

Whitepaper

Reality Check

Zijn de ICT-basics van Belgische bedrijven in orde?



Reality Check

Zijn de ICT-basics van Belgische bedrijven in orde?

In een tijd waarin we overspoeld worden door AI en futuristische technologie, kiezen wij ervoor om even stil te staan bij de basics. Want zonder de juiste fundamenten lopen die veelbelovende innovaties en nieuwe tools vroeg of laat vast.

Akkoord, digitale transformatie draait om innovatie. En natuurlijk wil je als onderneming het maximum halen uit artificiële intelligentie, geavanceerde tools en andere hypermoderne technologie. Die ambitie is er, maar is je ICT-omgeving daar ook klaar voor?

“Met deze Reality Check brengt Telenet Business in kaart hoe Belgische bedrijven er vandaag voorstaan op het vlak van ICT. We onderzochten hoe ze omgaan met connectiviteit, bereikbaarheid, digitale werkplekken en beveiliging. Verder keken we naar de ondersteuning, schaalbaarheid en kostenoptimalisatie van ICT. Het resultaat is een helder en eerlijk beeld van Belgische ondernemingen. Soms confronterend, soms bevestigend, maar vooral inspirerend voor iedereen die wil groeien.”

Geert Degezelle, Chief Commercial Officer B2B Telenet Business

Eerst de basis, dan de innovatie

Wat we ontdekten, is simpel maar cruciaal: **zonder een sterke basis heeft geen enkele baanbrekende technologie een echte kans**. Het is tijd om voorbij de glitter van innovatie te kijken en terug te keren naar wat werkt. Want vooruitgang begint niet bij de nieuwste tools, maar bij de stevige ondergrond waarop je ze bouwt.

We nemen je graag mee in ons onderzoek en leiden je langs de meest opvallende inzichten. Van de werkelijke kosten van je ICT-omgeving en de gevolgen van een instabiele verbinding, tot de risico's van ondermaatse cyberbeveiliging. Je krijgt een duidelijk beeld van wat een sterke digitale basis betekent voor je bedrijfscontinuïteit en je groeipotentieel.

Klaar voor een Reality Check?

Hoe zit het concreet bij jou? Je staat er niet alleen voor om je ICT-omgeving sterker te maken. Wij helpen je op weg met tips en advies.

Veel leesplezier.

Reality Check: de inzichten

We tonen je in dit rapport de sterktes, knelpunten en prioriteiten die het verschil maken voor Belgische ondernemingen. Want investeren in technologie is één zaak, maar weten waar je eerst moet bijsturen is minstens zo belangrijk. Dit zijn de inzichten die je niet wil missen.

Deel 1

Connectiviteit blijft onzichtbaar, tot het misgaat



Deel 2

Bereikbaarheid is cruciaal voor klantbeleving



Deel 3

De digitale werkplek ondersteunt hybride werken



Deel 4

Kwetsbare cybersecurity vormt een direct risico



Deel 5

ICT-ondersteuning vraagt om een proactieve aanpak



Deel 6

Slimme keuzes verlagen je ICT-kosten



Deel 7

Groeien lukt alleen met schaalbare ICT-oplossingen



Deel 1

Connectiviteit

De hartslag van elke moderne kmo

Een modern, betrouwbaar netwerk is geen luxe. Het is een basisvoorwaarde om te kunnen groeien, concurreren en je klanten tevreden te houden.



Connectiviteit blijft onzichtbaar, tot het misgaat

Connectiviteit is vandaag geen detail meer. Het is de stille motor achter alles wat je organisatie doet. Denk maar aan betalingen, logistiek, klantenservice en samenwerking tussen collega's. Omdat internet meestal "gewoon werkt", onderschatten veel bedrijven het belang ervan. Maar je merkt pas hoe afhankelijk je bent van je internetverbinding ... wanneer die uitvalt. Plots vallen workflows stil, haperen videomeetings, lopen betalingen vertraging op en worden klanten ongeduldig. Met alle gevolgen van dien. **Goeie connectiviteit blijkt in realiteit een van de meest bepalende fundamenten voor je productiviteit én je reputatie.**

Voor bedrijven die klaar willen zijn voor morgen

Sowieso moet je internetverbinding meer aankunnen dan pakweg tien jaar geleden. Back-ups, e-mail, ERP-systemen, klantendata: elke moderne onderneming draait intussen in de cloud. En hoe meer je daarop vertrouwt,

hoe belangrijker het is dat je netwerk volgt. **Altijd en overal stabiel en veilig verbonden blijven, is een basisvoorwaarde om efficiënt te werken.** Met de juiste connectiviteit doet iedereen vlot door, zonder haperingen of risico's. Het IT-team hoeft dan niet meer voortdurend brandjes te blussen. Da's natuurlijk ook mooi meegenomen.

"Zonder stabiele internetverbinding komt je hele organisatie onder druk te staan, met mogelijke gevolgen voor je efficiëntie, je reputatie én je concurrentiepositie. Altijd veilig online blijven is dus van cruciaal belang."

Jurgen Lasseel, **Connectiviteitsexpert Telenet Business**

Maar hoe zit het met de connectiviteit bij de gemiddelde kmo? Is alles op orde zoals het hoort, of blijven cruciale gaten hardnekkig bestaan? In dit hoofdstuk zetten we enkele feiten uit ons onderzoek op een rijtje en tonen we waar het vaak misloopt. Je krijgt heldere factchecks en tastbare handvaten om te beoordelen waar jouw organisatie vandaag staat, en waar je het best bijstuurt.



Bedrijven met een zwakke connectiviteit missen gemiddeld **25% omzetgroei**¹

Connectiviteit is de ruggengraat van je bedrijf. Het gaat dan zowel om de 'gewone' internetverbinding of fiber, als je vaste telefoonlijn, wifi of 5G. We kaderden in de inleiding al dat een zwakke of onbetrouwbare verbinding een rem zet op de werking van je hele organisatie, dus deze Reality Check is niet zo verrassend. De impact van **trage processen** op de interne workflow en je klantenrelaties stapelt zich soms sneller op dan je doorhebt. Frustraties, vertragingen en inefficiëntie wegen uiteindelijk ook op je groei. Alleen met een optimale netwerkverbinding benut je de technologieën van vandaag en morgen ten volle – zonder haperingen of risico's.

25%
↓
minder omzetgroei



1 uur netwerkuitval
€ 500.000



Reality Check 2

1 uur netwerkuitval kost Belgische bedrijven tot € 500.000²

Een netwerk dat even platligt, lijkt op het eerste gezicht enkel een technisch probleem. Maar het raakt ook rechtstreeks de kern van je bedrijfscontinuïteit, want je volledige organisatie kan tot stilstand komen. Downtime veroorzaakt namelijk een hele kettingreactie.

- **Productiviteitsverlies:** medewerkers kunnen niets uitvoeren zolang applicaties en tools onbereikbaar zijn.
- **Operationele verstoring:** logistiek, betalingen, supplychain, klantenservice, ... Alles vertraagt of stopt.
- **Reputatieschade:** 40% van de downtime-incidenten leidt tot merk- of imagoschade.
- **Dataverlies & securityrisico's:** 43% rapporteert effectief dataverlies na een storing.





Wat is de echte kost van downtime?

Een korte netwerkstoring lijkt misschien onschuldig, maar de impact is vaak enorm. En dan gaat het niet enkel om die 25% omzetgroei die je misloopt. De kosten stapelen zich op door personeel dat niet aan het werk kan, extra uitgaven voor herstellingen en eventuele imagoschade. Denk je dat het voor jouw bedrijf niet zo erg zal zijn? De financiële impact van downtime verschilt per sector en bedrijfsomvang, maar de cijfers spreken boekdelen.²

- Gemiddeld kost downtime **€ 13.000 tot € 22.000 per minuut**.
- Bij middelgrote bedrijven loopt het op tot **€ 217.000 tot € 323.000 per uur**.
- Grote bedrijven verliezen zelfs tot **€ 1,35 miljoen per uur**.
- Industriële bedrijven noteren **gemiddeld € 113.600 per uur verlies**.

Meer weten over de oorzaken en gevolgen van downtime?

 [Lees ons online artikel](#)

“Sterke digitale infrastructuur – waaronder **betrouwbare connectiviteit** – is een absolute voorwaarde om mee te blijven in de economie.”

– VOKA³



Stroomuitval heeft de grootste impact

Onderzoek⁴ toont dat 64% van de bedrijven meteen stopt met functioneren bij **stroomuitval**. Binnen 24 uur is dat percentage opgelopen tot 90%.

Daarnaast zijn **telefonie en internet** cruciaal. Driekwart van de bedrijven kan niet één dag zonder deze diensten en na drie dagen zit 86% in de problemen. Ongeveer 77% kan niet drie dagen zonder **clouddiensten** of e-mail. Uitval van water, betalingsverkeer of grondstofleveringen veroorzaakt gemiddeld iets minder acute problemen.

Downtime laat zich snel voelen

Maar zelfs bij uitval tot één dag voorziet een op de tien al serieuze impact. Vooral het wegvallen van **klantcontact** (twee derde) en stilvallende bedrijfsprocessen door niet-werkende systemen of machines (ruim de helft) worden als grootste risico's genoemd. Daarnaast vrezen ondernemers verstoringen in het betalingsverkeer (33%) en problemen met cloudsoftware (30%).





Ons advies

De kosten van downtime klinken stevig, dat weten we. Gelukkig hoeft je geen IT-expert te zijn om je **connectiviteit** te verbeteren en je organisatie optimaal te laten werken. Vaak zit de winst in een paar slimme ingrepen die je netwerk stabiel en veiliger maken. Dit zijn vijf tips waar je vandaag al mee vooruit kan.



Kies voor snelheid en stabiliteit.

Je hebt meer aan internet dat altijd beschikbaar is dan aan uitzonderlijke pieksnelheden die je zelden haalt. De tijdsspanne tussen het versturen en ontvangen van data (in ICT-termen: de latentie), betrouwbaarheid en beschikbaarheid van het netwerk bepalen of je workflows blijven draaien, niet de theoretische downloadsnelheid.



Voorzie redundantie.

Een tweede verbinding die automatisch overneemt, voorkomt dat één storing je hele werking stillegt. Tip: in veel oplossingen zit redundantie al ingebouwd, maar ga zeker na of dat ook binnen jouw organisatie het geval is.



Optimaliseer voor hybride werken.

Zorg ervoor dat medewerkers vlot en veilig toegang hebben tot dezelfde tools, waar ze ook zijn: op kantoor, thuis of onderweg.



Monitor continu.

Kies voor oplossingen die waarschuwingen, interventies en prestaties 24/7 opvolgen. Zo pak je problemen aan vóór ze schade veroorzaken. Tip: check ook hier of monitoring bij jou al op punt staat.



Neem connectiviteit mee in je groeiplan.

Nieuwe tools zoals AI, cloudoplossingen en automatisatie vragen een sterk fundament. Zonder robuuste verbinding blijft hun potentieel onbenut.



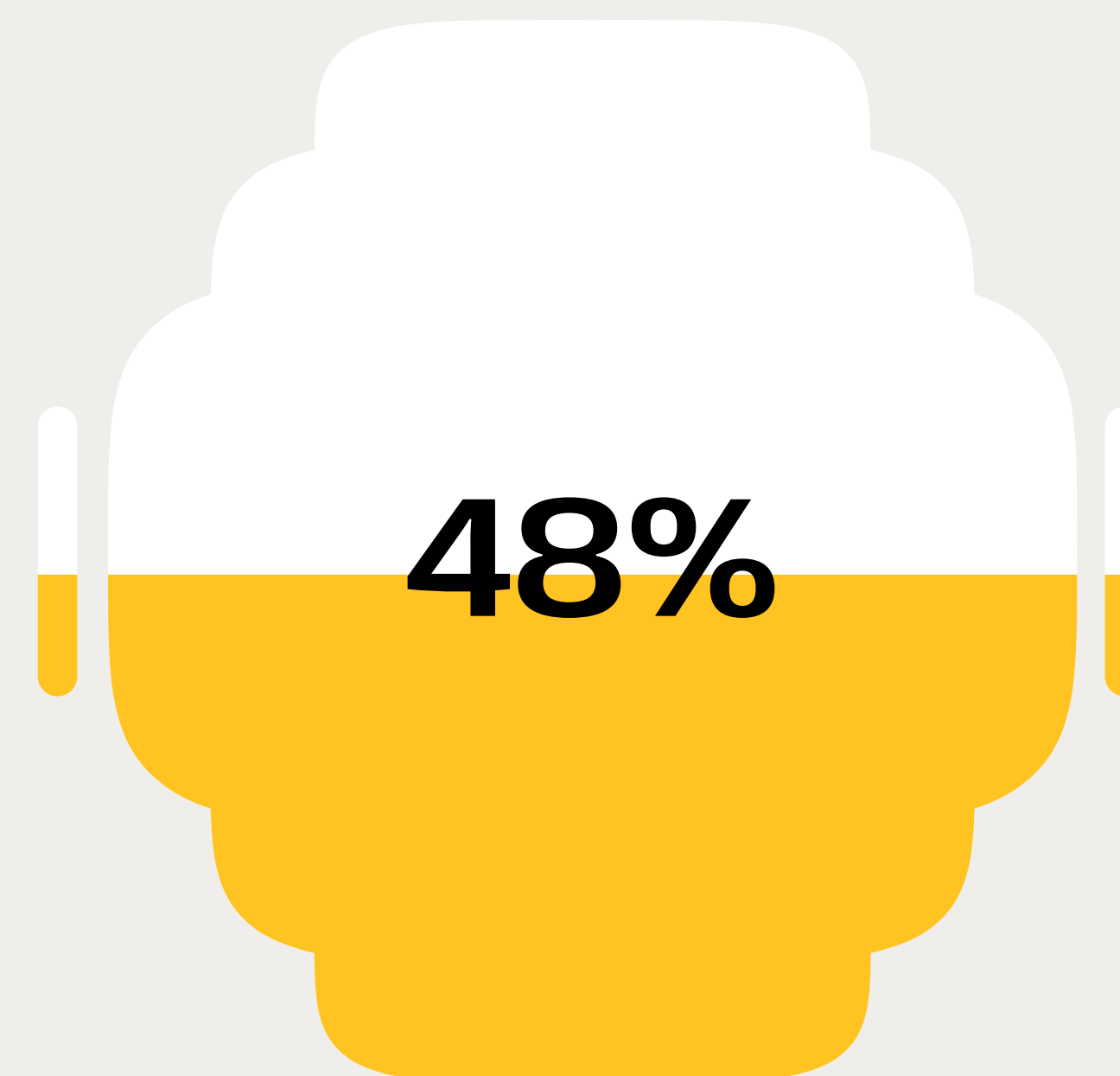
48% van de Belgische kmo's gebruikt cloudservices⁵

Er is nog veel groeimarge, maar vandaag zien we al dat steeds meer kmo's volledig in de **cloud** draaien. Van e-mail en back-ups tot ERP, planning en klantendata: zonder een betrouwbaar netwerk komt je operationele werking onder druk. Om cloudapplicaties altijd vlot, veilig en zonder haperingen te gebruiken, heb je een netwerk nodig dat méér kan dan enkel 'verbinden'.

Ons advies

Ga voluit voor de cloud: Moderne cloudnetwerken combineren fiber, coax, wifi en 4G/5G-back-up met slimme routing, zodat je altijd online blijft en kritieke toepassingen voorrang krijgen. Dat betekent minder downtime, betere prestaties en een netwerk dat moeiteloos meegroeit met je bedrijf.

Cloudtechnologie geeft je kmo de stabiliteit, veiligheid en flexibiliteit die nodig zijn om je netwerk maximaal te benutten.



Jouw Reality Check in 60 seconden

Ons onderzoek toont waar het vaak wringt bij Belgische bedrijven, maar hoe zeker ben jij van een continue verbinding? Beantwoord deze vragen en krijg snel zicht op jouw connectiviteit.

- 1 Heb je een automatische back-upverbinding bij uitval?
- 2 Had je het afgelopen jaar te maken met **downtime**?
- 3 Is je verbinding geschikt voor video en **AI-toepassingen**?
- 4 Monitor je actief de latentie*, stabiliteit en kritieke processen?
- 5 Is je netwerk afgestemd op je locaties, piekuren en medewerkers?

Zie je nog ruimte voor verbetering na deze Reality Check?
We denken graag met je mee over een oplossing die rust en zekerheid brengt.

> **Ontdek wat mogelijk is**



*Latentie is de reactiesnelheid van je netwerk



5 cruciale vragen voor je telecompartner

Snel internet is fijn, een stabiel en veilig netwerk is beter. Wat telt, zit vaak in de details: garanties, back-up, monitoring en hoe je netwerk reageert op drukke momenten. Wij geven een voorzet met vijf vragen die je het best stelt aan je telecompartner.

- 1 Welke uptime, latentie en stabiliteit garanderen jullie, zwart op wit?
- 2 Hoe is **redundantie** bij jullie geregeld en schakelt failover automatisch over?
- 3 Hoe prioriteren jullie kritieke toepassingen (VoIP, cloud, AI) bij drukte?
- 4 Welke 24/7 monitoring en responstijden krijgen we bij storingen?
- 5 Hoe schaalbaar en futureproof is onze **connectiviteit** zonder extra complexiteit of kost?

Goeie connectiviteit begint met een goed gesprek. Onze experts brengen je situatie in kaart en tonen waar je snel winst kan boeken.



> **Contacteer ons**





Klantencase

Zo blijft UZ Leuven altijd operationeel

Nog op zoek naar een betrouwbare telecompartner? Bij Telenet Business zit je goed. Dat bewijst onze samenwerking met UZ Leuven. Het ziekenhuis rekt op ons voor alles rond **telecom**: van het callcenter en de alarmcentrale, over digitale tv tot vaste en mobiele telefonie. In de zorgsector heeft een storing grote impact, dus laten we het niet zo ver komen. We bouwden een **redundante infrastructuur** met meerdere, onafhankelijke verbindingen die elkaar automatisch overnemen bij problemen. [Lees over onze oplossingen voor UZ Leuven.](#)

Robuuste infrastructuur maakt het verschil.
Redundantie, failover en professionele
telecomarchitectuur zorgen ervoor dat de werking
nooit stilvalt, zelfs bij externe incidenten.



Bereikbaarheid

De stille kracht achter positieve
klantbeleving

“Bedrijven vermelden een telefoonnummer op hun website, maar dat betekent niet dat ze per se bereikbaar zijn. Toch verwachten consumenten dat ze snel en efficiënt iemand aan de lijn krijgen.”

Reinhard Steennot, [Professor Consumentenrecht UGent](#)



Bereikbaarheid is cruciaal voor klantbeleving

Elk contactmoment is een kans om vertrouwen op te bouwen, van een eerste informele vraag tot een offerteaanvraag, een bestelling of een klacht. Bereikbaarheid bepaalt dan ook hoe klanten je bedrijf ervaren. Ze verwachten snel en eenvoudig contact, via het kanaal dat hen het best uitkomt: telefoon, mail, chat of een online formulier.

Snelheid, gebruiksvriendelijkheid en professionaliteit zijn daarbij cruciaal. **Wie goed bereikbaar is, straalt vertrouwen uit, benut de kans om relaties uit te bouwen en versterkt bestaande contacten.** Het omgekeerde voel je helaas even snel. Stroeve communicatie leidt tot frustratie bij medewerkers en klanten, ontevredenheid, reputatieschade en uiteindelijk verlies aan omzet.

“Bereikbaarheid is een strategische factor. Klanten verwachten onmiddellijke respons, ongeacht waar medewerkers zich bevinden.”

Bart Vandenberghe,
Expert Unified Communications & Collaboration Telenet Business

Maar hoe makkelijk krijg je de gemiddelde Belgische kmo te pakken op de momenten waarop het ertoe doet? Wat gebeurt er bij een dringende vraag: **geraakt de klant, externe partner of leverancier meteen bij de juiste persoon?** Wij doen de Reality Check. We brengen de bereikbaarheid van bedrijven in kaart en leggen concrete cijfers en tips op tafel.



Slechte bereikbaarheid kost bedrijven tot 50% klanten⁶

90% van de klanten verwacht binnen de tien minuten een antwoord op een vraag via telefoon of chat. 60% rekent bij een e-mail op een reactie binnen het uur. Veel kmo's onderschatten hoe groot de impact is als ze daar niet aan voldoen. Vaak zijn er geen duidelijke afspraken over wie wanneer antwoordt en blijven telefoons van afwezige collega's gewoon rinkelen. Zonder **centraal communicatiesysteem** gaan oproepen verloren, komen vragen niet bij de juiste persoon terecht en blijven mails liggen. Het gevolg: klanten belanden van het kastje naar de muur en haken uiteindelijk af.

50%
↓
minder klanten



Wat zijn de gevolgen van slechte bereikbaarheid?

Goed bereikbaar zijn vraagt meer dan een telefoon opnemen. Het draait om snelheid, heldere communicatie en vlotte samenwerking onder collega's. **Toegankelijkheid** lijkt een operationele keuze, maar het heeft ook strategisch impact.

Bedrijfsleven loopt € 3 miljard omzet mis door slechte klantenservice
(€ miljoen)



1

Klantenverlies

Als klanten je niet te pakken krijgen, zoeken ze hun antwoorden, producten of diensten ergens anders. Een vlot contact is een voorwaarde voor meer omzet en een groter klantenbestand.

2

Reputatieschade

Beperkte toegankelijkheid blijft hangen. Het beïnvloedt hoe professioneel en betrouwbaar klanten je bedrijf ervaren.

3

Gebrek aan overzicht

Medewerkers verliezen gemiddeld twee uur per dag door versnipperde communicatiekanalen. Er gaat informatie verloren en teams missen soms belangrijke afspraken of deadlines.⁷

4

Lagere klanttevredenheid en loyaliteit

Trage opvolging en onduidelijke communicatie zetten je relaties onder druk en leiden uiteindelijk tot minder tevreden klanten.

5

Direct omzetverlies

Gemiste oproepen en gebrekkige opvolging hebben directe impact op je financiële resultaten.⁸





Ons advies

De **bereikbaarheid van je bedrijf** verbeteren vraagt geen revolutie, wel enkele duidelijke keuzes. Met de juiste aanpak versterk je tegelijk je klantenrelaties en je interne werking. Dit zijn de stappen die vandaag tellen.



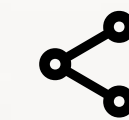
Maak van bereikbaarheid een strategische prioriteit.

Ons onderzoek toont dat klanten soms al afhaken na één slecht contactmoment. Veranker je bereikbaarheid daarom in je KPI's. Meet responstijden, de contacten per kanaal en hoe vaak vragen meteen opgelost raken. Zo stuur je gericht bij en wordt het een gedeelde verantwoordelijkheid.



Monitor je klantcontacten.

Analyseer wachttijden en gemiste oproepen om knelpunten sneller te zien en je service structureel te verbeteren. Leg maximale responstijden vast en automatiseer opvolging waar mogelijk.



Centraliseer je communicatie.

Vermijd versnippering van informatie. Werk vanuit een gedeeld platform, zoals Microsoft 365, dat telefonie, chat en mail bundelt



Regel slimme routing of doorschakeling.

Oproepen en vragen belanden zo onmiddellijk bij de juiste persoon.



Geef medewerkers tools om klanten snel te helpen.

Denk aan gedeelde mailboxen en een integratie met Teams, zodat collega's in realtime zien wie beschikbaar is.



Jouw Reality Check in 60 seconden

Misschien herkende je in de vorige inzichten al enkele knelpunten uit je eigen organisatie. Hoe toegankelijk ben je vandaag? Met deze vragen krijg je snel een duidelijk beeld.

- 1 Kunnen klanten je altijd bereiken via het **kanaal** dat zij verkiezen?
- 2 Gaan er oproepen verloren of blijven mails te lang liggen?
- 3 Werkt je team vanuit één gecentraliseerd platform?
- 4 Komen dringende vragen altijd bij de juiste collega terecht?
- 5 Beschouw je bereikbaarheid als een **omzetfactor**?

Is je bedrijf makkelijk te contacteren, ook wanneer je team verspreid werkt?
Ontdek hoe het kan, zonder complexe IT-oplossingen.

> Check het nu



5 cruciale vragen voor je telecomoperator

Al enkele verbeterpunten gespot? Op zoek naar een betrouwbare operator om je bereikbaarheid te verbeteren? Met deze vijf vragen weet je meteen of de partner die je voor ogen hebt de beste optie is voor jouw onderneming.

- 1 Hoe garanderen jullie dat ons bedrijf altijd **bereikbaar** blijft, ook bij storingen of piekbelasting?
- 2 Kunnen jullie helpen met één gecentraliseerd platform voor al onze communicatiekanalen?
- 3 Hoe bepalen jullie wat de beste **communicatieoplossing** voor ons is?
- 4 Hoe meten en optimaliseren jullie de kwaliteit van onze klantcontacten?
- 5 Hoe helpen jullie ons om de kosten onder controle te houden?

Hulp nodig? Onze experts bekijken graag hoe jouw organisatie vandaag communiceert en tonen waar het sneller, slimmer en efficiënter kan.

> **Neem contact op**





Klantencase

Bereikbaarheid als troef bij Garage Antoine

Mecaniciens die overal in het atelier bereikbaar moeten blijven, sales die onderweg vlot naar klanten moeten bellen en een kantoorteam dat in één klik moet doorschakelen naar de juiste medewerker. Garage Antoine werkt met verschillende teams die overal verspreid zitten. Dat had een duidelijke impact op hun bereikbaarheid. IT-verantwoordelijke Bernard Van Wonterghem vertelt waarom de combinatie van Voice Cloud en Business Mobile daarvoor dé perfecte keuze is. [Lees snel meer.](#)

“Met Voice Cloud schakelen we nu altijd door naar een intern toestel, zelfs wanneer iemand met een mobiel toestel werkt. Verder behouden we dezelfde functionaliteiten als met een vast toestel, maar met een enorme vooruitgang voor onze bereikbaarheid.”

Bernard Van Wonterghem, Finance & IT Garage Antoine



De digitale werkplek

De basis die talent laat samenwerken
en aan boord houdt

Inefficiënte samenwerking is vandaag een grotere
kostenpost dan je ICT-factuur zelf.



De digitale werkplek ondersteunt hybride werken⁹

Digitaal samenwerken is vandaag de standaard. Bij ruim zes op de tien organisaties doet minstens de helft van de medewerkers regelmatig aan telewerken. En dat begint bij een simpele basis: collega's moeten elkaar snel te pakken krijgen en vlot informatie kunnen uitwisselen – op kantoor, thuis of onderweg. **We delen offertes en facturen online, vergaderen via videocalls en werken gelijktijdig in dezelfde documenten.** Dat vraagt om tools die goed op elkaar aansluiten en om een ecosysteem dat informatie logisch bundelt. Alleen zo stijgen je productiviteit, omzet en klanttevredenheid.

“Een moderne, digitale werkplek verbindt naadloos mensen, tools en data. Medewerkers verliezen zo minder tijd en zetten elke minuut om in productieve output.”

Bart Vandenberghe,
Expert Unified Communications & Collaboration Telenet Business

Toch toont de realiteit dat veel bedrijven tijd, geld en talent verliezen door inefficiënte (manuele) processen en verspreide platformen. We delen relevante inzichten uit onze Reality Check en doen gerichte aanbevelingen om je **digitale samenwerking** structureel te versterken.



Slecht geïntegreerde tools en versnipperde communicatie vertragen teams met 20 tot 40%¹⁰

We lieten het in het vorige hoofdstuk al vallen: werknemers verliezen gemiddeld twee uur per dag aan zoeken, wachten of dubbel werk. Een belangrijke oorzaak? Amper 34,5% van de Belgische kmo's haalt een hoog of zeer hoog niveau in het gebruik van **digitale samenwerkingstools**. Zonder die basis verloopt de uitwisseling van informatie trager en minder betrouwbaar.

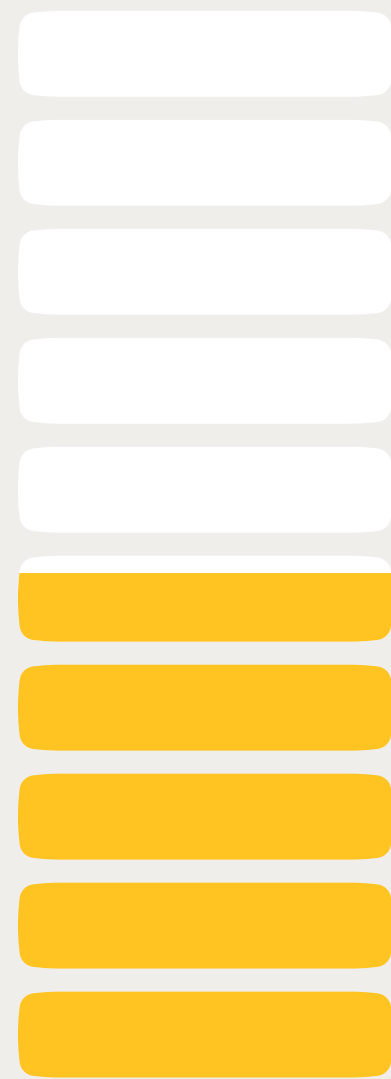
Kmo's werken bijvoorbeeld nog opvallend vaak met USB-sticks, waardoor documenten in verschillende versies circuleren en niet (of te laat) bij de juiste mensen terechtkomen. Dat is niet alleen erg inefficiënt, er is ook een enorm veiligheidsrisico aan verbonden.



40%

20%



**48%**

48% van de Belgische medewerkers overweegt van job te veranderen mocht de werkgever hybride werken beperken¹¹

Een moderne werkplek biedt mogelijkheden om hybride te werken. Daarbij moet je de processen consistent en eenvoudig houden. Je werknemers willen vlot kunnen bellen, chatten, vergaderen en documenten delen – waar ze ook werken. Als dat niet lukt, vertraagt het volledige bedrijf en stijgt het risico dat talent vertrekt. Het is vast geen onbekend gevoel: een logge digitale omgeving zorgt dagelijks voor ergernissen.



De impact van hybride werken zonder structuur

Wat gebeurt er wanneer een bedrijf niet de juiste samenwerkingstools heeft? Dan voel je dat elke dag opnieuw. Kleine inefficiënties kosten ongemerkt tijd, geld en energie. En dat weegt op je team en op je resultaten. Hieronder zie je waar het concreet misloopt.

- 1 Vertraging kost geld**
Zoeken naar documenten, wachten op updates, informatie manueel overtypen, dubbel werk, ... Het weegt allemaal op de loonkosten, zonder toegevoegde waarde.
- 2 Verlies van talent**
Flexibiliteit is een topprioriteit. Wanneer je systemen thuiswerk niet ondersteunen, zoeken medewerkers sneller een andere job.
- 3 Frustratie en stress**
Versnipperde tools leiden tot verkeerde versies van bestanden, misverstanden, foutieve data en gemiste deadlines. Erg frustrerend, toch?
- 4 Onveilige toegang tot bedrijfsinformatie**
Veilige en centrale toegang ontbreekt vaak bij remote werken, met meer risico op datalekken en verlies van gevoelige informatie. Documenten worden soms lokaal opgeslagen of gedeeld via privékanalen.
- 5 Innovatie vertraagt**
Zonder een moderne digitale werkplek mis je kansen om snel te schakelen of nieuwe diensten te lanceren.

Thuiswerk dat werkt

Op afstand werken is pas een meerwaarde als het ook effectief vlot gaat. Dat begint bij een stabiele internetverbinding en betrouwbare hardware, zoals laptops en randapparatuur. **Cloudtoepassingen** zorgen ervoor dat werknemers altijd en overal toegang hebben tot bestanden en bedrijfsapplicaties. Gebruiksvriendelijke platformen voor chat, videoconferenties en samenwerking zijn al even onmisbaar.

“Belgische kmo’s die inzetten op geïntegreerde tools kunnen niet alleen fouten verminderen, maar ook de noodzakelijke productiviteitswinst boeken om competitief te blijven.”

– Exact Kmo Barometer 2025¹²



Ons advies

Onderschat de impact van omslachtige processen niet. Gelukkig ligt de oplossing vaak dichterbij dan je denkt. Met gerichte keuzes in platformen, processen en opleiding zet je stappen vooruit.



Digitaliseer eerst de basis.

Werk met één centrale plek voor bestanden en één duidelijke set samenwerkingstools. Zo vermijd je dubbele versies, verloren documenten en tijdverlies.



Zorg voor uniforme bereikbaarheid.

Medewerkers moeten overal bereikbaar zijn, ongeacht waar ze werken.



Automatiseer repetitieve processen.

Denk aan standaardflows voor goedkeuringen, aanvragen of rapportering. Zo wint je team tijd voor werk dat echt impact maakt.



Geef werknemers moderne, performante tools.

Integreer applicaties voor chat, video, telefonie, agenda's en bestandsdeling.



Monitor je ICT-omgeving en stuur bij.

Volg prestaties, gebruik en knelpunten op. Pak structurele bottlenecks aan voordat ze je werking vertragen.



Jouw Reality Check in 60 seconden

Hoe verloopt digitaal samenwerken vandaag in jouw team? Met deze korte check ontdek je in één minuut waar je al sterk staat en waar je nog tijd en energie verliest.

- 1 Kunnen je medewerkers elkaar altijd bereiken, ongeacht hun locatie?
- 2 Verliezen je werknemers tijd met zoeken, wachten of dubbel werk?
- 3 Zijn je documenten en communicatie versnipperd over **verschillende tools**?
- 4 Kan je team écht vlot hybride werken?
- 5 Stappen medewerkers gefrustreerd op door een gebrek aan **flexibiliteit**?

Kan jouw team remote samenwerken en vlot schakelen tussen kanalen?
Ontdek hoe je dit efficiënt aanpakt.

> Check het nu



5 vragen voor je telecomoperator

Een goeie telecomoperator bepaalt mee hoe vlot je teams samenwerken, hoe stabiel je digitale werkplek draait en hoeveel tijd je verliest aan ruis en versnippering. Via deze vijf vragen ontdek je snel of je telecompartner echt meedenkt, of gewoon diensten levert.

- 1 Hoe ondersteunen jullie **hybride werken** voor onze medewerkers?
- 2 Bieden jullie één geïntegreerde oplossing voor communicatie en samenwerking?
- 3 Hoe zorgen jullie ervoor dat mijn investering ook effectief rendeert en dat mijn mensen ermee aan de slag gaan?
- 4 Kunnen jullie helpen met de **automatisering** en optimalisering van onze workflows?
- 5 Hoe monitoren jullie de prestaties van onze digitale werkplek?

Wil je weten waar je momenteel winst laat liggen? Onze experts analyseren je huidige setup en geven gericht advies dat past bij jouw organisatie.

> Laat van je horen



Cybersecurity & compliance

Veilig van kantoor tot thuiswerkplek

Kleine bedrijven worden het zwaarst getroffen door datalekken omdat ze minder beveiliging en middelen hebben. Zelfs een 'klein' incident kost een kmo al snel 40.000 euro, soms zelfs meer dan 100.000 euro.¹³



Kwetsbare cybersecurity vormt een direct risico

Werken, samenwerken en communiceren verloopt steeds meer digitaal. Dat versnelt veel processen, zoals je las in hoofdstuk 2 over bereikbaarheid, maar het brengt ook nieuwe risico's met zich mee. Jaar na jaar stijgt het aantal cyberincidenten, en veel organisaties hebben het moeilijk om de dreiging voor te blijven of aan te pakken. **Cyberveiligheid** vraagt nu eenmaal meer dan een firewall of antivirussoftware. Een sterke aanpak combineert technologie met duidelijke processen en een aangepaste bedrijfscultuur waarin veiligheid vanzelfsprekend wordt.

“Beveiliging is niet louter een wettelijke verplichting zoals NIS2, maar een investering in business-continuïteit. Het is een mentaliteitsverandering die bedrijven moeten ondergaan.”

Bart Loeckx, **Expert Networking & Security Telenet Business**

Cyberaanvallen richten zich steeds vaker op medewerkers

Security lijkt vaak iets voor later, tot het misgaat natuurlijk. Eén gehackt account, één verloren laptop, één klik op een foute link ... en je business krijgt een klap. **Achter elke digitale actie schuilt een risico dat je bedrijf niet kan negeren.** In 2024 was maar liefst 65% van de Belgische bedrijven slachtoffer van een cyberaanval! We tonen je waar de risico's vandaag het grootst zijn en vertalen noden rond veiligheid naar concrete acties.



90% van alle professionele datalekken vindt plaats bij kleine bedrijven¹³

Ging jij ervan uit dat cybercriminelen vooral grote organisaties viseren? Het is een veelgehoorde misvatting. In de praktijk zijn net kleine bedrijven het makkelijkste doelwit. Slechtere beveiliging, minder expertise en een beperkt securitybeleid maken kmo's kwetsbaar. Het is simpel voor hackers: zij moeten weinig moeite doen voor grote impact.

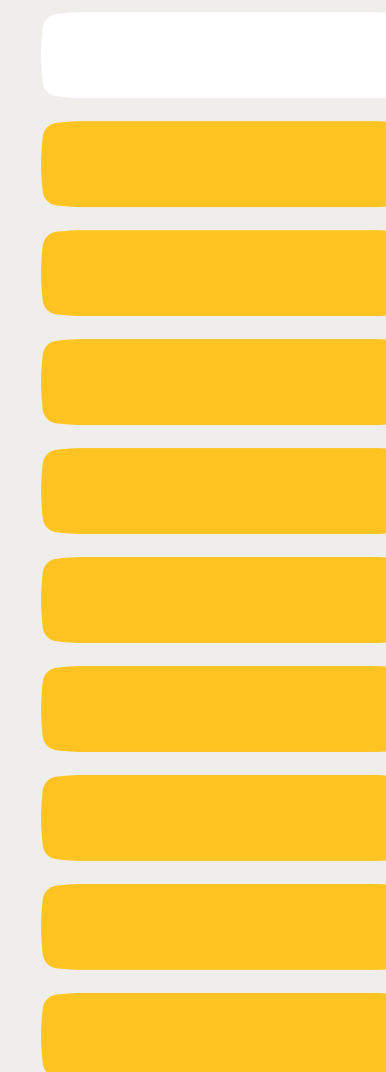
Dat zie je terug in de cijfers. 90% van de professionele datalekken treft kleine bedrijven. Externe data uit onze Reality Check bevestigen die trend: kmo's lopen zelfs **vier keer meer risico** op een cyberaanval omdat ze structureel minder investeren in beveiliging. **Het draait dus niet om de waarde van het doelwit, maar om de zwakke plekken.**

En die zwakke plekken vinden aanvallers bij steeds meer kanalen. Zeker medewerkers zijn vaak een makkelijke prooi. Fraude via e-mail blijft wijdverspreid, maar ook berichtenplatformen zoals Microsoft Teams

en sociale media winnen terrein bij hackers. Via die kanalen proberen ze wachtwoorden, bankgegevens of toegang tot interne systemen te bemachtigen.

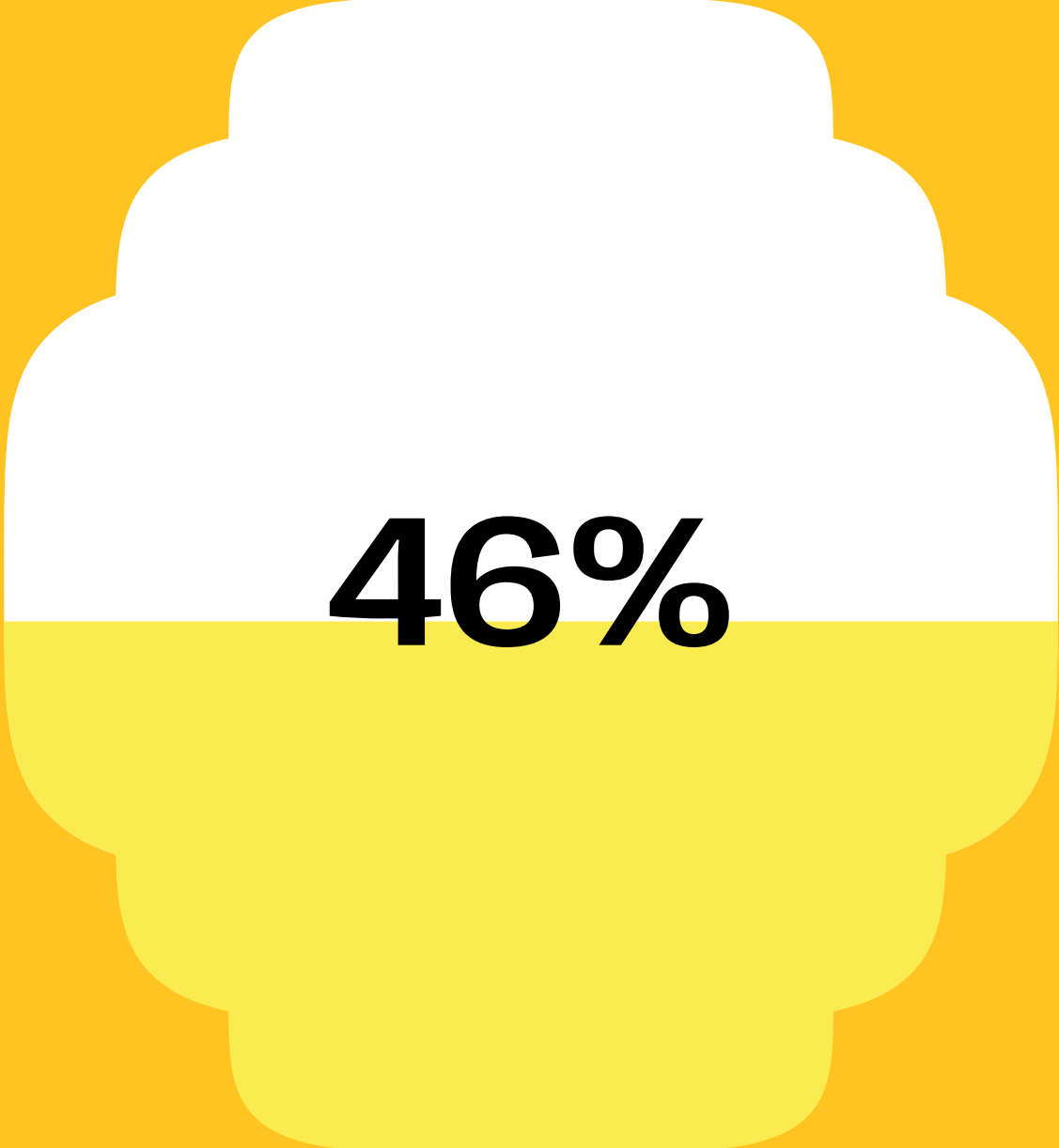
Zelfs het kleinste datalek veroorzaakt stilstand, dataverlies of een deuk in vertrouwen bij de klant.

Daarnaast hebben kmo's meer risico op aanvallen met ransomware. Hackers versleutelen in dat geval cruciale bestanden en geven ze pas vrij na betaling van losgeld. **Zelfs een korte onderbreking van de ICT-systemen kan je werking zwaar ontregelen,** waarbij reputatieschade en financiële verliezen altijd om de hoek loeren. Ook datalekken blijven een grote bedreiging: wanneer klantgegevens, offertes of personeelsinformatie uitlekken, zijn de gevolgen meestal ernstig.



90%





46%

Slechts 46% van Belgische bedrijven maakt gebruik van tweestapsverificatie¹⁴

Multifactorauthenticatie (MFA) is een van de goedkoopste manieren om misbruik van accounts te voorkomen. Daarbij voeg je een extra controle toe bij het inloggen, bijvoorbeeld via een sms-code, een authenticator-app of een vingerafdruk. Toch blijft die tweede stap opvallend vaak achterwege, omdat het als 'gedoe' gezien wordt. En daar maken aanvallers handig gebruik van.

Echte controle begint bij een goeie basis, niet bij brandjes blussen.



Waarom is slechte databeveiliging een probleem voor je bedrijf?

Wanneer je zwakke plekken en beveiligingslekken negeert, blijft de impact niet beperkt tot IT. Ze raken al gauw je hele werking en bedrijfsresultaten. Enkele voorbeelden.

“Veel bedrijven denken dat het alleen gebeurt bij grote ondernemingen. Maar hackers raken vaak binnen via kleine bedrijven.”

Patrick Hauspie, **Bedrijfsadviseur VLAIO**

1

Operationele stilstand

Een gehackt account of versleutelde server kan een hele afdeling of webshop uren tot dagen lamleggen. Orders en facturen blijven liggen, en interne tools vallen uit.

2

Financiële schade

Van verloren omzet tijdens downtime tot kosten voor forensisch onderzoek, dataherstel, juridische ondersteuning of communicatie naar getroffen klanten. De prijs van slechte beveiliging loopt snel op. Eén op de vier kmo's riskeert zelfs sluiting na een zware cyberaanval.

3

Reputatieschade en klantverlies

Een datalek betekent meestal dat klantinformatie zichtbaar of misbruikt wordt. Klanten verliezen vertrouwen en kiezen sneller een andere leverancier.

4

Risico's rond regelgeving

In het kader van de wetgeving rond privacy en gegevensbescherming legt GDPR boetes op wanneer je persoonsgegevens onvoldoende beschermt of verkeerd verwerkt.

5

Kwetsbaarder in de toekomst

Eén succesvol incident brengt mogelijk een kettingreactie op gang. Cybercriminelen weten dat een slecht beveiligd bedrijf doorgaans meerdere zwaktes heeft. Zonder structurele oplossingen blijven ze terugkomen.





Ons advies

Cyber risico's volledig uitsluiten lukt niet. Ze sterk verkleinen wel. Met onderbouwde maatregelen zet je snel stappen vooruit.



Maak MFA verplicht voor alle accounts en tools.

Schakel multifactorauthenticatie in op CRM, cloudapplicaties, mail en andere communicatietools. Het is de goedkoopste en meest impactvolle stap tegen misbruik.



Zorg ervoor dat back-ups werken en herstelbaar zijn.

Test regelmatig of je cruciale systemen effectief en volledig kan terugzetten.



Train medewerkers in phishing en digitaal bewustzijn.

Ongeveer 50% van getroffen kmo's riskeert dataverlies bij een aanval door gebrek aan expertise. Leer teams verdachte mails en berichten herkennen en voorzie een meldpunt waar ze terecht kunnen bij twijfels. Medewerkers blijven je eerste verdedigingslijn.



Werk een helder noodplan uit.

Wie doet wat bij een datalek of ransomware? Als het misgaat, wil je geen discussie maar actie. Toch heeft maar 40% van de bedrijven een formeel securitybeleid.



Hou systemen, toestellen en rechten up-to-date.

Verouderde technologieën, oude accounts en ongecontroleerde toegangsrechten zetten de deur open voor hackers. Update software, verander regelmatig wachtwoorden en geef medewerkers enkel toegang tot wat ze effectief nodig hebben.



Jouw Reality Check in 60 seconden

Bedrijven die in cybersecurity investeren zien 50 tot 80% minder cyberaanvallen. Ken jij de kwetsbare plekken in je beveiliging? Vijf gerichte vragen volstaan om te weten of je basis op orde is.

- 1 Kan je blijven werken als je systemen morgen plots uitvallen?
- 2 Weet je precies waar je bedrijfsdata staan en wie er toegang toe heeft?
- 3 Zijn je medewerkers voldoende beschermd en getraind tegen **phishing en digitale oplichting**?
- 4 Hanteer je duidelijke procedures en actieplannen bij een cyberincident of datalek?
- 5 Zijn je belangrijkste tools, oplossingen en toestellen up-to-date en beschik je over **back-ups**?



5 vragen voor je telecomoperator

Bij incidenten, beveiliging en continuïteit wil je natuurlijk meer dan een helpdesknnummer waar je enkel een wachtmuziekje te pakken krijgt. Met deze vragen ontdek je of je partner echt meedenkt en verantwoordelijkheid neemt voor je digitale omgeving.

- 1 Hoe helpen jullie ons om snel weer operationeel te zijn als er iets misgaat?
- 2 Hoe zorgen jullie ervoor dat we onze **gegevens veilig bewaren** en, indien nodig, ook herstellen?
- 3 Hoe beschermen jullie onze medewerkers tegen phishing en andere veelvoorkomende aanvallen?
- 4 Geven jullie duidelijke meldingen bij incidenten en bieden jullie opvolging bij gedetecteerde problemen?
- 5 Hoe houden jullie onze **digitale omgeving up-to-date** en voorkomen jullie mogelijke risico's?

Wil je weten hoe jouw huidige setup scoort op het vlak van veiligheid? Onze experts bekijken het graag samen met jou.



> **Contacteer ons**





Klantencase

Oost-Vlaanderen is gerust dankzij onze managed services

Een **cybersecuritystrategie** uitbouwen met een klein team? Net als voor vele bedrijven is dat ook voor Provincie Oost-Vlaanderen een uitdaging. Dankzij managed services slaagt de provincie erin om met beperkte middelen een **IT-infrastructuur** neer te zetten die meegroeit met de steeds veranderende behoeften op het vlak van cybersecurity. Via 24/7 monitoring en filtering van meldingen focussen we op reële dreigingen. [Ontdek hoe we het aanpakken.](#)

“De betrokkenheid en ownership van de experts zorgen voor meer nachtrust binnen ons team.”

Johan De Grauwe,
Hoofdinformaticus Systemen, Provincie Oost-Vlaanderen



ICT-ondersteuning

Toegang tot expertise wanneer het erop aankomt

ICT-specialisten vormen slechts 5,4% van de beroepsbevolking. De juiste ondersteuning vinden en behouden is dus geen evidentie.¹⁵



ICT-ondersteuning vraagt om een proactieve aanpak

Technologie vormt het hart van elk bedrijf. Maar hoe goed je infrastructuur, tools of connectiviteit ook zijn, alles staat of valt met hoe je het geheel ondersteunt. Haperende verbindingen of applicaties die niet werken zoals verwacht? Dat levert meteen lagere productiviteit, ontevreden klanten en risico's voor je dagelijkse werking op.

Ook al is ICT essentieel, toch blijkt dat veel Belgische kmo's niet de juiste expertise in huis hebben. Ze zijn sterk afhankelijk van externe partners of ad-hocoplossingen. Zo ontstaan risico's: incidenten worden te laat opgepikt, monitoring blijft beperkt, onderbrekingen slepen aan en werknemers kunnen niet werken zoals het moet.

“Voor veel kmo's is intern ICT-beheer onhaalbaar. Outsourcing geeft hen de expertise, stabiliteit en kostencontrole die ze alleen nooit kunnen bereiken.”

Bart Lecomte, [Director B2B Portfolio Strategy Telenet Business](#)

In de hybride, digitale werkomgeving van vandaag is ICT-ondersteuning een basisvoorwaarde om efficiënt, veilig en toekomstgericht te werken. Wij deden opnieuw de Reality Check. Ontdek concrete cijfers en advies rond ICT-beheer.



7 op 10 bedrijven heeft geen interne ICT-experts¹⁶

Zeker bij Belgische kmo's blijkt ICT een knelpunt. Vaak ontbreekt de tijd en kennis om het technische luik van de onderneming structureel op te volgen. Updates en beveiligingsmaatregelen worden geregeld uitgesteld tot wanneer er ruimte voor is. Terwijl eerder in ons onderzoek al bleek hoe belangrijk een **sterke digitale omgeving** is voor groei en continuïteit. Trage systemen en kwetsbare beveiliging vergroten het risico op downtime, datalekken en onverwachte kosten. Wat je uitspaart aan technologische ondersteuning, betaal je later soms dubbel terug.



Wat zijn de risico's van slechte ICT-ondersteuning?

Organisaties onderschatten vaak hun ICT-noden. Maar zonder degelijke technologische ondersteuning lopen bedrijven verschillende veiligheidsrisico's met een directe impact op medewerkers, klanten en de bedrijfscontinuïteit.

“Het gebrek aan digitale kennis vormt vandaag een aanzienlijke hinderpaal voor zowel kleine, middelgrote als grote organisaties.”

Danielle Jacobs, CEO Beltug

1

Laattijdige detectie

Updates, monitoring en optimalisaties gebeuren te laat of helemaal niet. Zo worden problemen pas zichtbaar wanneer ze al impact hebben op de werking.

2

Problemen slepen aan

ICT-problemen blijven langer liggen als niemand ze structureel opvolgt, wat leidt tot onnodige vertragingen in de dagelijkse werking.

3

Meer en langere onderbrekingen

Kleine storingen escaleren sneller tot grote onderbrekingen. Wat begint als een trage server of haperende verbinding, kan uitmonden in uren downtime.

4

Hogere operationele kosten

Inefficiëntie, noodoplossingen en herstellingen doen de kosten hoog oplopen. Denk aan verloren werkuren en dure externe interventies.

5

Afhankelijkheid van één persoon

Ligt het ICT-beheer bij één medewerker met een beperkte expertise, dan wordt je organisatie extra kwetsbaar. Het ondermijnt ook de continuïteit: bij ziekte of vakantie valt de opvolging volledig stil.

6

Laag rendement op technologische investeringen

Tools die niet goed beheerd of gebruikt worden, leveren niet het rendement dat je verwacht. Licenties blijven onderbenut en processen onnodig omslachtig.





Ons advies

Behoor jij tot de kmo's die het beheer zelf proberen te regelen? We snappen het, maar je ICT uitbesteden is vaak een veiligere en soms zelfs goedkopere keuze. Alleen: die ondersteuning is pas waardevol als ze verdergaat dan reactief problemen oplossen. Ontdek ons advies.



Kies voor schaalbare en bereikbare ICT-ondersteuning.

Je hebt nood aan een partner die meegroeit met je organisatie en proactief werkt. De ondersteuning is niet alleen nodig om brandjes te blussen wanneer het eigenlijk al te laat is.



Vermijd afhankelijkheid van één persoon.

Continuïteit vraagt om een team dat altijd beschikbaar is en genoeg back-up voorziet. Je wil in nood niet te lang met het probleem zitten.



Bouw proactieve technologische ondersteuning in.

Wacht niet tot er incidenten zijn, maar zet in op monitoring, preventief onderhoud en automatische updates. Zo worden kleine incidenten niet groter.



Maak ICT-ondersteuning onderdeel van je bedrijfscontinuïteit.

Connectiviteit en security krijgen vaak voorrang, maar zonder sterke ondersteuning blijft ook daar de opvolging hangen.



Geef je mensen de tools om digitaal sterker te staan

Of Belgische bedrijven ICT-specialisten in dienst hebben, hangt sterk af van hun grootte.¹⁶

- Grote bedrijven (>250 werknemers): bijna 90% heeft interne ICT-specialisten in dienst.
- Middelgrote bedrijven (50–249 werknemers): 58% heeft interne ICT-specialisten.
- Kleine bedrijven (10–49 werknemers): slechts 20% heeft interne ICT-specialisten.
- Microbedrijven (<10 werknemers): minder dan 10% beschikt over interne ICT-expertise.

Sowieso is opleiding cruciaal om werknemers nieuwe IT-vaardigheden bij te brengen. Gelukkig zien steeds meer organisaties het nut daarvan in. Al is er nog marge voor verbetering.

- In 2024 bood bijna **negen op de tien grote bedrijven (≥250 VTE)** ICT-opleiding aan hun eigen medewerkers aan.
- Dat aandeel daalt tot ongeveer **zes op de tien** bij middelgrote bedrijven (50 tot 249 VTE) en slechts **drie op de tien** bij kleine bedrijven (10 tot 49 VTE).

Ondernemingen met **ICT-specialisten** in dienst naargelang grootte onderneming. (2024)



Jouw Reality Check in 60 seconden

Nog niet helemaal zeker of je wel een **externe ICT-partner** nodig hebt? Doe de check en ontdek hoe sterk je digitale omgeving vandaag georganiseerd is.

- 1 Wie lost momenteel je **technologische problemen** echt op?
- 2 Is je cybersecurity professioneel en gestructureerd geregeld?
- 3 Hoe snel lost je organisatie een ICT-probleem op?
- 4 Weet je hoelang je bedrijf kan blijven draaien bij een storing?
- 5 Zijn je **ICT-taken** proactief georganiseerd?



5 vragen voor je telecomoperator

De Reality Check gaf je een beter zicht op hoe je ICT-ondersteuning is geregeld. De volgende stap is nagaan of je huidige telecomoperator daarin echt de juiste rol kan spelen. Toets of je partner genoeg verantwoordelijkheid neemt.

- 1 Hoe snel krijgen we hulp bij een probleem en is dat officieel vastgelegd via **een Service Level Agreement (SLA)**?
- 2 Monitoren jullie onze ICT-omgeving proactief of moeten wij zelf bellen als er iets misgaat?
- 3 Beschikken we bij jullie over één vaste contactpersoon die ons bedrijf kent?
- 4 Ondersteunen jullie ook **cybersecurity**, updates en back-ups?
- 5 Kan jullie ICT-ondersteuning meegroeien met ons bedrijf als we uitbreiden of de complexiteit toeneemt?

Wil je weten hoe deze vragen zich concreet vertalen naar jouw situatie? Onze experts overlopen ze graag samen met jou.



> Vraag vrijblijvend advies



Klantencase

Zo ontzorgen we Scholengroep Sint-Paulus met beperkte middelen

Scholen hebben vaak dezelfde **ICT-behoeften** als bedrijven, maar niet dezelfde middelen. Iedere beslissing is een afweging tussen de concrete behoeften van de school en het budget. Om mee te groeien met de laatste trends, moeten scholen investeren in toekomstgerichte oplossingen. Helaas is dat door budgettaire beperkingen niet altijd mogelijk.

Om het maximum uit hun **IT-infrastructuur** te halen, ging Scholengroep Sint-Paulus in zee met Telenet Business. [Ontdek hoe we hen precies helpen.](#)

“We managen zelf veel, maar we willen een sterke partner naast ons als back-up.”

Pieter-Jan Lamon, IT-coördinator Scholengroep Sint-Paulus



Kosten optimalisatie

Betaal enkel voor wat je effectief gebruikt

Kostenoptimalisatie draait niet zozeer om besparen, maar vooral om verspilling vermijden: investeer je slim of betaal je te veel?



Slimme keuzes verlagen je ICT-kosten

Bedrijven investeren volop in digitale tools, applicaties en clouddiensten. Terecht, want zowat elke bedrijfsactiviteit steunt op technologie. Maar hoe meer oplossingen je toevoegt, hoe sneller het overzicht op de totale ICT-kosten vervaagt. **Ongebruikte software, overbodige licenties en verouderde contracten stapelen zich al gauw op.** Bovendien sluit niet elke tool nog aan bij wat je organisatie effectief nodig heeft.

“ICT moet meer zijn dan een kostenpost: het is een hefboom om elders uitgaven te verlagen en nieuwe business te creëren.”

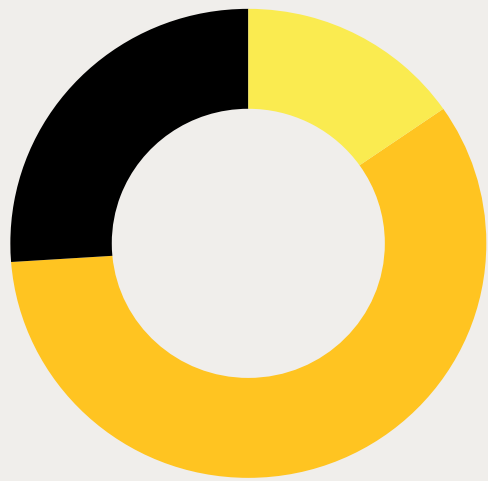
Bart Lecomte, [Director B2B Portfolio Strategy Telenet Business](#)

Optimalisatie betekent niet dat je minder moet uitgeven aan ICT. Het gaat om gerichte acties, zodat elke euro maximaal rendeert en je ICT-omgeving klaar blijft voor groei en innovatie. In de volgende pagina's tonen we waar het vandaag vaak misloopt bij Belgische kmo's en welke ingrepen je helpen om meer uit investeringen te halen.



84% van de Belgische bedrijven heeft beperkt zicht op z'n softwaregebruik en licentiekosten¹⁷

Veel organisaties missen overzicht. Ze weten niet welke tools ze actief gebruiken, welke licenties lopen en voor welke diensten ze dubbel betalen. Zonder **software- en licentiebeheer** sluipt structurele verspilling er snel in. Niet toevallig geeft 92,7% van de bedrijven zonder zicht op de volledige softwarekosten aan dat er waarschijnlijk besparingen mogelijk zijn.



Zichtbaarheid & controle

- Volledige zichtbaarheid (15,8%)
- Gedeeltelijke zichtbaarheid (58%)
- Geen zichtbaarheid (26,4%)



Potentiële kostenbesparing

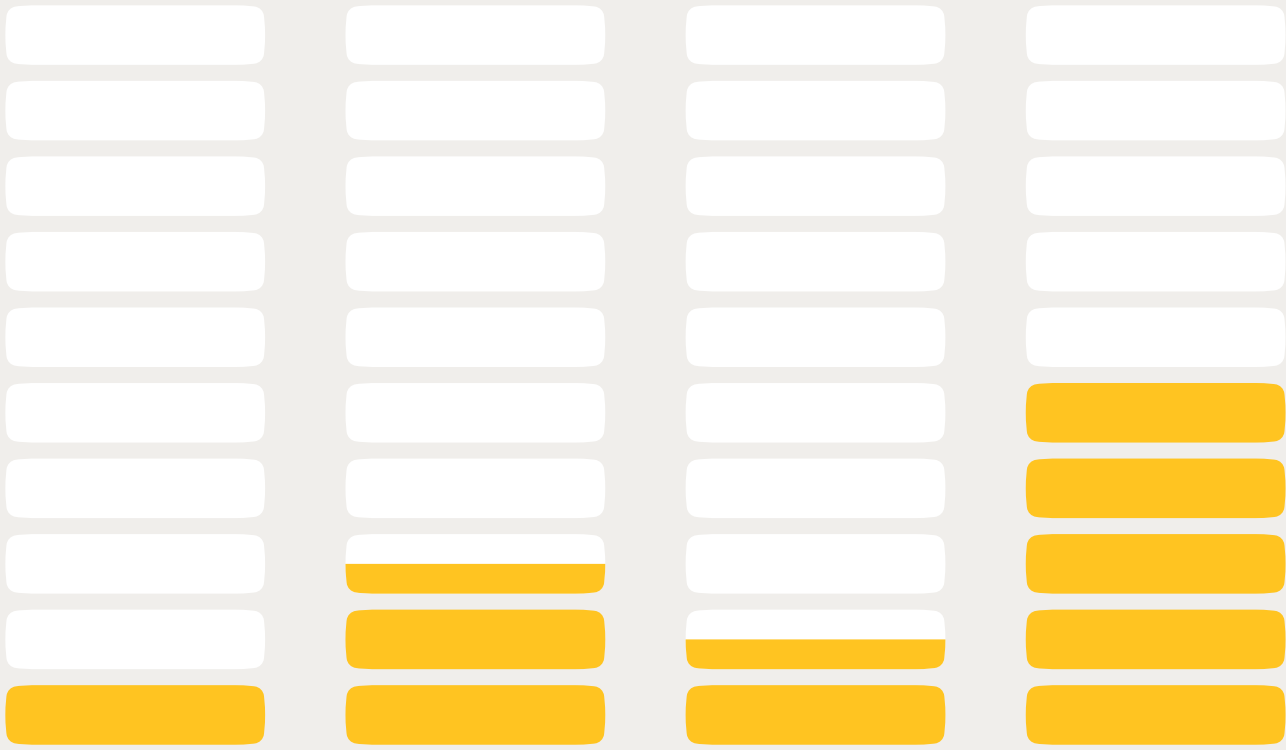
- Minder dan 5% besparing (9,1%)
- Meer dan 10% besparing (53,3%)
- Meer dan 5% besparing (22,4%)
- Meer dan 20% besparing (15,2%)



Softwareapplicatie beheer

- Matig efficiënt (58%)
- Zeer efficiënt (8,8%)
- Niet efficiënt (33,2%)

Is er een overzicht van het **aantal licenties** per softwarepakket en het **type licenties** (device, user, cores)?



10,8% Ja
24,4% Nee, helemaal niet
14,4% Voor het grootste deel
50,4% Slechts gedeeltelijk



30%
↓
software kosten verspild

Reality Check 11

Meer dan **30%** van de kosten voor software is verspild of onderbenut¹⁷

Door slecht afgestemde software en contracten betaal je gauw meer dan nodig. Door je ICT-omgeving te stroomlijnen en in te zetten op geïntegreerde cloudoplossingen, verlagen de licentie- en beheerkosten. Minder downtime, snellere processen en minder onverwachte uitgaven merk je meteen in het totale budget.

Kosten optimaliseer je niet door minder uit te geven, maar door gericht te investeren in wat goed werkt.



Wat is de impact van versnipperde ICT-kosten?

De noden rond ICT nemen voortdurend toe. Daarom moet je de beschikbare middelen heel gericht inzetten. Doe je dat niet, dan weegt ICT op verschillende manieren zwaar op het budget van je bedrijf.

“Belgische bedrijven verspillen geld door gebrek aan inzicht in softwaregebruik.”

ICT/Magazine

1

Onzichtbare verspilling van je ICT-budget

Vergeeten licenties, dubbele abonnementen, oude bundels en tools die niemand gebruikt: het lijken kleine budgetten, maar op jaarbasis betaal je er soms tot duizenden euro's voor.

2

Inefficiënte processen en tijdverlies

Te veel losse tools creëren een wirwar aan processen en datastromen die elkaar vertragen. Medewerkers verliezen tijd met zoeken, vergelijken en corrigeren. En hoe meer aparte logins er nodig zijn, hoe groter de kans dat er ergens iets misloopt op het vlak van beveiliging.

3

Trage innovatie

Budget dat vastzit in inefficiënties, kan je niet inzetten voor waardevolle investeringen in AI, security of cloudoplossingen.

4

Onvoorspelbare operationele kosten

Door stijgende hardwarekosten, weinig flexibele contracten en onduidelijke bundels schommelen je facturen. Zo kan je moeilijker een budgetplanning opmaken.

5

Overcapaciteit die nooit rendeert

Uit voorzorg extra capaciteit voorzien, is duur. Schaalbare oplossingen die je afstemt op je actuele noden, zijn goedkoper en efficiënter.





Ons advies

Een extra licentie hier, een nieuwe tool daar, een oud contract dat gewoon blijft doorlopen. Voor je het weet betaal je voor toepassingen die niemand nog gebruikt. Het goede nieuws? Met een paar doordachte stappen breng je opnieuw overzicht en rendement in je ICT-budget.



Breng je software en licenties in kaart.

Volg het gebruik van alle applicaties op via analysesoftware, monitoring en automatische rapporten. Zo spoor je ongebruikte tools, dubbele functies en vergeten licenties op.



Ga van 'bezitten' naar 'gebruiken'.

Geef de voorkeur aan flexibele licentiemodellen, zodat je alleen betaalt voor wat echt waarde oplevert.



Standaardiseer je technologiestack.

Versnipperde toolstacks leiden tot twee à drie keer hogere beheerkosten. Standaardisatie en integratie vereenvoudigen je ICT en doen de uitgaven dalen.



Optimaliseer je connectiviteit en telecomcontracten.

Veel kmo's betalen voor telefoonlijnen, databundels of connectiviteit die niet meer aansluiten bij hun actuele noden. Regelmatige telecomaudits brengen onnodige kosten sneller aan het licht.



Investeer in automatisatie.

Door te automatiseren kan je je operationele kosten met wel 20% verlagen. Automatische monitoring en updates nemen handmatig werk over.



Besteed uit wat schaalvoordeel vraagt.

Externe ICT-specialisten bieden expertise die intern vaak ontbreekt. Je profiteert van voorspelbare kosten en minder uitvaltijd. Doorgaans ligt het prijskaartje lager dan wanneer je het beheer zelf in handen neemt.



Jouw Reality Check in 60 seconden

We investeren allemaal in ICT, maar weet je ook wat het concreet oplevert?
Met deze korte check ontdek je of je budget goed rendeert en waar er nog ruimte is
om slimmer te spenderen.

- 1 Zie je duidelijk welke **software** je actief gebruikt en waarvoor je mogelijk nodeloos betaalt?
- 2 Heb je licenties die elkaar overlappen?
- 3 Welke hardware, telecom en tools heb je zeker nodig binnen jouw team?
- 4 Hoe vaak en hoelang vallen jouw activiteiten stil door **ICT-problemen**?
- 5 Waar kan automatisatie jouw kosten verlagen?



5 vragen voor jouw telecompartner

Je ICT-budget loopt zelden op door één grote beslissing. Meestal gaat het om kleine uitgaven die samen uitgroeien tot een stevige factuur. Het goede nieuws: met een paar slimme verbeteringen breng je opnieuw overzicht en rendement in je kostenplaatje.

- 1 Welke tools bieden jullie om ons inzicht te geven in onze **software- en licentiekosten**?
- 2 Hoe ondersteunen jullie ons bij het opsporen van ongebruikte of dubbele licenties?
- 3 Kunnen jullie **connectiviteit en telecomoplossingen** aanreiken op basis van onze reële behoeften?
- 4 Hoe flexibel zijn jullie licenties, bundels en ondersteuning binnen de verschillende groeifasen van ons bedrijf?
- 5 Via welke **automatisatie** bezorgen jullie ons de grootste kostenbesparing?

Een volledige analyse van je ICT-uitgaven laten uitvoeren? Wij staan voor je klaar.

> Stel ons jouw vragen



Een schaalbare ICT-basis

ICT die meegroeit met je ambities

Schaalbaarheid is een groeimotor: kan jouw ICT moeiteloos nieuwe mensen, vestigingen en technologie aan, zonder dat processen vertragen of stilvallen?



Groeien lukt alleen met schaalbare ICT-oplossingen

Wanneer je bedrijf groeit, groeien je tools, teams en locaties mee. Dat is natuurlijk positief, maar het maakt de technologieën waarop je vertrouwt ook complexer. **Als je ICT-basis niet schaalbaar is ingericht, kost elke nieuwe stap meer tijd en energie dan je zou willen.** Processen vertragen, prestaties haperen op piekmomenten en innovatieve plannen komen moeilijk op gang.

Daarom neem je de schaalbaarheid van je ICT bij voorkeur vanaf dag één al mee in je bedrijfsprocessen. Hoe snel kan je capaciteit opschalen of net afbouwen? Hoe flexibel zijn je licenties, infrastructuur en ondersteuning? En wat betekent dat voor je uitgaven en continuïteit?

“Van vijf naar vijftig medewerkers? Opschalen met cloudtelefonie doe je op je eigen tempo, zonder dure hardware en met het volledige beheer in de cloud.”

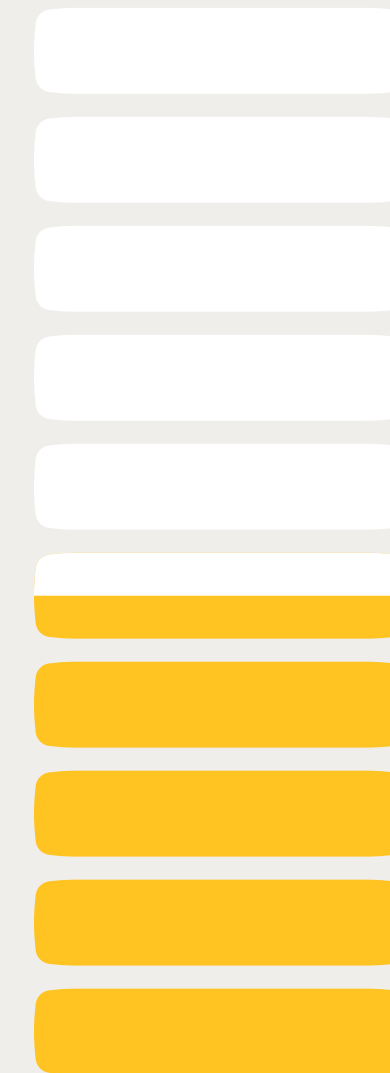
Bart Vandenberghe,
Expert Unified Communications & Collaboration Telenet Business

In dit laatste hoofdstuk bekijken we hoe Belgische bedrijven omgaan met **schaalbaarheid**, welke risico's daaruit voortvloeien en welke doelgerichte acties groei mogelijk maken zonder je werking onder druk te zetten.



Bij 44% van de bedrijven stranden AI-innovaties door gebrekkige ICT¹⁸

Artificiële intelligentie biedt geweldige opportuniteiten, maar helaas stranden veel AI-projecten. Ze lopen niet vast op de technologie zelf, maar op de **onderliggende ICT-omgeving**. Die is vaak te versnipperd, te beperkt of simpelweg verouderd. Als netwerk, rekenkracht, opslag, security en identiteitsbeheer niet meegroeien met je ambities, duiken er al knelpunten op nog voor een project goed en wel begint. Veel **AI-initiatieven** blijven hangen in een testfase, omdat ze niet standhouden in de reële bedrijfsomgeving.



44%



60%
↓
afgeremde groei

Reality Check 13

60% van de kmo's ziet zijn groei afgeremd door een niet-schaalbare ICT-infrastructuur¹⁸

Veel bedrijven zouden graag sneller opschalen met nieuwe medewerkers, vestigingen en tools dan ze in de praktijk doen. Alleen kan hun ICT-basis geen gelijke tred houden. Het gevolg: innovatie vertraagt, kosten stijgen en ad-hocoplossingen worden de norm.

Innovatie loopt vast wanneer je ICT-basis de groei niet kan bijbenen.



Hoe weegt een beperkte ICT-schaalbaarheid op je bedrijf?

Groeien vraagt flexibiliteit, maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Als je omgeving niet mee kan opschalen, wordt elke uitbreiding onnodig complex. Dit zijn de belangrijkste gevolgen.

“Voor kmo’s zit de rem niet op niet willen groeien, maar op niet kúnnen: een gebrek aan expertise, datakwaliteit en vooral technologische compatibiliteit belemmert de schaalbaarheid.”

ltdaily

1

Hogere kosten en vertraging bij veranderingen

Het kost veel tijd en moeite om nieuwe medewerkers te onboarden of om locaties uit te breiden. Zelfs kleine aanpassingen voelen al snel als een apart project.

2

Last om pieken op te vangen

Wanneer de capaciteit of netwerkarchitectuur niet mee evolueert, ontstaan er vertragingen en storingen op piekmomenten. Dat leidt tot gefrustreerde klanten en medewerkers.

3

Innovatie loopt stroef

Nieuwe applicaties of technologieën, zoals AI, vragen doorgaans extra capaciteit en stabiliteit. Als je infrastructuur haar limieten bereikt, blijven innovaties steken in pilootprojecten.

4

Te grote afhankelijkheid van sleutelpersonen

Opschalen gebeurt vaak ad hoc, met hulp van een beperkt aantal experts. Dat leidt tot extra werkdruk en interventies buiten de kantooruren. Die aanpak is niet duurzaam.

5

Onvoorspelbare uitgaven

Zonder standaardoplossingen en flexibele licenties lopen eenmalige uitgaven en onderhoudskosten snel op.





Ons advies

Dankzij **schaalbare ICT-oplossingen** moet je niet telkens opnieuw beginnen: je kan slim bouwen op een stevige structuur. Met deze keuzes hou je technologie beheersbaar, stabiel en klaar voor wat komt.



Standaardiseer waar het kan, blijf flexibel waar het moet.

Kies een gestandaardiseerde aanpak voor je netwerken, gebruikersaccounts en beveiliging. Zo blijft je ICT overzichtelijk en voorspelbaar, ook wanneer je organisatie groeit. Bouw tegelijk flexibiliteit in om snel te kunnen schakelen bij nieuwe noden.



Kies voor cloudoplossingen die effectief iets opleveren.

Diensten zoals cloudtelefonie, SD-WAN en moderne beheeroplossingen versnellen de opstart van nieuwe medewerkers en tools. Ze maken het ook gemakkelijker om pieken op te vangen.



Zorg ervoor dat je contracten meegroeien met je bedrijf.

Flexibele licenties en aanpasbare ICT-ondersteuning voorkomen onverwachte kosten wanneer je organisatie uitbreidt.



Volg de capaciteit van je systemen op.

Maak pieken inzichtelijk en test regelmatig back-ups en extra capaciteit. Zo weet je zeker dat alles blijft draaien wanneer de druk toeneemt.



Besteed taken uit die schaalvoordeel opleveren.

Een externe partner brengt expertise, tools en ondersteuning die je intern niet altijd beschikbaar hebt. Dat versterkt je continuïteit, zonder dat je organisatie zelf zwaarder wordt.



Jouw Reality Check in 60 seconden

Verandering en **innovatie** zijn vandaag de norm. En het kan sneller op je pad komen dan je denkt. Check of jouw organisatie klaar is om zonder veel omwegen op te schalen.

- 1 Kunnen nieuwe medewerkers meteen aan de slag met **bedrijfssoftware**, de nodige toestellen en een snel netwerk?
- 2 Is het mogelijk om op heel korte tijd uit te breiden met een extra locatie?
- 3 Heeft je onderneming een plan om piekbelasting op te vangen?
- 4 Is je ICT klaar om **nieuwe applicaties en technologieën** te integreren, zoals AI?
- 5 Houden licenties en onderhouds- en ondersteuningscontracten voor ICT rekening met de mogelijke groei van jouw onderneming?



5 vragen voor je telecompartner

Je telecompartner bepaalt mee hoe wendbaar je kmo is. Hoe minder grenzen, hoe beter natuurlijk. Met deze vijf vragen toets je snel of je partner klaar is om mee te schakelen.

- 1** Welke **service en opvolging** bieden jullie nu, en wat verandert er wanneer onze noden evolueren?
- 2** Welke elementen van jullie ICT-aanbod zijn gestandaardiseerd en welke zijn flexibel en schaalbaar?
- 3** Hoe snel kunnen jullie voor ons een nieuwe vestiging **operationeel** krijgen?
- 4** Hoe ondersteunen jullie ons tijdens piekperiodes?
- 5** Hoe tonen jullie aan dat onze basis op punt staat?

Wil je weten hoe schaalbaar je huidige oplossing is? Op zoek naar verbeterpunten? We bespreken graag samen met jou de opties.

 **Contacteer ons**



Klantencase

Schaalbare mobiele telefonie voor Médi-Confort

Médi-Confort, een kmo die medisch en paramedisch materiaal verkoopt en verhuurt, is in de voorbije vijftien jaar sterk gegroeid. Het bedrijf had nood aan een **flexibele mobiele telefonieoplossing** voor iedere medewerker die ook nog eens makkelijk te beheren was. Vandaag heeft Médi-Confort 23 Business Mobile abonnementen, afgestemd op ieders profiel en verbruik. [Ontdek meer over deze samenwerking.](#)

“Dankzij een schaalbare telefonieoplossing groeit onze communicatie mee met ons bedrijf en niet andersom.”

Médi-Confort



De volgende stap naar een sterkere digitale basis

In het begin van dit onderzoek stelden we een eenvoudige vraag: klopt de basis nog? Onze Reality Check maakt duidelijk dat veel ondernemingen nog te weinig stilstaan bij de fundamenteën voor ze mee op de toekomstrein kunnen stappen. Technologie evolueert razendsnel en biedt enorme kansen, maar bij veel bedrijven hinkt de digitale basis achterop. Dat heeft meteen impact op hoe efficiënt je werkt, hoe vlot je team samenwerkt en hoe sterk je klantenervaring staat.

Het goede nieuws is dat je snel vooruitgang boekt met de juiste aanpak. Alles begint met een helder beeld van je huidige situatie. Van daaruit kan je stap voor stap een sterkere digitale basis uitbouwen, met betrouwbare connectiviteit, goede beveiliging, een hybride werkplek en een infrastructuur die meegroeit met je onderneming.

Wie vandaag investeert in die fundamenteën, merkt meteen het verschil. Je organisatie reageert sneller op veranderingen en opportuniteiten, je productiviteit stijgt en je klanten krijgen een betere ervaring. Zo bouw je aan een bedrijf dat klaar is voor de toekomst en flexibel inspeelt op elke technologische verandering.

We gaven je doorheen dit onderzoek een waaier aan tips, advies en inzichten. Heb je nog vragen? Of wil je weten hoe je jouw basis concreet kan versterken?

Telenet Business kijkt graag mee.
Contacteer ons gerust.

 [Stel je vraag online](#)

 [Bel ons op 0800 60 006](#)



Bronnen

Deel 1

Connectiviteit

1. The Impact of Slow Internet on Small Business.
2. Wat is de échte kost van downtime?
3. Voka Digihubs: brug slaan tussen ondernemingen en digitale vooruitgang.
4. Nederlandse Innovatie Monitor 2025: het innovatielandschap in een kwetsbare omgeving.
KVK-onderzoek: ondernemers bewuster van risico verstoringen, maar acties beperkt.
5. Belgium 2024 Digital Decade Country Report.
Digitalisering van kmo's: België bij de top van Europa.

Leeslijst Telenet Business

- Wat is de échte kost van downtime?
- Zonder bedrijfsinternet geen business.
- Een redundante telecom-infrastructuur voor UZ Leuven.
- Je bedrijf moet altijd verbonden blijven.

Deel 2

Bereikbaarheid

6. Hoe uw telefonische bereikbaarheid uw omzet verhoogt.
Zonder belbeleid geen bereikbaarheid: hoe bedrijven miljoenen en hun reputatie verliezen.
7. Reality Check: Still spending more time gathering instead of analyzing.
Workers spend too much time searching for information.
8. Bedrijfsleven loopt €3 miljard omzet mis door slechte klantenservice.

Leeslijst Telenet Business

- Tevreden klanten én teams bij Garage Antoine door cloudtelefonie.
- Wat is Voice over IP?
- Checklist Voice Cloud.
- Hoe bereikbaar is jouw bedrijf écht?



Bronnen

Deel 3

Digitale werkplek

9. Gros werkgevers (67,6%) en werknemers (64,2%) zijn tevreden met balans thuiswerk-kantoor.
10. Capturing business value with social technologies.
Belgische kmo's blinken uit in digitalisering, maar allerkleinsten hinken achterop.
Digitale communicatie bij Belgische kmo's.
11. 'Big return to office' unlikely for Belgian workers.
Kerncijfers personeelsverloop in 2023.
Dit zijn de 5 redenen waarom medewerkers een KMO verlaten.
12. KMO Barometer onderzoek België.

Leeslijst Telenet Business

- Digitale werkplek in de cloud en als team.
- Data governance essentieel in Copilot.
- De toekomst van de digitale werkplek: 5 belangrijke trends.

Deel 4

Security

13. Helpt Vlaamse bedrijven in 2024 slachtoffer van cyberaanval.
ENISA Cybersecurity Threat Landscape Report 2025: key takeaways for SMEs.
Cybercriminelen zijn zot van kmo's.
14. Less than half of Belgian companies use the most basic security measures!

Leeslijst Telenet Business

- Oost-Vlaanderen gerust dankzij managed services.
- Multifactorauthenticatie: een veilige zet voor kmo's.
- Zero trust is een must in de cloud!
- Hackers: wie zijn ze en wat drijft hen?



Bronnen

Deel 5

ICT-ondersteuning

15. ICT-specialisten in de totale werkende bevolking.
16. Kmo's zien kennisgebrek het grootste struikelblok voor inzet AI.
Digitale vaardigheden en jobs in de ondernemingen.
Digitale tweespalt in België: grote bedrijven leiden de dans, kmo's hinken achterop.

Leeslijst Telenet Business

- Scholengroep Sint-Paulus wordt ontzorgd met beperkte middelen.
- 5 redenen om als kmo je IT uit te besteden.

Deel 6

Kostenoptimalisatie

17. SAM Software in Belgian companies.
Belgische bedrijven verspillen geld door gebrek aan inzicht in softwaregebruik.
Belgische bedrijven betalen hoge prijs voor gebrek aan inzicht in hun softwaregebruik.

Deel 7

Schaalbare ICT-basis

18. Belgische AI-projecten botsen op tech-tekorten en skills-kloof.
AI integreren in je bedrijf of kmo? Zo zet je de eerste stappen.
Kantelpunt voor AI: Belgische bedrijven willen rendement zien.
Negen van de tien AI-initiatieven zijn nog niet opportuun.
Hinderpalen voor de digitalisering van Belgische kmo's.

Leeslijst Telenet Business

- Schaalbare mobiele telefonie voor Médi-Confort.
- Wat is Voice over IP?
- Tevreden klanten én teams bij Garage Antoine door cloudtelefonie.
- SD-WAN versus IP-VPN: zo maak je de juiste keuze.

*De inzichten en cijfers in deze publicatie zijn gebaseerd op desk research, uitgevoerd in samenwerking met onderzoeksbureau Ipsos.
De informatie geeft algemene trends weer en vormt geen garantie of resultaatsverbintenis.*

