvan) heeft uw organisatie in de afgelopen 12 maanden last gehad?



Zorgen over gebruik van USB-stick aanzienlijk

Na alle publicaties in 2006 over de gevolgen van het omgaan met (nieuwe) technologieën is de geënquêteerden de vraag voorgelegd waarover hun organisatie zich vanuit beveiligingsoptiek het meest bezorgd maakt. De geënquêteerden maken zich het meeste zorgen over het thuis inloggen bedrijfsnetwerk (30 procent), removable media (zoals USB-flash drives en portables drives met 30 procent) en draadloze netwerken (25 procent).

Welke (nieuwe) technologieën baren uw organisatie de meeste zorgen vanuit beveiligingsoptiek?



Uit de antwoorden op de vraag of cybercrime naar de mening van de ondervraagden voornamelijk een interne of externe bedreiging is, blijkt dat cybercrime meer wordt gezien als externe bedreiging (50 procent) dan interne bedreiging (4 procent). Hoewel een groot deel van de ondervraagden (41 procent) cybercrime ervaart als een combinatie van interne en externe dreiging.

Weinig vertrouwen in eigen maatregelen tegen cybercrime

Het vertrouwen dat de ondervraagden hebben in de beveiliging van hun organisatie tegen schade door cybercrime activiteiten is niet bijster groot. Vier op de tien ondervraagden heeft daar slechts matig vertrouwen in. Op de vraag welke technische maatregelen de organisaties getroffen hebben om schade door cybercrime-activiteiten te voorkomen, noemt 75 procent een firewall en zegt 74 procent antivirus- of anti-wormsoftware te hebben aangeschaft. De cijfers zijn nagenoeg gelijk aan 2005 en worden door het onderzoeksteam nog steeds als sterk onder de maat beschouwd.

De relatief beperkte aandacht voor het beveiligingsbewustzijn van de medewerkers in de organisatie is zeer zorgwekkend. In niet meer dan 30 procent van de bedrijven worden werknemers geïnformeerd over het beveiligingsbeleid. Dit gebeurt door publicaties of het personeelshandboek. Bij maar 26 procent van de ondervraagde organisaties moeten medewerkers een specifiek document ondertekenen met betrekking tot hun gedrag ten aanzien van computerbeveiliging. Dit moet in 2007 natuurlijk veel beter!

Cybercrime blijft voorlopig nog 'onder de pet'

Welke acties onderneemt uw organisatie als u slachtoffer bent geworden van cybercrime-activiteiten? Deze vraag legden wij voor aan de ondervraagde managers en IT-professionals. In de meeste gevallen volgt er een onderzoek in eigen beheer. Slechts een kleine groep doet aangifte bij politie/justitie. Twee op de tien onderneemt helemaal geen actie. Onder kleine bedrijven (tot 20 werknemers) is dit bijna de helft. Wij vroegen hen ook hoe ze hier in de toekomst mee zullen omgaan. Het antwoord is dat ook in het geval van een toekomstige cybercrime-activiteit de meeste organisaties (eerst) een eigen onderzoek starten. Hoewel aangifte bij de politie nu ook als serieuze optie wordt genoemd.



Onderzoeksverantwoording Trends in ICT 2007

Het Ernst & Young onderzoeksteam heeft voor het 11e achtereenvolgende jaar een onderzoek naar de trends in ICT uitgevoerd in het kader van de 'EY Leadership-programma's' van Ernst & Young. In dit jaarrapport worden, naast de onderzoeksresultaten van oktober en november 2006, ook de belangrijkste wetenswaardigheden uit de ICT Barometers* van het afgelopen jaar gepresenteerd. 'Trends in ICT' en de 'ICT Barometer' zijn de gerenommeerde 'vinger aan de pols' voor managers. Het onderzoek Trends in ICT wordt sinds 1995 gehouden en de ICT Barometer werd door Ernst & Young in december 2001 geïntroduceerd. Beide onderzoeken worden gehouden onder gemiddeld 600 Nederlandse directeuren/ managers en professionals uit het bedrijfsleven (gesplitst naar productie/industrie, handel/distributie en dienstverlening/financiële instellingen), de not-for-profit sector en de overheid. Voor het onderzoeksdeel over de waardering en prestaties van ICT-bedrijven en het onderzoeksdeel waardering van ICT-bedrijven en de Jan Pieterszoon Coen-prijzen 2006, heeft het onderzoeksteam van Ernst & Young gebruik gemaakt van de mening van 1.002 directeuren/managers en professionals. De onderzoeken Trends in ICT en de ICT Barometer worden uitgevoerd door het marktonderzoeksbureau Interview NSS. Van de ondervraagden is bekend hoeveel vestigingen en medewerkers zijn of

haar organisatie heeft, aan hoeveel medewerkers leiding wordt gegeven, het functietype en functietaken, betrokkenheid bij ICT en beslissingsbevoegdheid over ICT-aankopen. De groep ondervraagden wordt online geënquêteerd en beschikt daarvoor over een internetaansluiting. De onderzoeken geven voor een belangrijk deel actuele informatie door een aantal vaste business-dilemma's te monitoren, aangevuld met actuele vragen. Daarmee geven ze een interessant beeld van de inzet en het gebruik van ICT in Nederland. De thema gebieden zijn werkgelegenheid, budgettering, bestedingen, bezuinigingen en investeringen, ICT-bedrijven en hun prestaties, invloed ICT op werk en privé, en computerbeveiliging. De specifieke onderwerpen waarnaar onderzoek is gedaan, worden bepaald op grond van de dilemma's en vraagstukken in de dagelijkse praktijk. Ernst & Young reikt ook dit jaar weer de Jan Pieterszoon Coen-prijzen 2006 uit aan de best presterende ICT-bedrijven. Het is een publieksprijs: de keuze wordt bepaald op grond van het jaarlijkse Trends in ICT-onderzoek. Voor dit onderzoeksdeel heeft het onderzoeksteam gebruik gemaakt van de mening van 1.002 directeuren/managers en professionals. Ernst & Young heeft de prijs ingesteld, omdat ICT bij veel organisaties nog steeds dilemma's oproept bij gebruik, inzet én investering.

Colofon

Trends in ICT 2007 is het 11e jaarlijkse EY Leadership onderzoek van Ernst & Young. Het verschijnt jaarlijks naast het tweemaandelijks ICT Barometer-onderzoek.*

Ernst & Young is de zakelijke aanduiding voor de samenwerkende maatschappen Ernst & Young Accountants en Ernst & Young Belastingadviseurs. De juridische advisering wordt verzorgd door de maatschap Holland van Gijzen Advocaten en Notarissen, die een strategische alliantie heeft met Ernst & Young Belastingadviseurs.

Ernst & Young ICT Leadership,
Technology, Media & Telecom Industrygroup
Postbus 7925, 1008 AC Amsterdam
T 020 5497724
www.trends-in-ict.nl
www.ey.nl

Hoofdredactie: Jacob Verschuur
jacob.verschuur@nl.ey.com
Interviews en redactie: P & B Communicatie
Realisatie: Etopia, Haarlem

Hoewel bij het redigeren van dit rapport Trends in ICT 2007 de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, bestaat de mogelijkheid dat sommige informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ernst & Young kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van informatie in dit rapport. Overname van artikelen is toegestaan, mits integraal en met bronvermelding.

© Ernst & Young, Amsterdam,
7 december 2006

(*) Over de Ernst & Young ICT Barometer. De ICT Barometer, een EY Leadership onderzoek van Ernst & Young, is de gerenommeerde 'vinger aan de pols' voor managers. Het onderzoek wordt sinds december 2001 tweemaandelijks gehouden onder ruim zeshonderd Nederlandse directeuren, managers en professionals uit het bedrijfsleven (onderverdeeld naar productie & industrie, handel & distributie en dienstverlening & financiële instellingen), de not-for-profit-sector en de overheid. Het onderzoek wordt uitgevoerd door het marktonderzoeksbureau Interview-NSS. Van de ondervraagden is bekend hoeveel vestigingen en medewerkers zijn of haar organisatie heeft, aan hoeveel medewerkers leiding wordt gegeven, het functietype en de functietaken, betrokkenheid bij ICT en beslissingsbevoegdheid over ICT-aankopen. De ondervraagde groep wordt online geënquêteerd. Het onderzoek is representatief voor directeuren, managers, professionals en/of hoger opgeleide werknemers die beschikken over een internetaansluiting uit het bedrijfsleven, de not-for-profitsector en overheid. De ICT Barometer biedt naast het jaarlijkse 'Trends in ICT'-onderzoek een belangrijk deel up-to-date informatie door een aantal vaste businessdilemma's te monitoren, aangevuld met actuele vragen.

De Ernst & Young Technology, Media & Telecom Industrygroup werkt in de technologie- en IT-sector; de telecommunicatie-industrie, uitgeverijen en de media- en entertainmentindustrie. Als vertrouwd zakelijk adviseur helpen wij u bij het realiseren van groei, het managen van risico's en bij het verbeteren van uw financiële performance.