



MKB Cloud Barometer 2014
Management Samenvatting
In opdracht van: Exact Nederland & KPN



Peter Vermeulen
Pb7 Research
11 september 2014
peter@pb7.nl

Inhoud

Inhoud	1
Achtergrond.....	2
De MKB Cloud Barometer 2014	3
IT Uitdagingen	4
MKB-bedrijven in de cloud	5
Wel of niet naar de cloud?	8
Ervaringen uit de Cloud (baten en obstakels)	10
Hoe helpt de cloud het MKB vooruit?	13
Analyse	14

Achtergrond

Met de MKB Cloud Barometer houden Exact en KPN de vinger aan de cloudpols bij het Nederlandse MKB. De barometer is een onderzoek dat in kaart brengt hoeveel waarde MKB'ers uit de cloud halen, hoe ze nog meer zakelijke toegevoegde waarde eruit kunnen halen en hoe zich dat in de loop der jaren ontwikkelt.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau en cloudspecialist Pb7 Research. In mei/juni 2014 zijn 649 Nederlandse bedrijven met 1 tot 50 werknemers ondervraagd met behulp van zowel een web gebaseerde panel survey. De steekproef is zodanig ingericht dat er voldoende interviews binnen een beperkt aantal sectoren werden uitgevoerd om over die sectoren goed onderbouwde uitspraken te kunnen doen en ze met elkaar te kunnen vergelijken. Door de dataset tijdens de analyse te wegen, zijn de uitkomsten representatief voor het geheel van het Nederlandse MKB (tot 50 werknemers).

Tabel 1: Steekproefverdeling

	Productie	Handel	Zakelijke diensten	Overig	Totaal
Eenmanszaken (ZZP)	5	4	25	68	102
2-4 werknemers	11	19	35	51	116
5-9 werknemers	13	26	35	50	124
10-19 werknemers	14	26	36	50	126
20-50 werknemers	49	36	30	66	181
Totaal	92	111	161	285	649

Bron: Pb7 Research, 2014

In 2013 werd in het onderzoek de accountancysector apart in kaart gebracht en werden eenmanszaken niet meegenomen. Waar in de rapportage jaren met elkaar worden vergeleken, zijn de antwoorden van eenmanszaken niet meegenomen voor de vergelijkbaarheid van de gegevens.

Het onderzoek heeft een schat aan informatie opgeleverd over het gebruik van cloudoplossingen in het MKB, hoe ze cloud inzetten om waarde te creëren op verschillende wijze in verschillende sectoren en wat de ontwikkelingen zijn in vergelijking met vorig jaar. Het document dat u nu aan het lezen bent, is een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies uit het onderzoek met betrekking tot de productiesector en vertegenwoordigt de visie en mening van Pb7 Research. De sponsors van het onderzoek, KPN en Exact, zijn het dus niet per definitie eens met de analyse en de conclusies.

De MKB Cloud Barometer 2014

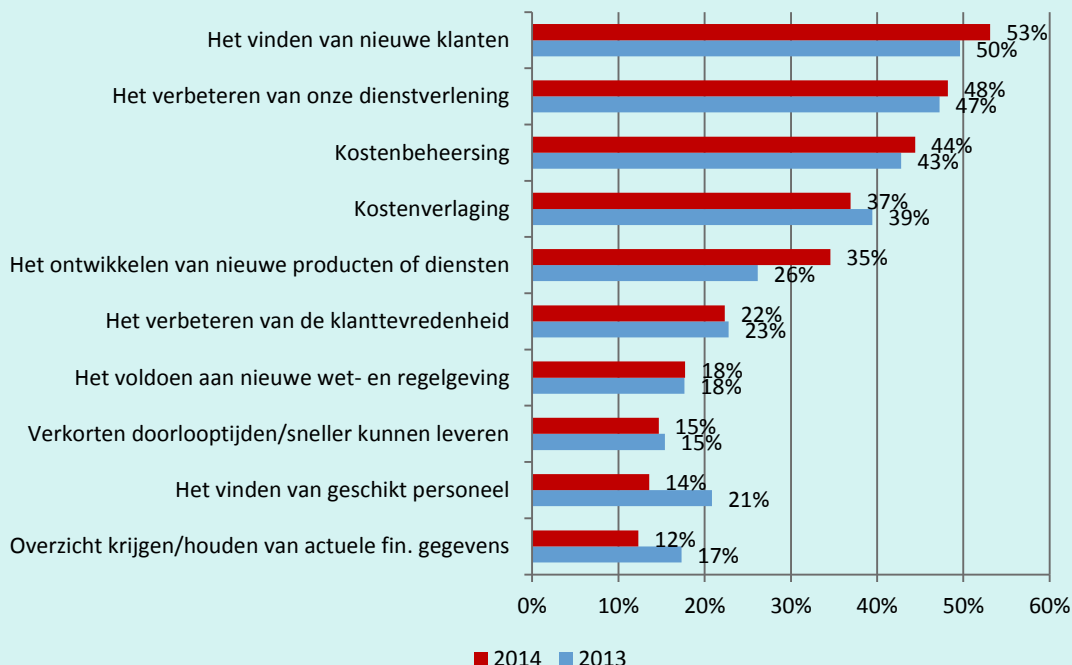
Voor veel bedrijven in het MKB was 2013 een zwaar jaar. Gelukkig laat de Barometer zien dat er toch nog de nodige bedrijven waren (26%) die groei wisten te realiseren. Voor 2014 zijn de verwachtingen hooggespannen. Bijna één op de twee MKB'ers verwacht dit jaar te groeien. Met een aantal zware jaren achter de rug, hebben veel bedrijven te maken met de nodige uitdagingen.

Net als vorig jaar is kostenbeheersing een belangrijk thema voor het MKB, maar niet de belangrijkste. MKB'ers worstelen vooral met het vinden van nieuwe klanten en het verbeteren van de dienstverlening. De belangrijkste verschuiving ten opzichte van 2013 is dat innovatie, het ontwikkelen van nieuwe producten of diensten, sterk in belang is toegenomen. Veel MKB'ers ervaren dat stilstand een steeds groter risico is, in een wereld die steeds sneller verandert.

Wat ook opvalt, is dat veel minder MKB'ers moeite hebben met het vinden van geschikt personeel. Dat is niet vreemd na een lange periode van laagconjunctuur. Indien doorgevraagd wordt naar bijvoorbeeld technisch personeel in de productiesector, zien we dat daar de uitdaging niet minder wordt. Het blijft in de meeste sectoren moeilijk om echte specialisten te vinden, terwijl de vraag naar medewerkers met algemene vaardigheden zwak blijft.

Figuur 1: Zakelijke uitdagingen

Vraag: Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen? [MULTIPLE RESPONSE]



Naast deze zakelijke uitdagingen, heeft iedere sector met zijn eigen set uitdagingen te maken:

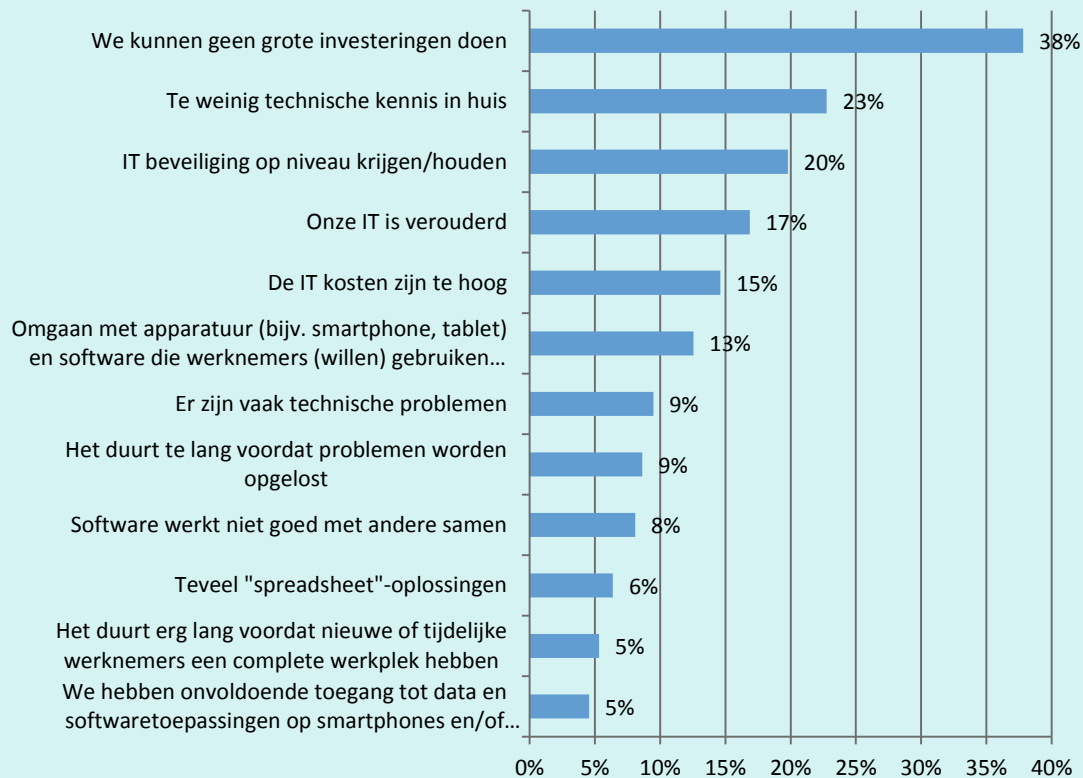
- In de *productiesector* is innovatie net als vorig jaar met afstand de belangrijkste uitdaging. Het afgelopen jaar lijkt de cashflow hoger op de agenda te zijn gekomen en ziet men extra veel uitdagingen om facturen tijdig betaald te krijgen en het voorraadbeheer efficiënter te maken.
- In de *groothandel* staat stevige concurrentie bovenaan bij de sectorspecifieke uitdagingen, zelfs nog sterker dan vorig jaar. De concurrentie neemt vooral toe vanuit de keten en uit het buitenland. De meest groeiende uitdaging is echter de toenemende veeleisendheid van de klant.
- *Zakelijke dienstverleners* zien nog sterker dan vorig jaar dat de belangrijkste uitdagingen liggen in acquisitie en projecten op tijd en binnen budget te leveren.
- De allergrootste uitdaging van de *ZZP'er* is met afstand acquisitie. Met stip op 2 staat het op tijd betaald krijgen van facturen, gevolgd door het uitbreiden van omzet bij bestaande klanten. De huidige klantengroep is duidelijk te klein om op te bouwen

IT Uitdagingen

Bedrijven in het MKB hebben hun IT-omgeving de afgelopen jaren sterk zien veranderen. Zo is in een korte tijd het gebruik van slimme mobiele apparaten zoals tablets en vooral smartphones, doorgedrongen tot de meeste bedrijven. De software-omgeving is in veel gevallen niet of nauwelijks mee veranderd. De belangrijkste softwaretoepassingen zijn niet geschikt zijn om via die slimme mobiele apparaten gebruikt te worden, terwijl ze ook nog eens extra aandacht op het gebied van beveiliging vereisen. De behoefte aan vernieuwing is niet altijd eenvoudig te realiseren. Vervolgens de belangrijkste IT-uitdaging van MKB-bedrijven is dat ze zich geen grote investeringen kunnen of willen veroorloven.

Figuur 2: Belangrijkste IT-uitdagingen

Vraag: Wat ziet u als de belangrijkste uitdagingen op het gebied van IT?



Een tweede uitdaging waar MKB'ers mee worstelen, is dat het vaak aan technische kennis ontbreekt, waardoor het steeds moeilijker wordt om met verouderende apparatuur en software adequaat om te gaan. Zeker op het gebied van beveiliging ligt het gevaar dan al snel op de loer. De bedreigingen op het gebied van bijvoorbeeld cybercrime worden steeds complexer, terwijl de impact van een incident steeds groter wordt. Voor veel MKB'ers is het onmogelijk geworden om zelf voldoende bij te blijven om veilig IT-gebruik te garanderen.

Het mag voor veel MKB'ers duidelijk zijn dat cloudoplossingen kunnen helpen om te vernieuwen zonder dat grote investeringen nodig zijn. Ook zijn cloudoplossingen bij uitstek geschikt voor mobiel gebruik. Maar kunnen cloudoplossingen ook bijdragen aan een betere beveiliging?

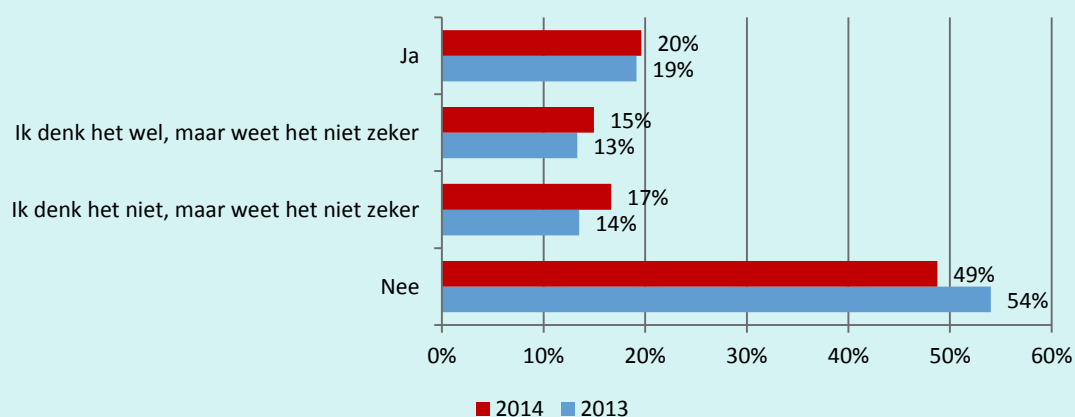
MKB-bedrijven in de cloud

Inmiddels hebben de meeste MKB'ers wel eens van de cloud gehoord. Het aantal MKB'ers dat zegt goed te weten wat het betekent is het afgelopen jaar zelfs toegenomen van 25% tot 35%. Maar het blijft voor veel MKB'ers blijft het moeilijk om te bevatten wat de cloud nou eigenlijk is. Indien we doorvragen naar verschillende kenmerken die wel of niet tot de cloud behoren, wordt duidelijk dat MKB'ers eerder minder goed zijn gaan begrijpen wat een clouddienst nou wel of niet is. Ze weten namelijk minder vaak dan vorig jaar de juiste kenmerken aan te wijzen. Vooral het kenmerk "self service" vergeten veel respondenten aan te wijzen.

Na die vraag hebben we de respondenten in vereenvoudigde vorm uitgelegd wat de gangbare definitie van cloud is en aan welke kenmerken een clouddienst moet voldoen¹. En als we dan vervolgens vragen of de organisatie van cloud gebruik maakt, slaat bij maar liefst 1 op de 3 de twijfel toe, terwijl maar 20% zeker zegt te weten van de cloud gebruik te maken.

Figuur 3: Gebruik van Software as a Service

Vraag: Maakt uw organisatie gebruik van softwareoplossingen uit de cloud, oftewel SaaS?

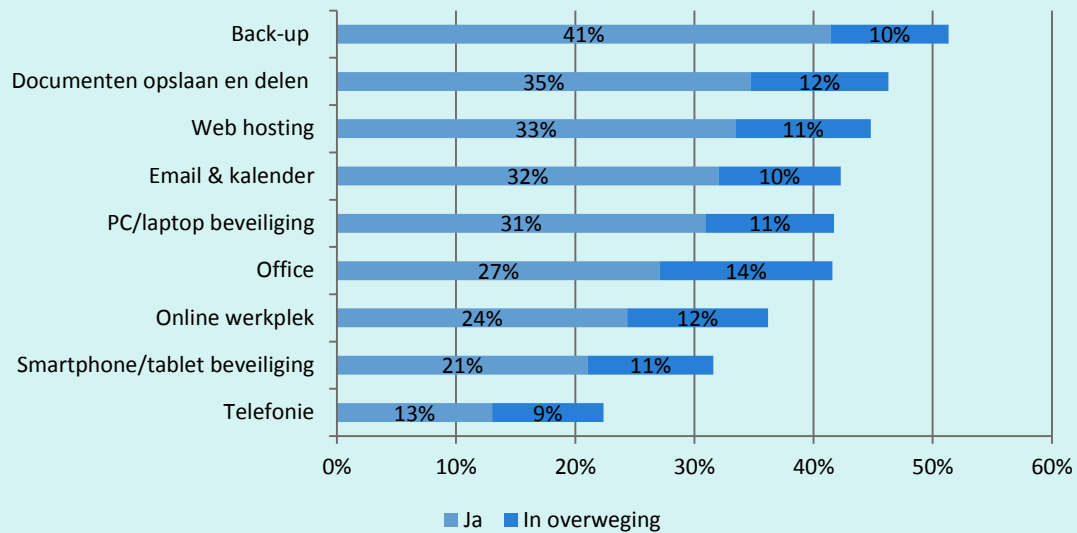


Veel bedrijven blijken echter het eigen gebruik van clouddiensten te onderschatten. Indien naar specifieke oplossingen wordt gevraagd, blijken namelijk ineens 41% van cloud back-upoplossingen, 35% van documenten delen en nog eens 33% van cloud web hosting gebruik te maken. Vooral zakelijke dienstverleners maken veel gebruik van cloud-oplossingen.

Figuur 4: Gebruik van generieke cloudoplossingen

Vraag: Welke van de volgende ICT-oplossingen neemt u af, of overweegt u, als cloudoplossing?

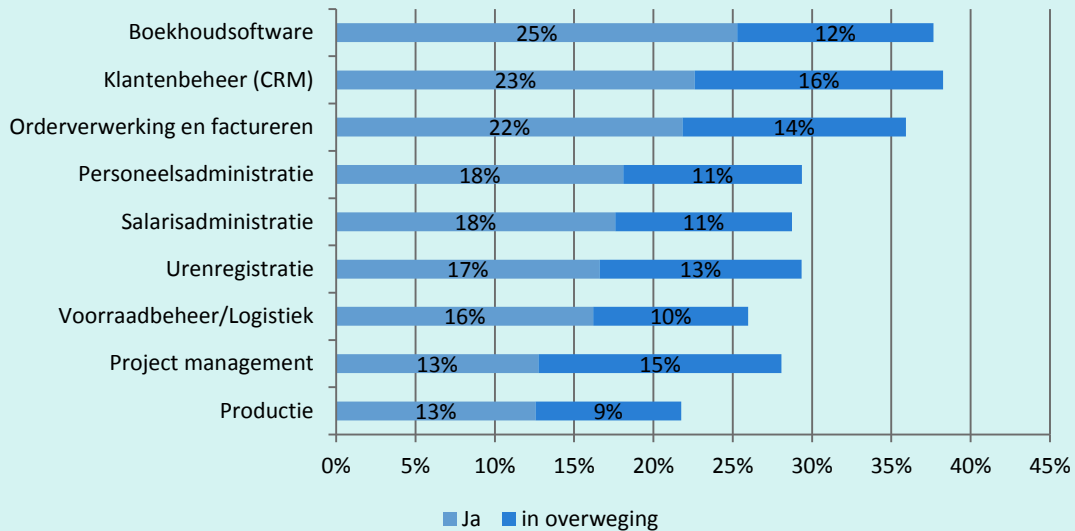
¹ De gebruikte omschrijving is gebaseerd op meest gangbare definitie, afkomstig van het Amerikaanse "National Institute of Standards & Technology". Peter Mell, Timothy Grance (2011). [The NIST Definition of Cloud Computing. Recommendations of the National Institute of Standards and Technology.](#)



Ook wat betreft bedrijfsapplicaties, worden er al behoorlijk wat cloudoplossingen gebruikt in het MKB. Voor de boekhouding maakt inmiddels 25% gebruik van een cloudoplossing. Maar ook voor klantenbeheer en orderverwerking maakt meer dan 1 op de 5 bedrijven gebruik van de cloud. Vooral op het gebied van klantenbeheer en projectenbeheer is er veel interesse voor nieuwe cloudoplossingen.

Figuur 5: Gebruik van cloud voor bedrijfsapplicaties

Vraag: Welke van de volgende bedrijfsapplicaties neemt u online als cloudoplossing af of heeft u in overweging?



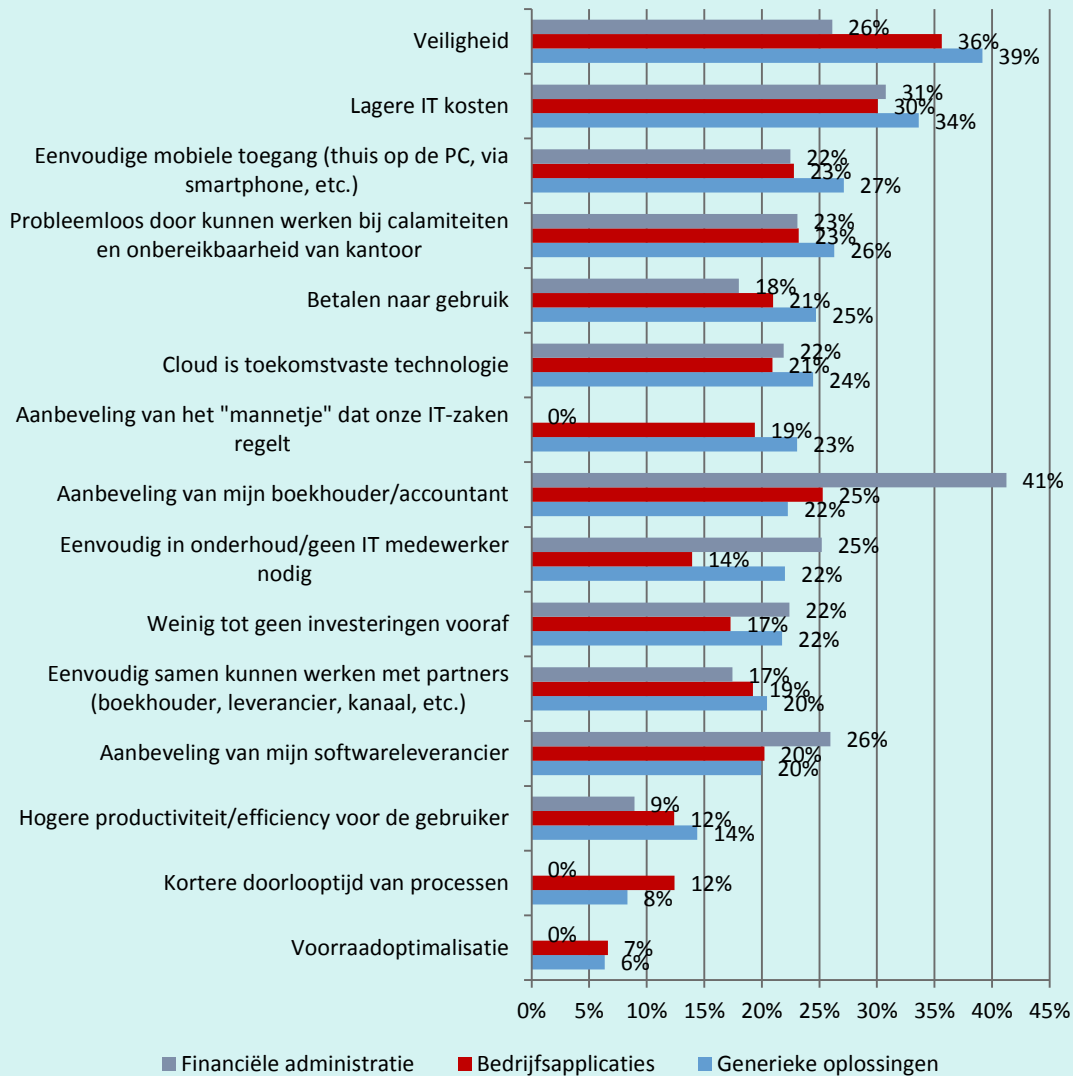
Wel of niet naar de cloud?

Hoewel oplossingen uit de cloud een aantal voordelen met elkaar gemeen hebben, is niet ieder “voordeel” even belangrijk bij het kiezen voor verschillende type oplossingen. In bijna alle gevallen geven bedrijven aan dat veiligheid en lagere IT kosten de belangrijkste redenen zijn om een cloudoplossing te overwegen. Maar als we kijken naar andere voordelen, zien we een aantal interessante verschillen, vooral voor financiële applicaties. Zo is de adviserende rol van de accountant en ook de softwareleveranciers zeer belangrijk bij de overweging voor cloud.

Opvallend is dat “veiligheid” voor veel bedrijven in het MKB een prominente reden blijkt te zijn om cloudoplossingen te overwegen. Zoals we eerder zagen, is het voor veel MKB’ers steeds lastiger om IT goed te beveiligen. Van een cloudleverancier wordt verwacht dat deze veel expertise in huis heeft om de IT beveiliging beter op orde te houden dan de meeste MKB’ers zelf kunnen doen.

Figuur 6: Waarom cloud overwegen?

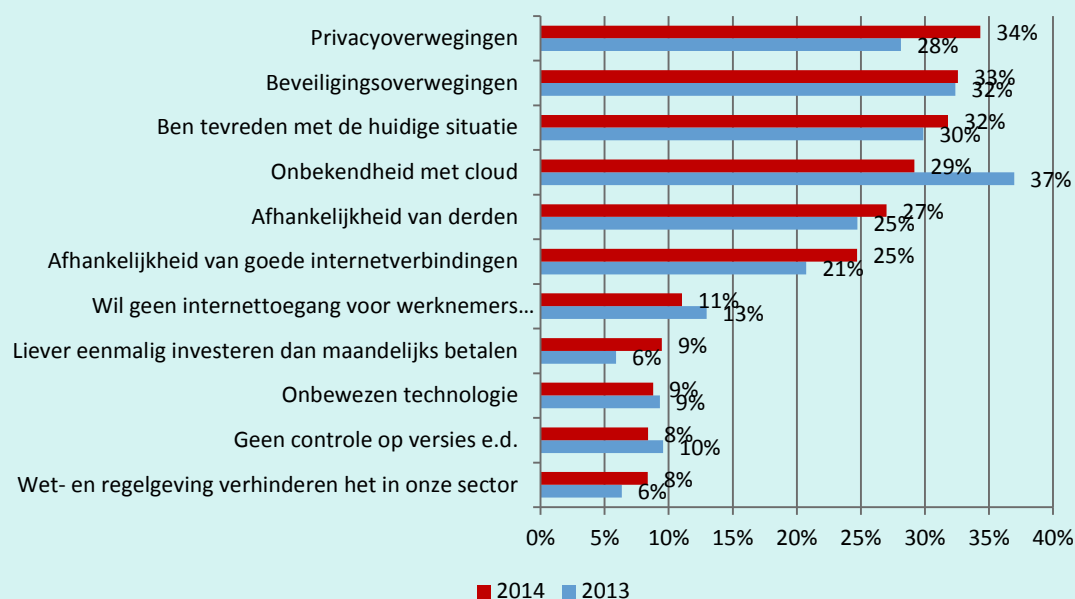
Vraag: Wat zijn voor u redenen, of zouden redenen kunnen zijn, om voor de zojuist genoemde oplossingen een cloudoplossing te kiezen?



Het aantal bedrijven dat cloudoplossingen juist vermijdt vanuit beveiligingsoverwegingen is ook nog altijd groot. Vooral zijn de zorgen over privacy-issues beduidend toegenomen onder druk van alle onthullingen rond de NSA van het afgelopen jaar. Opvallend is ook dat onbekendheid met cloud steeds minder een reden is om cloud te vermijden.

Figuur 7: Waarom cloud vermijden?

Vraag: Wat zijn voor u redenen om juist niet voor een cloudoplossing te kiezen voor bedrijfsapplicaties of andere ICT-oplossingen?



Ervaringen uit de Cloud (baten en obstakels)

MKB'ers maken een keuze voor software uit de cloud op basis van bepaalde verwachtingen. De belangrijkste verwachtingen zijn dat het de IT kosten verlaagt en een veilige oplossing biedt. Tot op zekere hoogte ziet men ook in dat de eenvoudige mobiele toegang voordelen op kan leveren. Daar staat tegenover dat veel MKB'ers ook zorgen hebben wat betreft beveiliging, privacy en storingen. In de Barometer hebben we cloudebruikers gevraagd of de voordelen overeenkomen met wat ze inmiddels hebben ervaren en of de zorgen omtrent cloudebruik terecht zijn.

Voordelen nemen toe

Uit de resultaten blijkt dat er een behoorlijke discrepantie bestaat tussen de redenen die bedrijven aanvoeren om voor een cloudoplossing te kiezen en de voordelen die ze uiteindelijk in de praktijk ervaren. Het kostenvoordeel staat relatief laag bij de gerealiseerde voordelen. De meeste bedrijven realiseren op zich wel kostenvoordelen, vooral doordat er geen grote initiële investering hoeft te worden gedaan, maar vervolgens gaan de maandelijkse IT-kosten er niet per se heel veel van omlaag om uiteenlopende redenen:

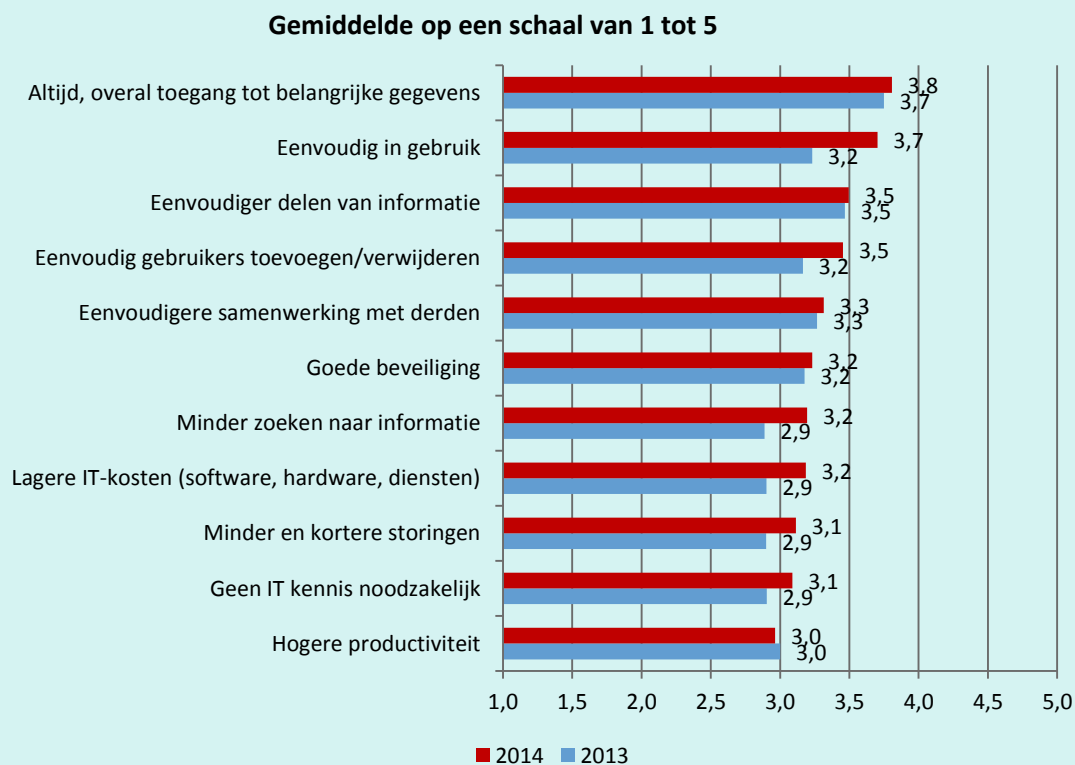
- Kosten als elektriciteit en huisvesting die eerst verborgen bleven worden zichtbaar.
- Besparingen op IT-beheer uiteten zich vaak eerder in uren die nu anders besteed kunnen worden, dan in zichtbare kosten.
- Veel organisaties ervaren dat ze moeten investeren in sneller internet.

Toch is men in 2014 een stuk tevredener over de gerealiseerde kostenbesparingen in vergelijking met vorig jaar. Maar gebruikers zijn, net als vorig jaar, pas echt enthousiast als we het hebben over de mogelijkheden overal en altijd bij informatie te kunnen. Het wordt

ineens een stuk eenvoudiger om onderweg meer over een klant te weten te komen, inzicht te hebben in de beschikbaarheid van producten, uren te schrijven, enzovoorts. Het wordt ook een stuk eenvoudiger om meer werk gedaan te krijgen, door werk mee naar huis te nemen en af te maken als de kinderen in bed liggen, of door te kunnen werken in een verloren uur tussen twee klantbezoeken aan de andere kant van het land.

Figuur 8: Voordelen die cloudgebruikers daadwerkelijk ervaren

Vraag: [Indien respondent van cloud gebruik maakt] Kunt u op een schaal van 1 tot 5 aangeven welke van de volgende voordelen u daadwerkelijk heeft ervaren door het gebruik van cloud? 1=Niet 2 3 4 5=In grote mate [GEMIDDELDE WORDT WEERGEGEVEN]



Ook enthousiast zijn de respondenten over hoe je met behulp van cloudoplossingen eenvoudiger kan samenwerken, zonder dat je daarvoor per se op kantoor hoeft te zijn. En ook het samenwerken met derden wordt als zeer positief beoordeeld. Het kan daarbij gaan om het direct toegang geven van een partner, klant of leverancier tot een systeem, maar bijvoorbeeld ook om de mogelijkheid om bij de klant op de locatie even in te kunnen loggen om te overleggen over onduidelijkheden in de boekhouding, eventuele veranderingen in een offerte direct door te rekenen, of de mogelijkheden te bekijken op basis van de beschikbaarheid van mensen en/of middelen.

Over het algemeen zien we dat MKB'ers tevredener zijn geworden over de cloudoplossingen die ze gebruiken. Het grootste verschil met vorig jaar is dat gebruikers tevredener zijn geworden over de eenvoud van het gebruik. De 'interface' die cloudleveranciers bieden is vaak veel intuïtiever dan wat MKB'ers gewend zijn van software. Maar het beheer is ook veel

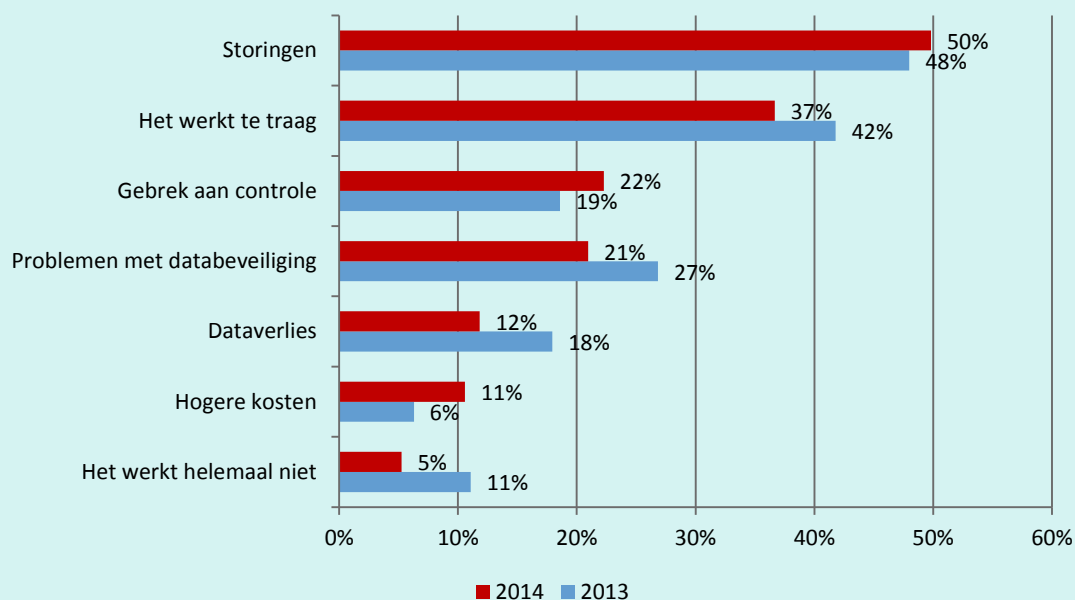
eenvoudiger: een nieuwe gebruiker hoef je alleen maar aan te melden in plaats van dat een pakket op een nieuwe PC moet worden geïnstalleerd.

Het aantal incidenten is afgenomen

MKB'ers zijn vaak vooral voorzichtig in het overstappen naar cloudoplossingen uit zorgen over veiligheid en privacy. Zowel security-incidenten als storingen van clouddiensten halen tegenwoordig met enige regelmaat de pers, wat niet bevorderlijk is voor het vertrouwen in clouddiensten. In de praktijk blijkt dat de helft van de cloudgebruikers in het MKB met één of meerdere storingen te maken hebben gehad. Dat betekent echter niet dat de beschikbaarheid van toepassingen ook lager ligt dan in een niet-cloudomgeving. Navraag leert dat cloudoplossingen uiteindelijk gemiddeld genomen niet meer, maar ook niet minder beschikbaar zijn dan niet-cloudoplossingen die door bijvoorbeeld serverproblemen “plat gaan”.

Figuur 9: Nadelen die cloudgebruikers daadwerkelijk ervaren

Vraag: [Indien respondent van cloud gebruik maakt] Welke nadelen heeft u ervaren van het gebruik van clouddiensten [MULTIPLE RESPONSE]



Het tweede veel voorkomende nadeel is net als vorig jaar dat de cloudoplossing vaak te traag blijkt te werken. Veel MKB'ers onderschatten de behoefte aan bandbreedte van de internetverbinding en niet iedere cloudleverancier maakt altijd even duidelijk hoeveel bandbreedte je in de praktijk nodig hebt voor een prettige gebruikerservaring. Met de toenemende algemene beschikbare bandbreedte, neemt het aantal cloudgebruikers dat hier over klaagt, duidelijk af. Laat je als MKB'er dus goed informeren en laat de medewerkers die de applicatie moeten gebruiken ook goed testen op de gebruikerservaring.

Zeer positief is dat het aantal cloudgebruikers dat aangeeft problemen met databeveiliging te hebben, flink is afgenomen en dat geldt ook voor dataverlies. Toch is ook het cijfer van 21% nog altijd reden tot zorg. Hoewel 100% veiligheids garanties nooit te realiseren zijn (ook

niet als je de cloud vermijdt), heeft blijkbaar toch nog altijd een behoorlijk aantal cloudleveranciers de databeveiliging onvoldoende op orde. Let er dus op dat uw cloudleverancier transparant is over beveiliging en een goede onderbouwing kan geven voor beweringen op dat gebied, zonder in algemene verkooptermen te blijven! Onthoudt dat hoewel gemiddeld genomen data veiliger is bij een cloudleverancier dan bij een bedrijf in eigen beheer, dat nog niet betekent dat u en uw leveranciers tot het gemiddelde behoren.

Hoe helpt de cloud het MKB vooruit?

Cloudoplossingen helpen het MKB op een aantal manieren. Voor veel organisaties biedt het een mogelijkheid om zonder investeringen toegang te krijgen tot nieuwe en/of betere software, waarbij veiligheid een belangrijk thema is. Organisaties die cloudoplossingen gebruiken, merken vooral dat ze efficiënter kunnen werken, doordat het eenvoudiger is om waar dan ook toegang te krijgen tot belangrijke en nuttige gegevens. De vraag is of dit leuk en aardig is, of dat bedrijven dankzij cloudoplossingen ook beter presteren.

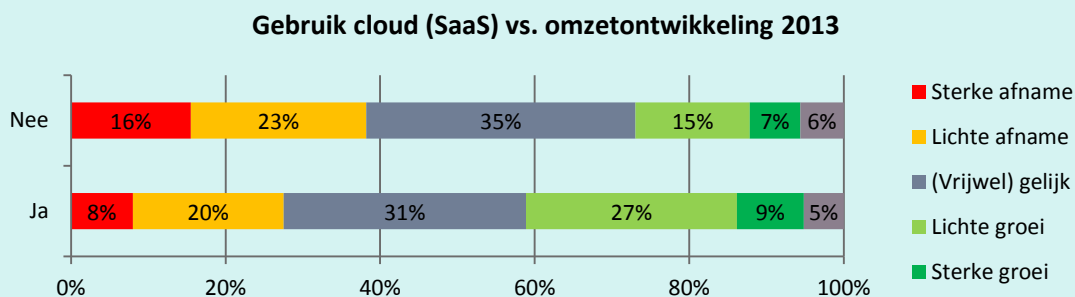
Die vraag is niet eenvoudig te beantwoorden. Uit de Barometer blijkt een zeer sterk verband tussen omzetgroei en het gebruik van cloudoplossingen. Onder de cloudgebruikers zitten veel meer groeiers dan onder de bedrijven die de cloud tot dusverre vermijden.

Waarschijnlijk is de cloudoplossing niet de oorzaak van de groei, maar duidt het op iets anders. Cloudoplossingen worden vooral ingezet waar verandering en groei plaatsvindt. MKB'ers kiezen bij vernieuwing uiteindelijk vaak voor een cloudoplossing. Met de cloud kan eenvoudig en zonder risico groei worden opgevangen en indien nodig ook krimp. Gebruikers hebben snel toegang en het is eenvoudig om bijvoorbeeld snel aanvullende opslagcapaciteit te regelen. Het opkomende gebruik van smartphones en tablets zorgt er uiteindelijk bij veel organisaties voor dat de balans definitief in het voordeel van de cloud doorslaat.

Samengevat: cloudoplossingen helpen MKB-bedrijven om te groeien.

Figuur 10: Cloudgebruik en Omzetgroei

Vraag: C3: Maakt uw organisatie gebruik van softwareoplossingen uit de cloud, oftewel SaaS? * Q3: Is de omzet van uw organisatie in 2013 af- of toegenomen?



Analyse

Veel MKB'ers worstelen met zakelijke uitdagingen, waarbij cloudoplossingen soms een grote en soms een kleine bijdrage aan de oplossing kunnen bieden. Voor veel MKB'ers stonden de afgelopen jaren in het teken van doorbijten tijdens de economische tegenwind. Velen kwamen in moeilijkheden, maar er zijn ook veel bedrijven die met veel succes de tegenwind trotseerde. Halverwege 2014 kunnen we stellen dat economische tegenwind is gaan liggen, maar van een rugwind kunnen we niet bepaald spreken. Om vooruit te komen, weer te gaan groeien dus, zullen MKB'ers moeten investeren en vernieuwen.

Aangezien dat na een aantal magere jaren niet eenvoudig is, zijn cloudoplossingen voor veel MKB'ers zeer aantrekkelijk. Dankzij de cloud krijgen MKB'ers toegang tot nieuwe software en andere IT-oplossingen zonder grote investeringsrisico's. Bovendien sluiten cloudoplossingen heel goed aan bij de opkomst van slimme mobiele apparaten als smartphones en tablets, waardoor software en informatie overal en altijd waar het nuttig is, kunnen worden gebruikt. Juist bedrijven die groeien, zien we dan ook veel cloudoplossingen gebruiken.

Bovendien bieden cloudoplossingen uitkomst voor een ander probleem: voor veel MKB'ers blijkt het lastig om de IT-omgeving goed te beheren zodat uitval minimaal is en de beveiliging wordt gewaarborgd. Met een cloudoplossing is het technische deel van het beheer uitbesteed aan een leverancier die – als het goed is – meer van security weet dan de gemiddelde parttime systeembeheerder.

Maar in het MKB is ook nog altijd de nodige scepsis aanwezig met betrekking tot de cloud. Hoewel we in het onderzoek zien dat steeds meer MKB'ers van de term “cloud” hebben gehoord, lijkt de betekenis ervan steeds minder duidelijk. Mede door de oppervlakkige verwoording van cloud in de massamedia, lijkt voor veel MKB'ers iedere dienst die via het Internet wordt afgenomen een clouddienst te zijn. Vooral een kenmerk als “self-service” – dat de gebruiker zelf eenvoudig gebruikers, functionaliteit of capaciteit kan bijschakelen zonder tussenkomst van een leverancier – is bij vele MKB'ers onbekend. Doordat de kennis van wat een cloudoplossing is, achterblijft, is men zich vaak ook niet bewust van alle voordelen die een cloudoplossing te bieden heeft. Bovendien maakt dat MKB'ers extra gevoelig voor berichten over privacy- en beveiligingsproblemen die steeds vaker in de pers opduiken.

Tegenover de terughoudendheid bij veel MKB'ers staan de positieve ervaringen van de gebruikers. In de Barometer van 2013 viel de grote tevredenheid van de gebruiker uit het MKB al op. Wat ook nu weer opvalt, is dat cloudgebruikers vooral gelukkig zijn met de voordelen van het altijd, overal inzage hebben in belangrijke informatie. Terwijl de introductie van een cloudoplossing toch nog vaak uit een vervangingsvraag voortkomt – “de software voldoet niet meer of werkt niet meer goed en met een cloudoplossing krijgen we zonder grote investeringen nieuwe software”, is men vooral tevreden over de invloed van cloudoplossingen op de manier van werken. Maar ook over de financiële voordelen is men het afgelopen jaar een stuk enthousiaster geworden. Bovendien blijkt ook het aantal incidenten te zijn afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

De cloud maakt zijn beloften voor MKB'ers dus steeds meer waar. Toch blijft het belangrijk dat MKB'ers goed kijken naar de clouddiensten die ze afnemen. Allereerst is het zinvol om te kijken naar de kenmerken van de clouddienst die u afneemt: in welke mate is de dienst voldoende flexibel? Ook is het belangrijk om goed na te gaan denken over hoe een clouddienst bij kan dragen aan efficiënter werken, thuis, onderweg en bij de klant. En als laatste is het verstandig om na te denken over de veiligheid van uw data. Ook als MKB'er blijf je verantwoordelijk voor je data – dit kan je niet uitbesteden. Mogelijk moet u ook aan wet- en regelgeving voldoen voor uw sector. Een cloudleverancier die sterke beveiligingsmaatregelen treft, zoals het versleutelen van data (encryptie) is dan een noodzaak. Het is hoe dan ook aan te raden om eens goed door te vragen naar wat de leverancier doet met de data die u opslaat en wat deze doet om de veiligheid te garanderen.