



## DE KENNIS EN HET BEGRIIP VAN KMO'S INZAKE DE ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

Wauters, Chantal  
*Imec-SMIT VUB*

Heyman, Rob  
*Imec-SMIT VUB*

### Inleiding

Dit onderzoek kadert in het bredere onderzoeksproject BOOST, een samenwerking tussen de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA), Katholieke Universiteit Leuven, Vrije Universiteit Brussel en Universit  de Namur. Het onderzoeksproject BOOST heeft tot doel om bewustwording te creëren en kennis te vergroten omtrent de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bij kleine en middelgrote ondernemingen (KMO's) in België. Dit rapport heeft betrekking op de resultaten van werkpakket 2, deliverable 2.4, met als doel om de kennis en het begrip van KMO's inzake de AVG in kaart te brengen. Deze deliverable werd voorbereid door de Vrije Universiteit Brussel.

We bespreken achtereenvolgens de onderwerpen: de kennis en het begrip van persoonsgegevens en verwerkingsprocessen, de verwerking van persoonsgegevens door KMO's, de kennis en het begrip van 'verwerkingsverantwoordelijke' en 'verwerker', de transparantie van KMO's in de context van de AVG, de kennis en het begrip van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB), ingewikkelde thema's aangaande de AVG en tot slot, de ondersteuning van KMO's.



Dit project wordt gefinancierd door het programma Rechten, gelijkheid en burgerschap REC-AG-2019 van de Europese Unie.

## Methodologisch kader

De doelstelling van deliverable 2.4 is om door middel van een kwantitatieve vragenlijst 1/ de kennis en het begrip van KMO's over de AVG in kaart te brengen, en om 2/ de bestaande en nodige ondersteuningsmiddelen en urgente problematieken te identificeren. De vragenlijst legde de nadruk op de drie centrale thema's in het onderzoeksproject BOOST: transparantie, de begrippen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker, en de gegevensbeschermingseffectbeoordeling. De vragenlijst is terug te vinden in bijlagen (zie Bijlage 1: Survey AVG bij KMO's).

Het eerste deel van de vragenlijst bestond uit een geletterdheidsquiz die tot doel had om de kennis en het begrip van KMO's inzake de AVG te beoordelen en indien nodig, bij te sturen. De quiz bestond uit tien vragen. Per vraag kregen de respondenten steeds na beantwoording de correcte antwoorden, alsook een verdere toelichting te zien. Met deze toelichting streefden we ernaar de kennis van KMO's over de AVG te vergroten. Het tweede deel van de vragenlijst, bestaande uit zeventien vragen, had betrekking op de toepassing van de AVG in de ondernemingen zelf, en op de bestaande en nodige ondersteuningsmechanismen.

De vragenlijst had tot doel om volgende onderzoeksvragen te beantwoorden:

- Hebben KMO's kennis en begrip van persoonsgegevens en de verwerking van persoonsgegevens, en welke rol speelt gegevensverwerking voor KMO's?
- Hebben KMO's kennis en begrip van de drie centrale thema's, met name de begrippen 'verwerkingsverantwoordelijke' en 'verwerker', transparantie en de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB), en hoe gaan ze hiermee om in de praktijk?
- Met welke thema's van de AVG ervaren KMO's de meeste moeilijkheden?
- Op welke actoren en hulpbronnen doen KMO's beroep om te kunnen voldoen aan de AVG, en welke ontbreken?

De vragenlijst werd opgesteld in het Nederlands en in het Frans. Beide versies werden online afgenomen van 08/05/2020 tot 02/06/2020, gebruik makend van Qualtrics, en verspreid via de website van de GBA en het Kenniscentrum Data & Maatschappij (<https://data-en-maatschappij.ai>). De reeds betrokken sectororganisaties (deliverable 2.2) werden via mail gevraagd om de vragenlijst te verspreiden naar de eigen leden toe. De KMO's hadden bovendien de mogelijkheid om op vraag een offline versie van de vragenlijst in te vullen. Beduidende verschillen in de resultaten van Nederlandstalige en Franstalige respondenten worden daar waar van toepassing, besproken in het empirisch luik.

In totaal vervulde 252 respondenten de vragenlijst. Echter, van de 191 Nederlandstalige respondenten hebben 97 respondenten de survey volledig ingevuld en 52 respondenten slechts gedeeltelijk. 42 respondenten hebben de survey niet ingevuld en worden buiten beschouwing gelaten. Van de 61 Franstalige respondenten hebben 28 respondenten de survey volledig ingevuld en 11 slechts gedeeltelijk. 22 respondenten hebben de survey niet ingevuld en worden buiten beschouwing gelaten. Dit brengt ons op een totaal aantal respondenten van **188**, waarvan **149 Nederlandstalige respondenten en 39 Franstalige respondenten**. Opmerkelijk is dat we een groter aantal Nederlandstalige dan Franstalige respondenten hebben kunnen bereiken.

Bij de analyse van de resultaten houden we per vraag steeds rekening met het totaal aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord. Een overzicht is terug te vinden in bijlagen (zie

Bijlage 2: Aantal respondenten per vraag). We zijn ons ervan bewust dat het definitief aantal respondenten onvoldoende is om representatieve uitspraken te doen voor de totaliteit van KMO's in België. Toch zijn de resultaten van het onderzoek van belang, gezien ze een algemeen beeld schetsen van de huidige stand van zaken aangaande de kennis en het begrip van KMO's van de AVG, en informatie genereren die volgende stappen van het onderzoeksproject kan vormgeven.

## Empirisch luik: onderzoeksresultaten

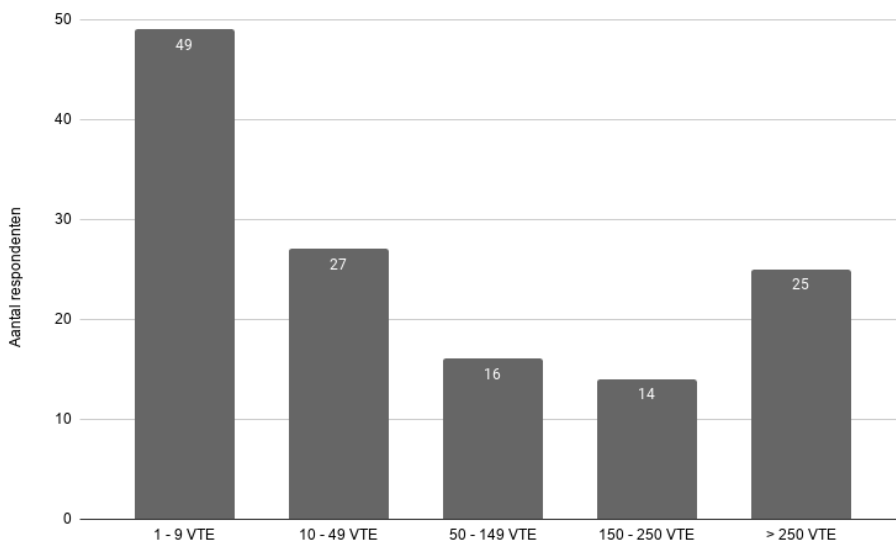
### 1. Kenmerken van bevroagde KMO's

Om een algemeen beeld te schetsen van de kenmerken van de bevroagde KMO's, en na te gaan of er zich beduidende verschillen voordoen op basis van deze kenmerken, peilden we naar 1/ de sector waarin de onderneming werkt (zie Bijlage 1: Q10), 2/ het aantal VTE van de onderneming (zie Bijlage 1: Q11) en 3/ de jaarlijkse omzet (zie Bijlage 1: Q12). Een totaal van 102 Nederlandstalige en 29 Franstalige respondenten hebben deze drie vragen vervolledigd. De data van de respondenten die deze vraag niet hebben beantwoord, kunnen we bijgevolg niet linken aan specifieke kenmerken zoals sector of grootte.

Om te beginnen, van de Nederlandstalige respondenten geeft het merendeel aan te werken in de sectoren ICT, consultancy en management, transport en logistiek, industrie, uitzendarbeid en vrije beroepen. Een groot aantal (N=22) vulde een eigen keuze in, waarvan de volgende meest voorkomend: e-commerce, loonverwerking, sport, dienstencheques, vertaling en engineering, handel, dienstverlening, overheid, juridisch. Bij de Franstalige respondenten komen de meeste KMO's uit de sectoren ICT, consultancy en management, en industrie. De exacte cijfers zijn terug te vinden in bijlagen (zie Bijlage 3: Sectoren bevroagde KMO's).

Wat betreft de grootte van de ondernemingen kregen we de volgende resultaten te zien. Het gros van de respondenten (N=49) heeft 1 tot 9 VTE in dienst, maar opvallend genoeg heeft een behoorlijk aantal ondernemingen (N=25) meer dan 250 VTE in dienst, wat niet langer onder de Europese definitie van 'KMO' valt<sup>1</sup>.

Grafiek 1: Aantal VTE van bevroagde KMO's (Q11)



<sup>1</sup> Zoals gedefinieerd in Aanbeveling van de Commissie van 6 mei 2003 *betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen*, C(2003) 1422, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32003H0361&from=EN>

Wat betreft de jaarlijkse omzet stellen we vast dat de meeste bevraagde KMO's (N=38) zich bevinden in de laagste schaal, met name <€500.000. Verder bevindt een groot aantal zich in de schaal €2.000.000 - 10.000.000 (N=26) en de schaal €10.000.000 - 50.000.000 (N=25).

We kunnen concluderen dat er een spreiding te zien is bij de KMO's die betrokken zijn in het onderzoek qua grootte en sector, maar wanneer we beide kenmerken combineren, blijkt dat het gros van de ondernemingen zich bevindt in de schaal van 1 - 9 VTE en een omzet van <€500.000 en in de schaal > 250 VTE en een omzet van €10.000.000 - 50.000.000. 25 gecontacteerde ondernemingen vallen niet onder de Europese definitie van KMO's maar rekenen zich wel tot deze doelgroep. We nemen deze antwoorden mee in onze analyse.

## 2. Kennis en begrip van persoonsgegevens en verwerkingsprocessen

We zijn het onderzoek gestart met twee vragen die betrekking hebben op de kennis en het begrip van KMO's inzake 1/ persoonsgegevens en 2/ de verwerking van persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hebben KMO's kennis van deze twee zaken?

De eerste vraag (zie Bijlage 1: Q1) verzocht de respondenten aan te duiden welke documenten persoonsgegevens bevatten en/of welke categorieën beschouwd worden als persoonsgegevens volgens de AVG. Bij de tweede vraag (zie Bijlage 1: Q2) dienden de respondenten de activiteiten aan te duiden die volgens de AVG beschouwd worden als het verwerken van persoonsgegevens. De resultaten laten de volgende verdeling zien, zoals afgebeeld in onderstaande tabel.

Tabel 1: Kennis en begrip van persoonsgegevens en de verwerking van persoonsgegevens bij respondenten (Q1 & Q2)

Welke categorieën vallen onder persoonsgegevens?			Welke activiteiten vallen onder de verwerking van persoonsgegevens?		
Geheel correct beantwoord	Gedeeltelijk correct beantwoord	Incorrect antwoord aangeduid	Geheel correct beantwoord	Gedeeltelijk correct beantwoord	Incorrect antwoord aangeduid
N=106	N=57	N=21	N=94	N=53	N=24
Totaal aantal respondenten		N=184	Totaal aantal respondenten		N=171

**De resultaten tonen aan dat slechts een minderheid van de respondenten de foutieve antwoordmogelijkheden heeft aangeduid.** Bij de eerste vraag vallen 'geanonimiseerde gegevens zonder link met een persoon' en 'een algemeen e-mailadres' niet onder de noemer van persoonsgegevens. Slechts 19 respondenten waren ervan overtuigd dat een algemeen e-mailadres beschouwd wordt als persoonsgegeven. Bij de tweede vraag is louter 'het registreren van een algemeen e-mailadres van een onderneming in een bestand' geen verwerking van

persoonsgegevens, wat slechts door enkele respondenten werd gemarkeerd als correct. Vervolgens kunnen we **concluderen dat het merendeel van de respondenten een goed begrip heeft van welke categorieën wel vallen onder persoonsgegevens en de verwerking van persoonsgegevens** volgens de AVG. Ongeveer 58% (N=106) van de respondenten heeft de eerste vraag geheel correct kunnen beantwoorden. Bij de tweede vraag ligt dat op 55% (N=94).

Uit het voorgaande kunnen we besluiten dat **de basiskennis en het begrip van wat persoonsgegevens en de verwerking van persoonsgegevens inhouden in hoge mate aanwezig is bij de grote helft van de bevroegde KMO's.**

### 3. Verwerking van persoonsgegevens door KMO's

We stelden ons eveneens de vraag in welke mate KMO's zelf persoonsgegevens verwerken, en peilden bijgevolg naar twee zaken: 1/ hoe belangrijk de verwerking van persoonsgegevens is voor KMO's, en 2/ van welke categorieën van betrokkenen persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt.

De resultaten uit de vraag hoe belangrijk de verwerking van persoonsgegevens is voor de onderneming (zie Bijlage 1: Q13) laten zien dat voor de meerderheid (N=38) **gegevensverwerking ondersteunend is voor de hoofdactiviteit.** In enkele gevallen (N=38) maakt de verwerking van persoonsgegevens deel uit van het verdienmodel van de onderneming. Slechts enkele respondenten (N=3) zou kunnen werken zonder het verwerken van persoonsgegevens.

*Tabel 2: Belang van gegevensverwerking voor totaal aantal respondenten*

Persoonsgegevens centraal in verdienmodel bedrijf	Persoonsgegevens ondersteunend voor core activiteit	Mogelijk te werken zonder persoonsgegevens	Geen idee
N=38	N=82	N=3	N=8
Aantal respondenten: 131			

Als we de resultaten bekijken per sector, zijn geen beduidende verschillen op te merken. Opvallend bij het analyseren van de resultaten is het feit dat KMO's uit dezelfde sector doorgaans afwijkende feedback geven, waaruit we kunnen besluiten dat ofwel de respondenten onvoldoende op de hoogte zijn van het belang van de gegevensverwerking voor de eigen onderneming, ofwel er zich verschillen voordoen tussen KMO's die werken in dezelfde sector.

Vervolgens, wanneer we de resultaten analyseren in combinatie met de kennis van de onderneming van de AVG - op basis van de scores op de kennisvragen van de vragenlijst - stellen we het volgende vast. Het merendeel van de ondernemingen waarbij de verwerking van persoonsgegevens centraal staat in het verdienmodel, heeft een gematigde tot goede kennis van de AVG, maar een behoorlijk aantal heeft slechts matige tot onvoldoende kennis en begrip. Hetzelfde geldt voor de ondernemingen waarvoor de verwerking van persoonsgegevens een ondersteuning is van de hoofdactiviteit. Dit betekent dat voor een aantal KMO's de verwerking van persoonsgegevens essentieel is voor de activiteit van de onderneming, maar de kennis en het begrip van de AVG nog onvoldoende is.

Uit de vraag van welke categorieën van betrokkenen persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt (zie Bijlage 1: Q15) komt naar voren dat het voornamelijk gaat om volgende categorieën: **klanten, medewerkers en leveranciers**. Vervolgens komen ook prospecten en sollicitanten aan beurt. Persoonsgegevens die afgeleverd worden door een opdrachtgever en gegevens van websitebezoekers zijn minder voorkomende categorieën van persoonsgegevens.

#### 4. Kennis en begrip van ‘verwerkingsverantwoordelijke’ en ‘verwerker’

Het eerste centrale thema van het onderzoeksproject beoogt de kennis en het begrip van de concepten ‘verwerkingsverantwoordelijke’ en ‘verwerker’. Een cluster van zeven vragen had betrekking op de kennis van KMO’s inzake de begrippen, alsook op de toepassing in de praktijk.

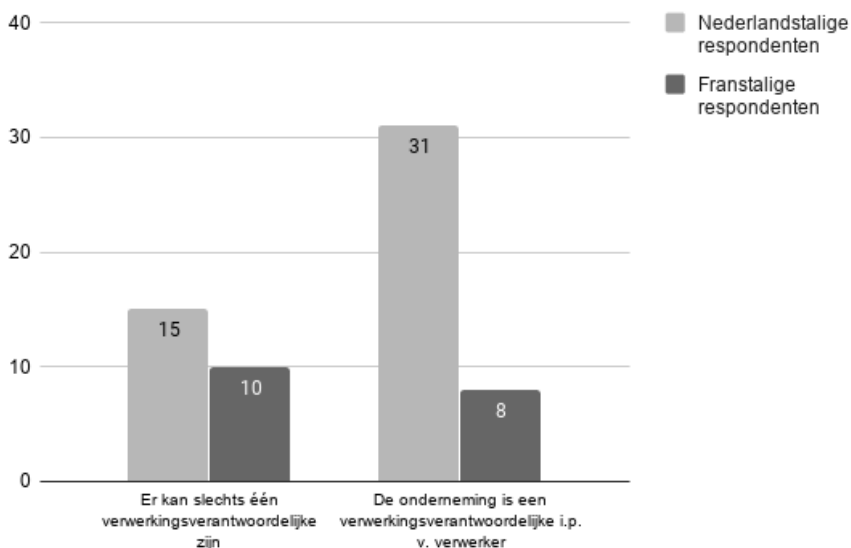
##### Kennis en begrip van beide concepten

Om te beginnen legden we de respondenten enkele beweringen voor met betrekking tot beide begrippen, met de vraag welke correct en incorrect zijn volgens de AVG (zie Bijlage 1: Q4). Van de 120 Nederlandstalige respondenten die de vraag hebben beantwoord, hebben 55 een geheel correct antwoord kunnen geven. Van de 33 Franstalige respondenten waren dat er 10. Hoewel een groot aantal van de overige participanten een goede score behaalde, is het desondanks opvallend dat vele KMO’s de incorrecte antwoordmogelijkheden hebben aangeduid, met name

- ‘er kan slechts één verwerkingsverantwoordelijke zijn’
- ‘de onderneming die de persoonsgegevens verzamelt en verwerkt in opdracht van een andere onderneming is een verwerkingsverantwoordelijke’.

De resultaten inzake incorrecte antwoordmogelijkheden zijn terug te vinden in Grafiek 3.

Grafiek 2: Resultaten incorrecte beweringen ‘verwerkingsverantwoordelijke’ en ‘verwerker’ (Q4)



Vervolgens legden we de respondenten enkele praktische stellingen voor aangaande beide begrippen. De eerste stelling ging als volgt (zie Bijlage 1: Q5):

*“Een bakkerij werkt samen met een bedrijf dat een gratis klantenkaart aanbiedt, en daarvoor persoonsgegevens verzamelt van het cliënteel. De bakkerij is niet verantwoordelijk als er zich een datalek voordoet bij de klantenkaartaanbieder.”*

Het correcte antwoord, namelijk dat het een gedeelde verantwoordelijkheid is tussen de bakkerij en de onderneming, werd door ongeveer 66% (N=79) van de Nederlandstalige respondenten (N=120) en ongeveer 63% (N=10) van de Franstalige respondenten (N=16) aangeduid. Hoewel de meerderheid de situatie correct heeft ingeschat, moeten we vaststellen dat een groot aantal participanten foutief heeft geantwoord.

De tweede stelling luidde: *“Is een payrollbedrijf de verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die het voor een onderneming verwerkt?”* (zie Bijlage 1: Q6a). Het correcte antwoord, met name dat het payrollbedrijf verwerker is, werd door ongeveer 69% (N=81) van de Nederlandstalige en 55% (N=18) van de Franstalige participanten geselecteerd. Opvallend is dat een groot aantal (N=46) van alle respondenten van mening is dat het payrollbedrijf de rol opneemt van zowel verwerkingsverantwoordelijke als verwerker.

Met betrekking tot deze stelling kregen de respondenten een bijkomende vraag gesteld: *“Stel, er vindt een datalek plaats bij het payrollbedrijf, dient het bedrijf dan zelf stappen te ondernemen?”* (zie Bijlage 1: Q6b). Ongeveer 95% van de Nederlandstalige en 79% van de Franstalige participanten beantwoordde deze vraag correct.

Uit het voorgaande kunnen we besluiten dat de **theoretische en praktische kennis inzake de begrippen ‘verwerkingsverantwoordelijke’ en ‘verwerker’ slechts bij iets meer dan de helft van de bevraagde KMO’s voldoende is**. Het correct inschatten van de rol en verantwoordelijkheden van beiden in concrete situaties is een struikelblok voor een behoorlijk aantal van de KMO’s. Er zijn is beduidende correlatie waar te nemen tussen de kennis en het begrip van beide begrippen, en de sector en grootte van de bevraagde KMO’s.

### **Praktische toepassing van beide begrippen**

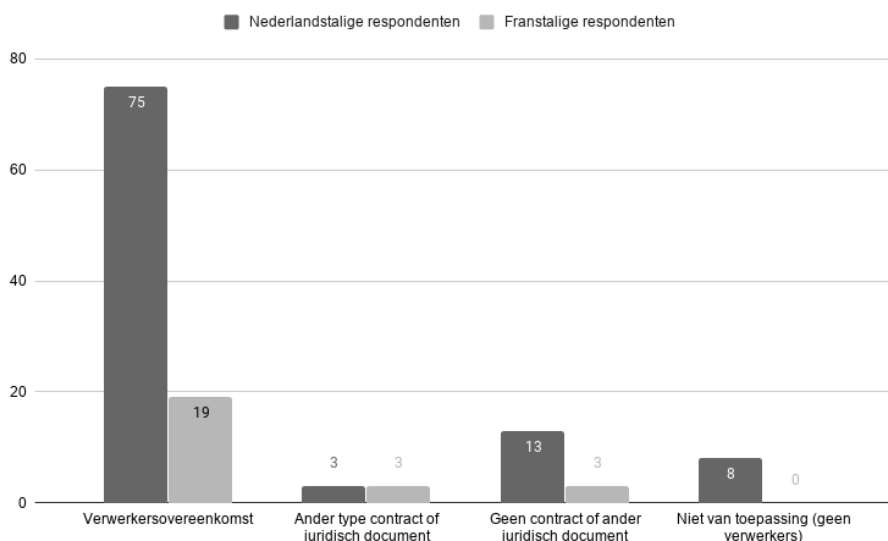
Naast het in kaart brengen van de kennis en het begrip van de begrippen ‘verwerkingsverantwoordelijke’ en ‘verwerker’, stelden we de KMO’s tevens enkele vragen m.b.t. de toepassing in de eigen onderneming.

Om te beginnen blijkt uit de vraag of de onderneming voornamelijk optreedt als verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, of beiden (zie Bijlage 1: Q16) dat ongeveer de helft (N=65) van alle respondenten (N=124) voornamelijk handelt als verwerkingsverantwoordelijke. Vervolgens beweert een deel (N=38) beide functies te vervullen. Slechts weinige KMO’s (N=17) - waarvan het merendeel deel uitmaakt van de ICT-sector - nemen de rol enkel op als verwerker.

Vervolgens peilden we naar de samenwerking met verwerkers door de vraag te stellen welke juridische documenten KMO’s gebruiken om een verwerking van persoonsgegevens door een verwerker te omkaderen (zie Bijlage 1: Q17). Volgens de resultaten gebruikt de meerderheid (N=94) van het totaal aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord (N=124) voornamelijk verwerkersovereenkomsten. Andere types van contracten of juridische documenten worden volgens de resultaten slechts zelden gebruikt. Opvallend uit de resultaten (zie Bijlage 1: Q18) is dat het merendeel van de KMO’s voor deze juridische documenten een eigen opgesteld model gebruikt of een model opgesteld door externe experts.



Grafiek 3: Omkadering verwerking persoonsgegevens door verwerkers (Q17)



## 5. De transparantie van KMO's in de context van de AVG

Het tweede centrale onderzoeksthema was transparantie. Om transparant te zijn dienen ondernemingen betrokkenen op de hoogte te brengen van de verwerking van persoonsgegevens. Er moet gebruikgemaakt worden van duidelijke en eenvoudige taal. Privacy statements spelen hierbij een cruciale rol. We stelden de KMO's de vraag welke informatie moet opgenomen worden in een privacy statement (zie Bijlage 1: Q8) om hun kennis en begrip inzake transparantie in kaart te kunnen brengen.

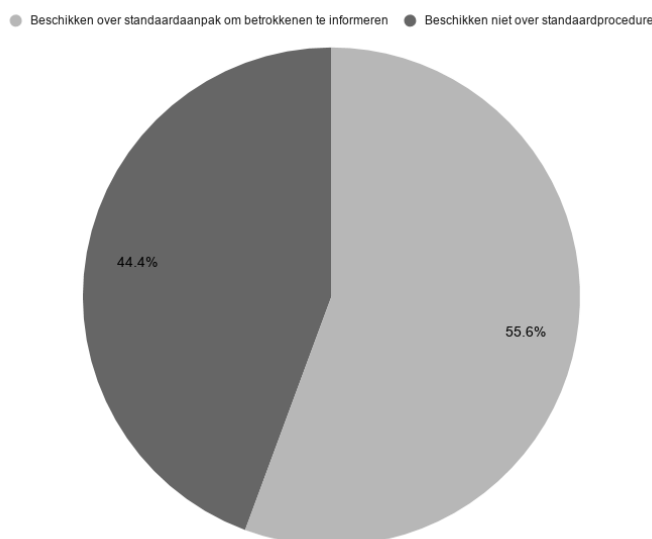
Van de 114 Nederlandstalige respondenten die de vraag hebben vervolledigd, hebben slechts 22 ze geheel correct kunnen beantwoorden. Desondanks dat de overige respondenten een goede score hebben behaald, stellen we vast dat 36 Nederlandstalige respondenten de incorrecte antwoordmogelijkheid hebben aangeduid, met name 'de stappen die u onderneemt om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) uit te voeren'. Bij de 31 Franstalige participanten die de vraag hebben vervolledigd, hebben 11 een geheel correct antwoord kunnen geven. Slechts 4 respondenten hebben de foutieve antwoordmogelijkheid aangeduid. Over het algemeen kunnen we stellen dat - voornamelijk bij de Nederlandstalige respondenten - **de theoretische kennis en het begrip inzake privacy statements ontoereikend is.**

Vervolgens peilden we naar de toepassing van privacy statements in de ondernemingen zelf (zie Bijlage 1: Q19). Uit de resultaten blijkt dat de meeste respondenten van mening zijn dat de **eigen privacy statements 1/ alle informatie bevatten volgens de AVG, en 2/ up-to-date en zichtbaar beschikbaar zijn (op de website).** Opvallend is dat negen Nederlandstalige en vijf Franstalige respondenten aangeven geen privacy statements te gebruiken, hoewel dat voor de onderneming volgens de AVG wel noodzakelijk is.

Tot slot, hoe transparant achten KMO's zichzelf ten opzichte van betrokkenen? Op de vraag of KMO's beschikken over een standaardprocedure (bv. template, website, bestand) om betrokkenen te informeren over gegevensverwerking (zie Bijlage 1: Q20) reageert ongeveer 56%

van de respondenten positief. De overige participanten geven aan niet te beschikken over een standaardaanpak.

Grafiek 4: Beschikken over standaardprocedure informeren van betrokkenen (Q20)



## 6. Kennis en begrip van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB)

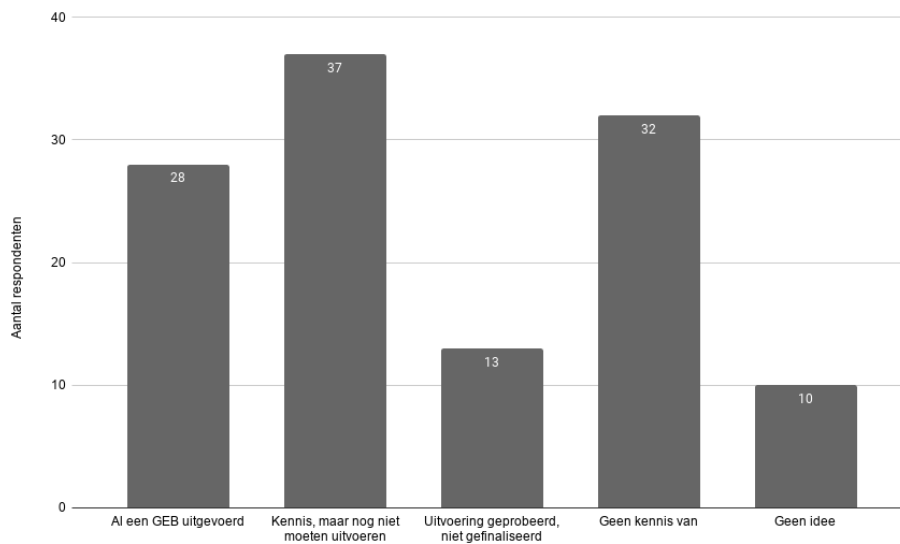
Het derde en laatste centrale thema van het onderzoeksproject is de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB). Ondernemingen dienen volgens de AVG een GEB uit te voeren indien de verwerking van persoonsgegevens kan leiden tot risico's voor natuurlijke personen. Hebben KMO's hier voldoende kennis en begrip van?

We stelden de respondenten de kennisvraag in welke situaties een GEB moet uitgevoerd worden, met enkele voorbeeldsituaties om te selecteren (zie Bijlage 1: Q9). Louter de volgende situatie is foutief: 'Een online magazine dat gebruik maakt van een mailinglijst om een generieke dagelijkse boodschap naar zijn abonnees te sturen. De verwerking is grootschalig maar het risico is laag en de betrokkene kan gemakkelijk uitschrijven.'

Van de 104 Nederlandstalige respondenten hebben 44 de vraag geheel correct kunnen beantwoorden, en 22 een foutief antwoord aangeduid. Van de 30 Franstalige respondenten hebben 13 de vraag volledig correct beantwoord, en 12 de incorrecte antwoordmogelijkheid gemarkeerd. Dit betekent dat een **groot aantal van de bevroegde KMO's over onvoldoende kennis beschikken inzake de situaties waarin een GEB moet worden toegepast.**

We peilden vervolgens bij de KMO's naar de toepassing van de GEB in de eigen onderneming door hen de vraag te stellen of de onderneming op de hoogte is wanneer en hoe een GEB correct moet worden uitgevoerd (zie Bijlage 1: Q21).

Grafiek 5: Kennis van GEB in eigen onderneming (Q21)



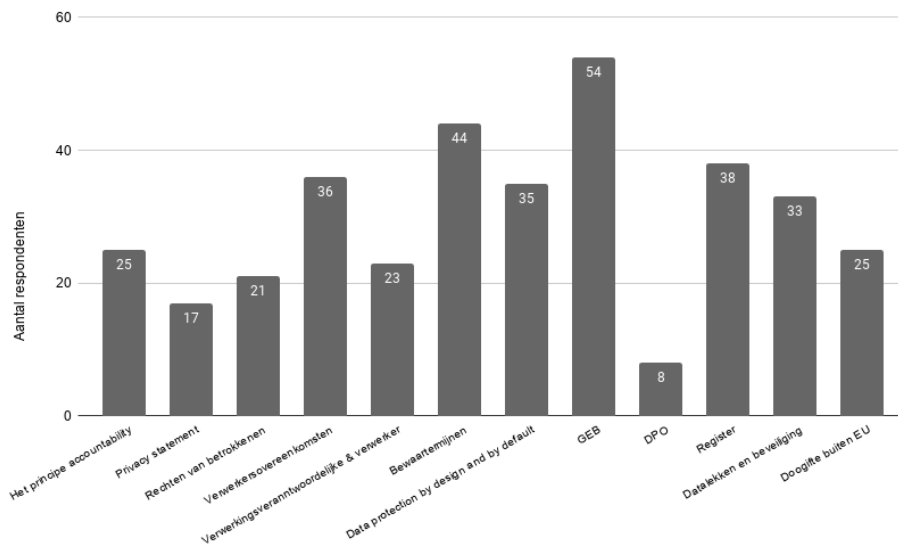
Uit de resultaten blijkt dat het merendeel van de respondenten (N=37) aangeeft te beschikken over de kennis om een GEB uit te voeren, maar dit nog niet in de praktijk hebben moeten omzetten. Opvallend is dat een **groot aantal KMO's (N=32) naar voren brengt onvoldoende kennis te hebben inzake hoe en wanneer een GEB correct uit te voeren**. Tevens hebben heel wat respondenten (N=28) reeds zelf een GEB uitgevoerd in de onderneming. De resultaten liggen met andere woorden zeer verspreid tussen de diverse KMO's.

## 7. Ingewikkelde thema's van de AVG voor KMO's

Naast de drie centrale thema's van het onderzoeksproject, peilden we eveneens naar andere onderwerpen die moeilijkheden genereren voor KMO's. De vraag werd gesteld met welke thema's van de AVG de ondernemingen de meeste problemen ervaren, waarbij een lijst van mogelijkheden werd voorgesteld, alsook de optie om zelf problemen aan te kaarten (zie Bijlage 1: Q25). Meerdere thema's konden worden aangeduid.

Wanneer we de resultaten van de Franstalige en Nederlandstalige respondenten samen bekijken, komen we tot de volgende conclusie, afgebeeld in onderstaande grafiek.

Grafiek 6: Moeilijkste AVG thema's voor KMO's (Q25)



De resultaten tonen aan dat KMO's voornamelijk moeilijkheden ervaren - en ondersteuning nodig hebben - met de volgende thema's: de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB), bewaartermijnen van persoonsgegevens, register van dataverwerkingsprocessen, verwerkersovereenkomsten met externen en de principes van 'data protection by design and by default'. Er zijn geen beduidende verschillen op te merken tussen Nederlandstalige en Franstalige respondenten, maar we dienen wel te vermelden dat datalekken en de beveiliging van persoonsgegevens bij de Franstalige participanten tevens een frequent geselecteerd thema is.

Wanneer we de resultaten meer in detail bekijken in de context van de grootte van de onderneming valt op dat er geen significante verschillen waar te nemen zijn, uitgezonderd van het resultaat dat kleine ondernemingen met 1 - 9 VTE overwegend problemen ervaren met de thema's verwerkersovereenkomsten met derden, GEB, register van verwerkingsactiviteiten en de principes van 'data protection by design and by default'. Bij de overige categorieën van ondernemingen liggen de scores meer verspreid over de diverse thema's.

We concluderen dat KMO's diverse problemen ervaren bij het implementeren van de AVG, waarvan voornamelijk de GEB overeenstemt met de voorgestelde centrale thema's van het onderzoeksproject. Het merendeel van de respondenten selecteerde tussen de een en drie thema's waarmee ze moeilijkheden ervaren. Slechts weinigen selecteerden er meer dan zes.

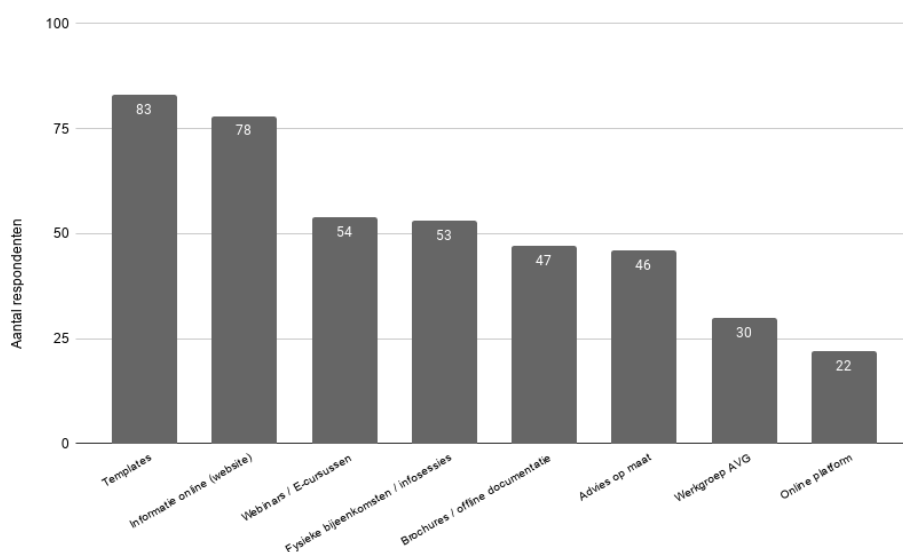
## 8. De ondersteuning van KMO's inzake het naleven van de AVG

Om te eindigen stelden we de KMO's enkele vragen die betrekking hebben op de ondersteuning die ze krijgen om te voldoen aan de AVG. Om te beginnen, op welke actoren doen KMO's beroep (zie Bijlage 1: Q22)? Uit de resultaten blijkt dat de respondenten voornamelijk te rade gaan bij sector- of beroepsorganisaties (N=67), informatie die te vinden is online (N=42), een interne DPO (N=41) en/of externe consultants of juridische dienst (N=40). De Gegevensbeschermingsautoriteit wordt minder frequent aangeduid (N=33), maar blijkt eveneens een belangrijke hulpbron te zijn. Opvallend is dat slechts tien participanten aangeven op geen enkele actor beroep te doen om ondersteuning te verkrijgen.

Opvallend uit de resultaten is dat de kleinere ondernemingen (categorieën 1 tot 149 VTE) eerder beroep doen op sector- en beroepsorganisaties en/of externe consultants en juridische diensten. Bij de grotere ondernemingen (categorieën > 150 VTE) wordt er in vergelijking eerder gekeken in de richting van interne Data Protection Officers (DPO) en/of een interne juridische dienst.

Welke hulpbronnen worden vervolgens door de KMO's gebruikt aangaande de AVG (zie Bijlage 1: Q23)? Uit de resultaten komt naar voren dat KMO's voornamelijk beroep doen op templates (N=83), informatie te vinden op websites (N=78), webinars en e-cursussen (N=54) en fysieke bijeenkomsten en informatieve sessies (N=53). Online ondersteuningsplatformen en werkgroepen AVG werden minder frequent geselecteerd. Er zijn geen beduidende verschillen waar te nemen op basis van de sector en/of grootte van de bevroegde ondernemingen.

Grafiek 7: Hulpbronnen gebruikt door KMO's (Q23)



Welke hulpbronnen ontbreken tot slot volgens de KMO's (zie Bijlage 1: Q24)? Bij de 97 Nederlandstalige respondenten die de vraag hebben vervolledigd, is opvallend dat een groot deel (N=39) aangeeft dat er geen hulpbronnen ontbreken. Bijkomend zouden de volgende hulpbronnen missen volgens de ondernemingen: **advies op maat via telefoon en/of mail, werkgroepen AVG en online ondersteuningsplatformen**. Bij de Franstalige respondenten - waarbij 28 de vraag hebben beantwoord - tonen de resultaten aan dat slechts 14% (N=4) van mening is dat er geen hulpbronnen ontbreken. De overige respondenten wijzen voornamelijk op het gebrek aan online ondersteuningsplatformen, templates en advies op maat via telefoon en/of mail, resultaten die te vergelijken zijn met de Nederlandstalige respondenten.

## 9. Overkoepelende resultaten

Wanneer we tot slot de scores bekijken van de bevroegde KMO's wat betreft de geletterdheidsquiz, stellen we vast dat slechts vijf Nederlandstalige respondenten alle vragen geheel correct beantwoord hebben. Deze KMO's komen uit de sectoren consultancy en management, dienstverlening en e-commerce. Twee van de respondenten hebben 1 - 9 VTE in dienst, de overige twee 150 - 250 VTE. Verder hebben 22 Nederlandstalige respondenten geen

fouten gemaakt, maar hebben dus niet elke vraag volledig correct beantwoord. Om een vraag volledig correct te hebben, dienden de respondenten immers alle correct antwoordmogelijkheden te hebben aangeduid. Van de Franstalige respondenten hebben slechts twee bevraagde KMO's alle vragen geheel correct kunnen beantwoorden. Die twee ondernemingen hebben beiden 150 - 250 VTE in dienst, en behoren tot de sectoren ICT en bank- en verzekering. Een totaal van vijf Franstalige respondenten hebben geen fouten gemaakt.

Het aantal respondenten van de vragenlijst ligt te laag om sluitende uitspraken te kunnen doen over het belang van de grootte en sector van ondernemingen voor de kennis en het begrip van de AVG. Uit bovenstaande resultaten komen bovendien slechts weinige correlaties naar voren wat betreft de kenmerken van KMO's en de kennis inzake de AVG.

## Conclusie

De vragenlijst had tot doel om de kennis en het begrip van KMO's aangaande de AVG in kaart te brengen, alsook de bestaande en nodige ondersteuningsmechanismen. Wat betreft het eerste, stellen we vast dat over het algemeen de kennis en het begrip van KMO's niet op alle domeinen even sterk is. Een groot aantal van de bevroegde ondernemingen beschikt over voldoende theoretische kennis van wat persoonsgegevens en de verwerking van persoonsgegevens inhouden volgens de AVG. Echter, wat betreft de drie centrale thema's van het onderzoeksproject - met name de begrippen 'verwerkingsverantwoordelijke en verwerker', transparantie en de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) - liggen de resultaten verder uit elkaar.

De theoretische en praktische kennis inzake de begrippen 'verwerkingsverantwoordelijke' en 'verwerker' is slechts bij iets meer dan de helft van de bevroegde KMO's voldoende aanwezig. Voor een groot aantal van de KMO's is het inzicht in de rol en verantwoordelijkheden van beide begrippen ontoereikend. Aangaande het thema transparantie stellen we vast dat de theoretische kennis en het begrip inzake privacy statements bij velen ontbreekt, hoewel het merendeel van de bevroegde KMO's wel aangeeft dat de eigen privacy statements voldoen aan de verplichtingen van de AVG. Bovendien zou iets meer dan de helft van de bevroegde ondernemingen beschikken over een standaardprocedure om betrokkenen te informeren over verwerkingsprocessen.

De voornaamste drempel is het derde thema, de GEB. Een groot aantal van de bevroegde KMO's beschikt over onvoldoende theoretische kennis inzake de situaties waarin een GEB moet worden toegepast. Wat betreft de praktische toepassing blijkt dat het merendeel van de KMO's zou beschikken over de kennis om een GEB uit te voeren, maar dit nog niet in de praktijk heeft moeten omzetten. Desondanks geeft een behoorlijk aantal toe over onvoldoende kennis te beschikken aangaande hoe en wanneer een GEB correct uit te voeren. De GEB komt bovendien naar voren als een van de thema's van de AVG waarmee KMO's de meeste problemen ervaren. Andere thema's die werden aangehaald - en waarvoor ondersteuning nodig is - zijn bewaartermijnen van persoonsgegevens, het register van dataverwerkingsprocessen, verwerkersovereenkomsten met externen en de principes van 'data protection by design and by default'.

Wat betreft de tweede doelstelling, het in kaart brengen van bestaande en nodige ondersteuningsmechanismen, stellen we vast dat KMO's voornamelijk beroep doen op sector- en beroepsorganisaties en online informatie. 'Kleinere' ondernemingen reiken eerder uit naar externe consultants en juridische diensten, in vergelijking met 'grotere' ondernemingen die doorgaans beroep doen op een interne Data Protection Officer (DPO) en/of interne juridische dienst. KMO's gebruiken op dit moment voornamelijk templates, online informatie, webinars en e-cursussen, en fysieke bijeenkomsten en informatieve sessies om te kunnen voldoen aan de AVG. Hulpbronnen die ontbreken zijn hoofdzakelijk advies op maat (telefoon en/of mail), online ondersteuningsplatformen en tot slot werkgroepen.

## Bijlagen

### Bijlage 1: Survey AVG bij KMO's

#### DEEL I: Uw kennis van de AVG (quiz)

Per vraag vindt u telkens enkele antwoordmogelijkheden terug in een tabel. Gelieve telkens voor het antwoord dat u wenst te selecteren een X te plaatsen in de linkerkolom (indien meerdere antwoorden geselecteerd moeten worden), of indien aangeduid het correcte antwoord te onderstrepen.

Bij sommige vragen zullen meerdere antwoorden gegeven moeten worden. Dit staat telkens aangegeven bij de vraag.

*Noot: De correcte antwoorden van de quiz vindt u terug op het einde van dit document. Gelieve echter uw initiële antwoorden te laten staan in het document dat u naar ons terugstuurt.*

**Q1: Welke documenten bevatten persoonsgegevens of welke gegevens zijn 'persoonsgegevens' volgens de AVG? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	IP-adres
	Rijksregisternummer
	Biometrische gegevens (zoals bijv. een vingerafdruk)
	Een ziektebriefje
	Foto van een uitzendkracht of klant
	Personeelsevaluatie
	Uittreksel strafregister
	Loonfiche werknemer
	Geanonimiseerde gegevens zonder link met persoon (bv. "x aantal klanten bestelden in 2018 ons product")
	Een algemeen e-mailadres (bv. info@vlaanderen.be)



**Q2: Welke activiteiten vallen onder het “verwerken” van persoonsgegevens onder de AVG? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Een databank van persoonlijke e-mailadressen verkopen aan een derde partij
	E-mails van klanten verwijderen
	Het rijksregisternummer van een uitzendkracht bezorgen aan de klant
	Een sollicitatiebrief opslaan op de server
	Geordende papieren fiches met klantgegevens systematisch bijhouden
	HR-gegevens van werknemers opvragen bij het payrollbedrijf
	Het registreren van een algemeen e-mailadres van een bedrijf in een bestand

**Q3: Feit of mythe? Het verwerken van persoonsgegevens is nooit toegestaan zonder toestemming van de betrokkene**

Antwoord: \_\_\_\_\_ (schrijf hier feit of mythe)

**Q4: Duid aan wat juist is volgens de AVG (meerdere antwoorden mogelijk)**

	De doeleinden van de gegevensverwerking bepalen, is een belangrijke indicatie dat men de verwerkingsverantwoordelijke is (al dan niet samen met anderen)
	De middelen van de gegevensverwerking bepalen, is een belangrijke indicatie dat men de verwerkingsverantwoordelijke is (al dan niet samen met anderen)
	Er kan slechts één verwerkingsverantwoordelijke zijn

	De onderneming die de persoonsgegevens verzamelt en verwerkt in opdracht van een andere onderneming is een verwerkingsverantwoordelijke
	De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt de wettelijke grondslag van de gegevensverwerking
	De verwerker mag louter gegevens verwerken op basis van instructies van de verwerkingsverantwoordelijke

**Q5: Stel u de volgende situatie voor. Een bakkerij werkt samen met een bedrijf dat een gratis klantenkaart aanbiedt, en daarvoor persoonsgegevens verzamelt van het cliënteel. De bakkerij is niet verantwoordelijk als er zich een datalek voordoet bij de klantenkaartaanbieder.**

*Gelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.*

- Fout, de bakkerij dient volledige verantwoordelijkheid op te nemen voor het datalek
- Fout, de onderneming die de klantgegevens verzamelt dient volledige verantwoordelijkheid op te nemen voor het datalek.
- Het is een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de bakkerij en de onderneming.

**Q6a: Is een payrollbedrijf de verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die het voor een onderneming verwerkt?**

*Gelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.*

- Het payrollbedrijf is de verwerkingsverantwoordelijke
- Het payrollbedrijf is een verwerker
- Het payrollbedrijf is een verwerkingsverantwoordelijke en een verwerker

**Q6b: Stel, er vindt een datalek plaats bij het payrollbedrijf, dient het bedrijf dan zelf stappen te ondernemen?**

*Gelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.*

- Ja
- Neen

**Q7: Feit of mythe: elke onderneming is verplicht een Data Protection Officer (DPO) aan te stellen**

Antwoord: \_\_\_\_\_ (schrijf hier feit of mythe)

**Q8: Welke informatie moet u opnemen in een privacy statement? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	De categorieën van persoonsgegevens die uw onderneming verzamelt en verwerkt
	De stappen die u onderneemt om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) uit te voeren

	De contactinformatie (naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer) van de verwerkingsverantwoordelijke
	De wettelijke grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens
	De contactinformatie van de Data Protection Officer (indien van toepassing)
	De manier waarop uw onderneming persoonsgegevens verwerkt
	De opslagtermijn van de persoonsgegevens, of een indicatie van de criteria om dit te bepalen
	De derde partijen waarmee uw onderneming de persoonsgegevens deelt en/of die toegang hebben tot de persoonsgegevens
	De manier waarop uw onderneming de persoonsgegevens beschermt
	De rechten van de betrokkene
	De bron van de persoonsgegevens (waar u de persoonsgegevens vandaan haalt) indien de persoonsgegevens niet rechtstreeks worden verstrekt door de betrokkenen

**Q9: In welke situaties moet u een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) uitvoeren? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Bij de verwerking van biometrische gegevens (bv. gezichtsherkenning, vingerafdruk) met het oog op identificatie van betrokkenen die zich in een openbare ruimte bevinden of in privéruimten toegankelijk voor het publiek
	Wanneer gezondheidsgegevens van een betrokkene op geautomatiseerde wijze worden ingezameld aan de hand van een actieve inplantbare medische voorziening (bv. meten en aanpassen bloedsuikerspiegel via de chip)

	Wanneer grootschalige verwerking van gegevens, gegenereerd via toestellen met sensoren die via het internet of ander medium gegevens versturen (internet-of-things toepassingen), dient om gedrag van personen te analyseren of voorstellen (bv. smartTV die voorkeuren analyseert en voorstellen van tv-programma's doet)
	Een online magazine dat gebruik maakt van een mailinglijst om een generieke dagelijkse boodschap naar zijn abonnees te sturen. De verwerking is grootschalig maar het risico is laag en de betrokkene kan gemakkelijk uitschrijven.
	Een KMO die gebruik maakt van een online wervingsplatform dat op basis van een automatische lezing van het CV, kandidaten automatisch selecteert of afwijst
	Een KMO die het surfgedrag van personeelsleden stelselmatig observeert om overmatig privégebruik tijdens de werkuren te voorkomen. De werknemers bevinden zich in een ondergeschikte positie en het risico is hoog.

## DEEL II: De toepassing van de AVG in uw bedrijf

### Q10: Tot welke sector behoort uw onderneming (hoofdzakelijk)?

Gelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.

- ICT
- Onderwijs
- Social profit
- Bouw
- Consultancy en management
- Bank en verzekering
- Voedingsindustrie
- Horeca
- Zorg, gezondheid en farmacie
- Uitzendarbeid
- Land- en tuinbouw
- Transport en logistiek
- Vrije beroepen
- Vastgoed
- Andere:

### Q11: Hoeveel VTE (Voltijds equivalent, dit stemt overeen met het werk waarvoor de voltijdse aanstelling van een werknemer nodig is) heeft uw onderneming in dienst?

Gelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.

- 1 - 9 VTE
- 10 - 49 VTE

- 50 - 149 VTE
- 150 - 250 VTE
- > 250 VTE

**Q12: Wat is de jaarlijkse omzet van uw onderneming?**

*Gelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.*

- < 500.000 euro
- tussen 500.000 en 1.000.000 euro
- tussen 1.000.000 en 2.000.000 euro
- tussen 2.000.000 en 10.000.000 euro
- tussen 10.000.000 en 50.000.000 euro
- > 50.000.000 euro

**Q13: Hoe belangrijk is de verwerking van persoonsgegevens voor uw activiteit?**

*Gelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.*

- De verwerking van persoonsgegevens staat centraal in het verdienmodel van ons bedrijf
- De verwerking van persoonsgegevens is ondersteunend (personeel, klant, etc.) ten aanzien van onze core activiteit
- Wij kunnen perfect werken zonder persoonsgegevens
- Geen idee

**Q14: Hoe zou u de AVG-maturiteit van uw onderneming in het algemeen omschrijven?**

**Geef een cijfer van 1 t.e.m. 5**

(1: onbestaande; 3: voldoende om te voldoen aan de minimale vereisten; 5: zeer sterk aanwezig).

Cijfer: \_\_\_\_\_ (vul hier een cijfer in van 1 t.e.m. 5)

**Q15: Van wie verwerkt u persoonsgegevens? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Prospecten (potentiële klanten van het bedrijf)
	Klanten
	Leveranciers
	Medewerkers
	Sollicitanten
	Persoonsgegevens die we krijgen van een opdrachtgever
	Bezoekers van de website
	Andere: _____ (gelieve in te vullen)

**Q16: Treedt uw bedrijf voornamelijk op als verwerkingsverantwoordelijke of als verwerker?**

Geelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.

- Voornamelijk als verwerkingsverantwoordelijke
- Voornamelijk als verwerker
- Wij treden zowel op als verwerkingsverantwoordelijke als verwerker
- Geen enkel idee

**Q17: Welke juridische documenten gebruikt u om een verwerking van persoonsgegevens door een verwerker te omkaderen?**

Geelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.

- Wij gebruiken een verwerkersovereenkomst
- Wij gebruiken hiervoor geen contract of een ander juridisch instrument
- Niet van toepassing (aangezien wij geen verwerker hebben)
- Wij gebruiken een ander type contract of juridisch instrument, met name: \_\_\_\_\_ (geelieve in te vullen)

**Q18: Waar komt het juridische document vandaan dat u gebruikt om een verwerking van persoonsgegevens door een verwerker te omkaderen?**

Geelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.

- Wij gebruiken een model dat wij zelf hebben opgesteld
- Wij gebruiken een model dat wij online hebben gevonden
- Wij gebruiken een model van onze verwerker, onderaannemer of leverancier
- Wij gebruiken een model dat opgesteld werd door een externe expert (bijv. een advocaat of consultant)
- Niet van toepassing (aangezien wij geen verwerker hebben of geen contract gebruiken)

**Q19: Welke uitspraken passen er bij het de privacy statement in uw bedrijf? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Onze privacy statement is up-to-date, en zichtbaar beschikbaar op onze website (of op een andere plaats indien uw bedrijf geen website heeft)
	Onze privacy statement bevat alle informatie die we volgens de AVG moeten geven
	We gebruiken geen privacy statement ook al zou dat moeten volgens de AVG
	We gebruiken geen privacy statement, omdat dit niet moet volgens de AVG (voor bedrijven die uitsluitend optreden als verwerker)

**Q20: Welke uitspraak over transparantie in jouw bedrijf is het meest correct ten aanzien van de betrokkenen waarvan u persoonsgegevens verwerkt?**

Gelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.

- Wij hebben geen standaardprocedure om betrokkenen te zeggen of we informatie van ze hebben of niet
- Wij hebben een standaardaanpak (template, bestand, website) om betrokkenen te laten zien welke gegevens we van ze verwerken indien ze dit vragen

**Q21: Weet uw onderneming wanneer en hoe een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) correct uit te voeren?**

Gelieve maar 1 antwoord aan te duiden door dit te onderlijnen.

- Ja, we hebben al een GEB uitgevoerd
- Ja, maar we hebben dit nog niet moeten doen
- Ja, we hebben al geprobeerd om een GEB uit te voeren, maar konden dit proces niet finaliseren
- Neen, we hebben hier geen kennis van
- Geen idee

**Q22: Op welke actoren doet uw bedrijf beroep om te voldoen aan de AVG? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Sector- of beroepsorganisatie
	Overheidsdienst
	Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)
	Interne DPO
	Externe DPO
	Interne juridische dienst
	Externe consultant of juridische dienst (incl. advocatenkantoor)
	Informatie te vinden online (uitgezonderd van bovenstaande actoren)
	Geen
	Andere: _____ (gelieve in te vullen)

**Q23: Welke hulpbronnen gebruikt uw onderneming om te voldoen aan de AVG? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Advies op maat via mail / telefoon (hulpverlening bij specifieke vragen)
	Templates
	Brochures en andere offline informatieve documentatie
	Informatie op website
	Fysieke bijeenkomsten en infosessies
	Webinars en online cursussen
	Online ondersteuningsplatform
	Werkgroep AVG
	Geen
	Andere: _____ (gelieve in te vullen)

**Q24: Welke hulpbronnen ontbreken voor uw onderneming om te voldoen aan de AVG? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Advies op maat via mail / telefoon (hulpverlening bij specifieke vragen)
	Templates
	Brochures en andere offline informatieve documentatie
	Informatie op website
	Fysieke bijeenkomsten en infosessies



	Webinars en online cursussen
	Online ondersteuningsplatform
	Werkgroep AVG
	Geen
	Andere: _____ (gelieve in te vullen)

**Q25: Met welke thema's van de AVG ervaart uw bedrijf de meeste moeilijkheden en is ondersteuning nodig? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Privacy statement
	Rechten van betrokkenen
	Verwerkersovereenkomsten met derden
	Kennis inzake begrippen en verantwoordelijkheden 'verwerkingsverantwoordelijke' en 'verwerker'
	Bewaartermijnen van persoonsgegevens
	Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB)
	De functionaris voor gegevensverwerking (DPO)
	Register van verwerkingsactiviteiten
	Datalekken en beveiliging van persoonsgegevens
	De principes van 'data protection by design and by default'
	Het principe van accountability

	Doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Unie
	Andere: _____ (gelieve in te vullen)

**Q26: Heeft u een vraag over de toepassing van de AVG in uw bedrijf ?**

*Open in te vullen*

**Bijlage 2: Aantal respondenten per vraag**

	<b>Nederlandstalige respondenten</b>	<b>Franstalige respondenten</b>	<b><u>Totaal aantal respondenten</u></b>
<b>Q1</b>	147	37	184
<b>Q2</b>	136	35	171
<b>Q3</b>	135	35	170
<b>Q4</b>	120	33	153
<b>Q5</b>	120	33	153
<b>Q6a</b>	118	33	151
<b>Q6b</b>	117	33	150
<b>Q7</b>	117	33	150
<b>Q8</b>	114	31	145
<b>Q9</b>	104	30	134
<b>Q10</b>	102	29	131
<b>Q11</b>	102	29	131
<b>Q12</b>	102	29	131
<b>Q13</b>	102	29	131
<b>Q14</b>	102	29	131
<b>Q15</b>	99	28	127
<b>Q16</b>	99	25	124
<b>Q17</b>	99	25	124
<b>Q18</b>	99	25	124
<b>Q19</b>	99	25	124
<b>Q20</b>	99	25	124
<b>Q21</b>	97	28	125
<b>Q22</b>	97	28	125
<b>Q23</b>	97	28	125
<b>Q24</b>	97	28	125

<b>Q25</b>	97	28	125
<b>Q26</b>	13	9	22

### Bijlage 3: Sectoren bevroegde KMO's

	<b>Nederlandstalige respondenten</b>	<b>Franstalige respondenten</b>	<b>Totaal respondenten</b>
<b>ICT</b>	15	4	19
<b>Onderwijs</b>	2	1	3
<b>Social profit</b>	2	1	3
<b>Bouw</b>	5	1	6
<b>Consultancy management en</b>	17	4	21
<b>Bank en verzekering</b>	2	2	4
<b>Voedingsindustrie</b>	2	0	2
<b>Zorg, gezondheid en farmacie</b>	6	1	7
<b>Uitzendarbeid</b>	9	2	11
<b>Land- en tuinbouw</b>	1	0	1
<b>Transport en logistiek</b>	10	2	12
<b>Vrije beroepen</b>	9	2	11
<b>Vastgoed</b>	0	1	1
<b>Andere</b>	22	8	30
<b>TOTAAL</b>	102	29	<b>131</b>

**Nota:** Niet alle respondenten hebben de vraag beantwoord die peilde naar de sector waarin ze werken.