

VZW'S EN INFORMATIETECHNOLOGIE



STAND VAN ZAKEN EN PRIORITEITEN



Deze studie is door SOCIALware uitgevoerd
Februari - mei 2017

I N H O U D S T A F E L

INLEIDING 3

Rol van SOCIALware	3
Onze doelgroep	4
Doelstellingen van de studie	4
Methode	4
Structuur van het rapport	5

ONDERVRAGING 6

Sectie 1 - Kenmerken van de respondenten	6
Sectie 2 - IT-beheer en -kosten	10
Sectie 3 - IT-uitrusting	17
Sectie 4 : Beheer van leden, donateurs, begunstigen en andere stakeholders	26
Sectie 5: Digitale communicatie en zichtbaarheid	29
Sectie 6: Uitdagingen, behoeften en prioriteiten	36
Enkele opmerkelijke of aanmoedigende citaten	39
Vergelijkende tabel BENELUX	40

CONCLUSIES 41

IT-beheer	42
IT-infrastructuur	43
Het beheer van de begunstigen, leden, donateurs en andere stakeholders	44
Online aanwezigheid en communicatie	45
Behoeften, uitdagingen en prioriteiten	46

I N L E I D I N G

Rol van SOCIALware

.....

SOCIALware is een vzw opgericht om verenigingen een betaalbare toegang te geven tot de technologische middelen die ze nodig hebben om hun beheer, hun dienstverlening, het mobiliseren van hun achterban en het sensibiliseren van de publieke opinie optimaal te ondersteunen.

De rol van de non-profitorganisaties kan moeilijk worden overschat. Ze richten zich op de belangrijkste huidige maatschappelijke uitdagingen zoals immigratie, sociale integratie, armoedebestrijding, onderwijs, vergrijzing, milieu en vele andere kwesties. Volgens de berekening van 'Het economische gewicht van instellingen zonder winstoogmerk in België (2017)', uitgevoerd door de Koning Boudewijnstichting (KBS) en de NBB, produceren vzw's ongeveer **5,4%** van de nationale rijkdom en bijna **12,3%** van de werkgelegenheid. Voeg hierbij, nog steeds volgens de schattingen van de KBS, de **12,5%** van de Belgen die vrijwilliger zijn in verenigingen en **2/3** van de Belgen die doneren aan of lid zijn van een vereniging. Deze cijfers laten ons toe te besluiten dat de verenigingssector een rechtstreekse impact heeft op een grote meerderheid van de bevolking.

Digitale technologie – bijvoorbeeld de website van een organisatie, haar aanwezigheid op sociale media, haar infrastructuur en informatiesystemen - biedt non-profitorganisaties ongekende mogelijkheden om hun sociale impact te vergroten. Correct gebruik van digitale technologie leidt in het algemeen tot een hogere productiviteit binnen de gehele organisatie, wat organisaties toelaat beter in te spelen op interne en externe eisen. Zonder gebruik van de juiste technologie om de dienstverlening efficiënter te maken, de participatie te vergroten, de resultaten en impact te meten en te communiceren op een professionele manier, zullen veel organisaties niet meer strijdvaardig genoeg zijn en beantwoorden aan de verwachtingen van hun stakeholders. Maar al te vaak vormen het gebrek aan middelen en technologische kennis hierbij een groot obstakel.

Daarom zijn wij overtuigd dat het helpen van organisaties om het beste uit IT te halen, een winst betekent voor de samenleving als geheel.

Onze doelgroep



We richten ons tot de Belgische vzw's en stichtingen werkzaam in de sociale sector in de ruime betekenis. Ziekenhuizen, politieke partijen, scholen (met uitzondering van het bijzonder onderwijs) of organisaties gericht op zakelijke belangen maken geen deel uit van onze doelgroep. Eind mei 2017 waren bijna **9.000** Belgische en Luxemburgse organisaties bij SOCIALware geregistreerd.

Doelstellingen van de studie



Omdat we ernaar streven om de invoering van de digitale technologie bij non-profitorganisaties te versnellen, is het in eerste instantie belangrijk om ons een goed idee te vormen van het huidige gebruik ervan. We wensen ook een inzicht te krijgen in de prioriteiten en intenties van de organisaties, alsook in de moeilijkheden die ze ervaren bij hun automatisering.

De digitale activiteit van huishoudens en bedrijven is het onderwerp van de 'Barometer van de informatiemaatschappij' uitgevoerd door de FOD Economie. Dit rapport is het eerste met een exclusieve focus op het gebruik van digitale technologie door Belgische verenigingen.

Naast het opstellen van een stand van zaken, heeft deze studie ook de volgende aanvullende doelstellingen:

- Nauwer aansluiten bij de bezorgdheden van onze begunstigen en hier beter op inspelen met onze toekomstige acties;
- Sensibiliseren en mobiliseren van de verschillende spelers die mee antwoorden kunnen bieden aan de behoeften die voortkomen uit het onderzoek;
- Tot op zekere hoogte de deelnemende vzw's toelaten beter te begrijpen waar ze zelf staan.

Methode



In de periode februari-maart 2017 organiseerden we een online enquête naar alle aangesloten organisaties. Een aantal koepels hebben ons geholpen met het promoten van de enquête bij hun leden, waardoor we ook organisaties konden bereiken die geen gebruik maken van onze diensten.

We kregen **1.044 antwoorden** (728 volledige en 316 gedeeltelijke antwoorden). Om een vlotte invulling van de vragenlijst niet te belemmeren waren niet alle vragen verplicht. De meerderheid van de respondenten antwoordde niet op alle vragen. In dit verslag wordt daarom bij elke vraag het aantal antwoorden opgegeven. De verplichte vragen zijn herkenbaar aan een asterisk.

Deze 1.044 respondenten zijn representatief voor **de diversiteit van de lokale verenigingen** naar type activiteit, omvang, aantal vrijwilligers, enz ...

De vragenlijst richt zich op de volgende vijf gebieden:

- IT beheer en uitgaven
- Technologische omgeving
- Beheer van de doelgroep, leden, donateurs en andere belanghebbenden
- Online aanwezigheid en digitale communicatie
- Uitdagingen, behoeften en prioriteiten

Tijdens de maand april 2017, werden verdere kwalitatieve interviews afgenomen via de telefoon met een representatieve steekproef van 20 verenigingen.

Structuur van het rapport



Dit rapport herneemt één per één alle vragen uit de enquête, met de samengevoegde antwoorden.

Waar het wenselijk leek, stellen we de resultaten voor per organisatie grootte of kruisen we de antwoorden met die van andere vragen om aanvullende indicatoren te verkrijgen.

De verdeling van de organisaties naar grootte is gebaseerd op het aantal voltijdse equivalenten (VTE) in dienst:

- Kleine organisatie : minder dan 5 VTE
- Middelgrote organisatie : tussen 5 en 50 VTE
- Grote organisatie : meer dan 50 VTE

We hopen dat u dit rapport nuttig vindt en dat het u inspireert in het gebruik van de technologie en de uitvoering van uw opdracht.

Onze oprechte dank gaat naar de 1.044 Belgische vzw's die tijd hebben besteed aan het beantwoorden van de enquête.

En het team van de Solvay Consulting Club, voor hun hulp bij de analyse van de antwoorden, de aanvullende interviews en hun aanbevelingen om de non-profitgemeenschap beter te dienen.

ONDERVRAGING

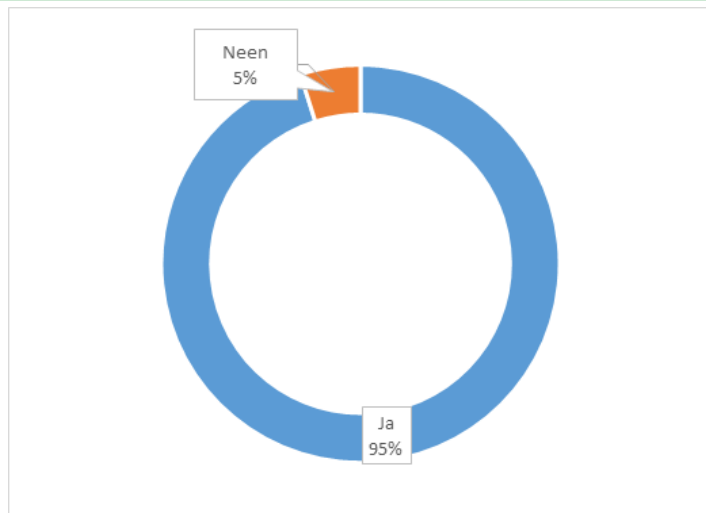
Sectie 1 - Kenmerken van de respondenten



1. IS UW ORGANISATIE BIJ SOCIALWARE GEREgistREERD? *

Het sterretje toont de verplichte vragen.

Geregistreerd bij SOCIALware - 1044 verenigingen

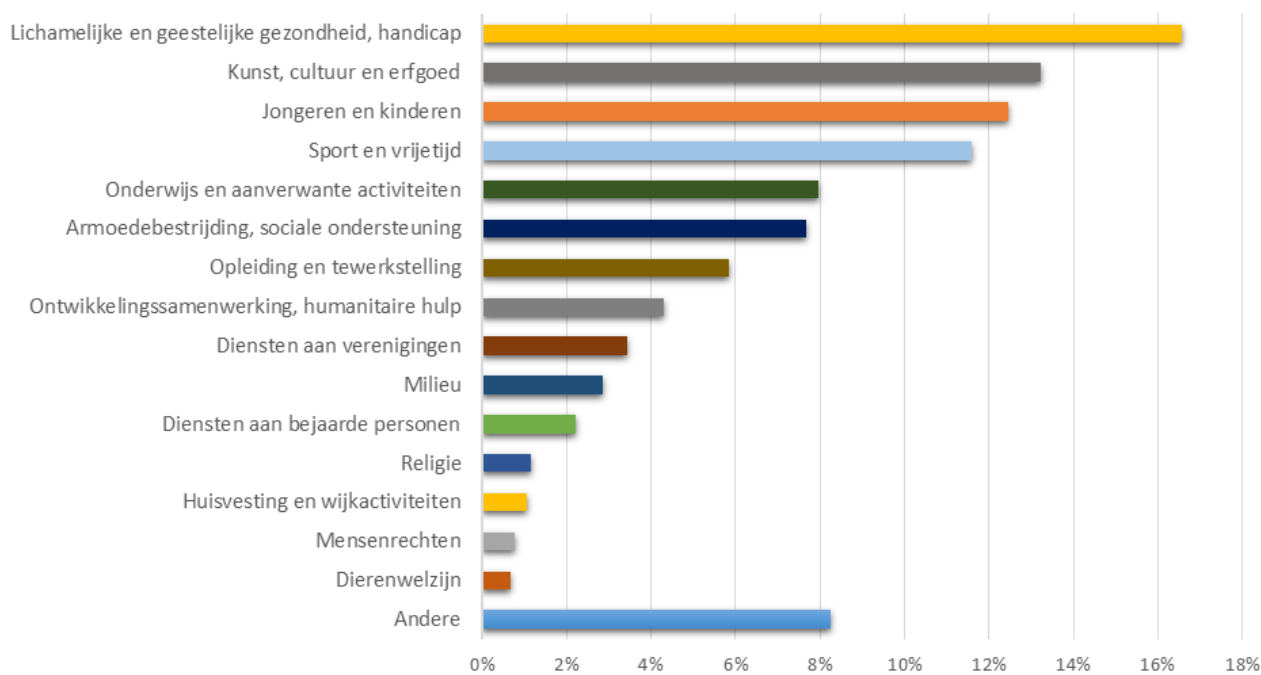


De enquête is verstuurd naar alle organisaties die bij SOCIALware zijn geregistreerd, met een responspercentage van **12%**. Onze enquête is ook door een aantal koepels bekendgemaakt naar hun leden, wat ons toeliet om ook antwoorden te ontvangen van niet geregistreerde verenigingen.

2. IN WELK DOMEIN BENT U ACTIEF?

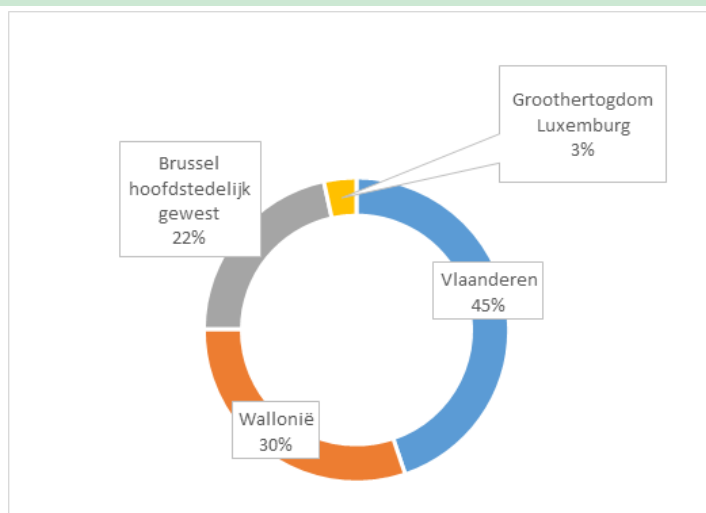
Selecteer de activiteit die het beste past bij uw opdracht.

Activiteiten - 1044 verenigingen



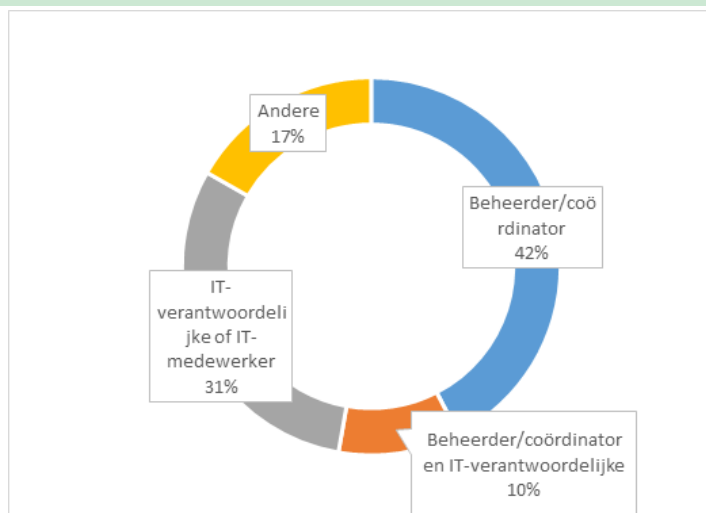
3. IN WELK GEWEST IS UW HOOFDKANTOOR GEVESTIGD? *

Regio - 1044 verenigingen



4. WAT IS UW FUNCTIE BINNEN DE VZW? *

Functie binnen de vzw - 1040 verenigingen

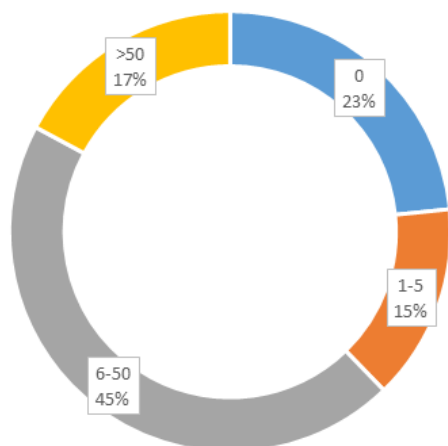


De uitnodigingstekst moedigde de verenigingen aan om de vragenlijst te laten beantwoorden door een persoon met een goed overzicht van de IT-aspecten en met een inzicht in de algemene strategie van de vereniging. Het profiel van de respondenten is erg gevarieerd. Een aanzienlijk percentage van hen combineert de functie van algemeen beheerder en IT-manager, voornamelijk binnen de kleine verenigingen.

5. HOEVEEL PERSONEN HEBT U IN DIENST? * (in aantal personeelsleden - vrijwilligers uitgesloten)

Voorbeeld: als u 5 personen voltijds en 3 deeltijds tewerkstelt, vul dan 8 in.

Grootte van de ondervraagde verenigingen in aantal werknemers - 980 verenigingen

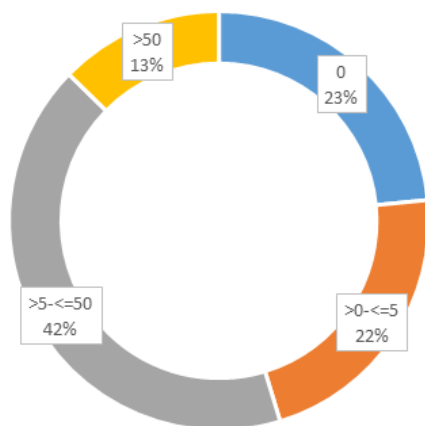


Een kwart van de respondenten heeft geen werknemers in dienst. **40%** zijn kleine organisaties. De verdeling van de grootte van de respondenten komt ongeveer overeen met de populatie van bij SOCIALware geregistreerde organisaties.

6. HOEVEEL VOLTIJDS EQUIVALENTEN HEBT U IN DIENST? * (vrijwilligers uitgesloten)

Voorbeeld: als u 5 personen voltijds en 3 halftijds tewerkstelt, vul dan 6,5 in.

Grootte van de ondervraagde verenigingen in aantal voltijds equivalenten - 978 verenigingen



De gemiddelde personeelsbezetting is 36 werknemers en 27,1 VTE. De mediaan heeft 8 werknemers en 5,5 VTE.

Ter indicatie, de 5 grootste verenigingen die deze enquête hebben beantwoordt hebben de volgende omvang:

Werknemers	VTE
1.700	1.680,00
860	722,60
798	689,00
650	500,00
480	480,00

Herinnering : wanneer we bij sommige vragen de antwoorden verfijnen per organisatie grootte, geldt de volgende verdeling:

Kleine organisatie: minder dan 5 VTE

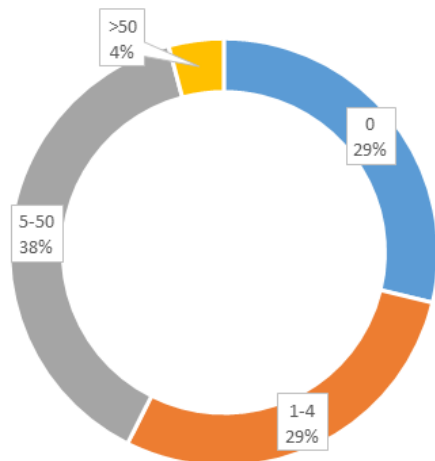
Middelgrote organisatie: tussen 5 en 50 VTE

Grote organisatie: meer dan 50 VTE

7. HOEVEEL VAN DE VRIJWILLIGERS DIE REGELMATIG SAMENWERKEN MET UW ORGANISATIE HEBBEN TOEGANG TOT UW IT-OMGEVING ?

Vul het aantal personen in. Een ruwe schatting of een jaarlijks gemiddelde volstaan.

Aantal vrijwilligers met toegang tot de IT-omgeving - 963 verenigingen

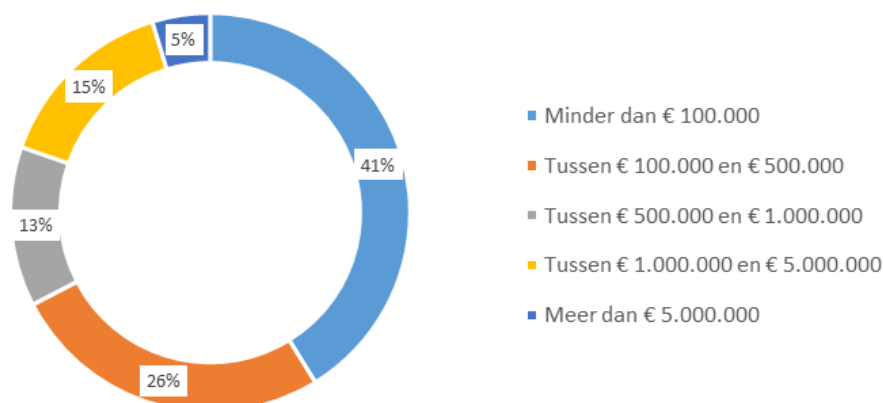


Deze vraag wordt gesteld onder meer in het kader van de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waaraan de verenigingen uiterlijk op 25 mei 2018 zullen moeten voldoen. Dit zal met name leiden tot het afsluiten van een overeenkomst met elke vrijwilliger die toegang heeft tot persoonlijke gegevens verzameld en opgeslagen door de vereniging.

8. WAT IS DE GROOTTE VAN UW JAARLIJKS UITGAVENBUDGET? *

Dit betreft alle operationele kosten van de organisatie, niet alleen de IT-kosten.

Totaal jaarlijks budget - 1027 verenigingen



Meer dan twee derde van de respondenten heeft een jaarlijks budget van minder dan € 500.000 en kan ook worden beschouwd als kleine verenigingen op het gebied van budget.

Sectie 2 - IT-beheer en -kosten

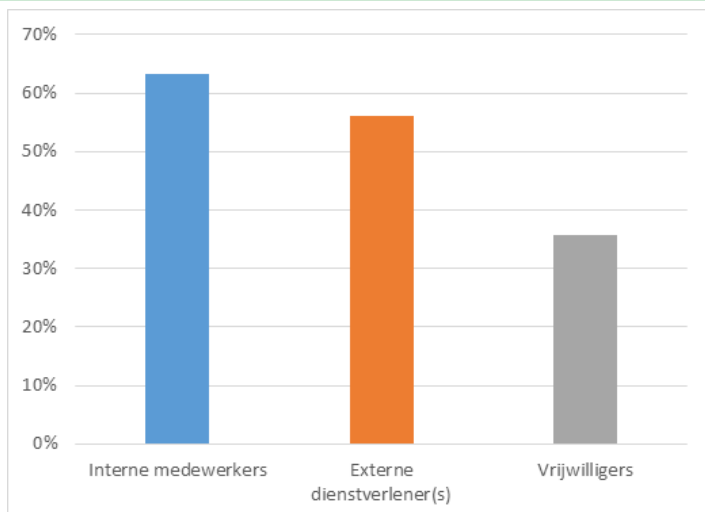
Dit gedeelte bevat vragen om beter te begrijpen welke en hoeveel middelen van uw organisatie aan IT worden besteed, hoe u IT-beslissingen neemt en door wie ze dagelijks worden uitgevoerd.

Voorafgaande opmerking: Het begrip externe dienstverlener wordt in de volgende vragen herhaaldelijk gebruikt. Hiermee bedoelen we een onderneming of een zelfstandige die betrokken zijn bij het onderhoud van uw systemen, technische en functionele ondersteuning en opleiding, consultancy, of ontwikkelingen en integraties, bijvoorbeeld de ontwikkeling van uw website. Dit veronderstelt een persoonlijke interactie met uw dienstverlener, dus geen hosting en cloud diensten (ASP, IAAS/PAAS/SAAS).

9A. WAT ZIJN DE PARTIJEN DIE BETROKKEN ZIJN BIJ HET BEHEER VAN UW IT?

Onder IT management verstaan we planning en strategie, onderhoud en ondersteuning, speciale projecten en ontwikkelingen.

Partijen betrokken bij IT - 836 verenigingen

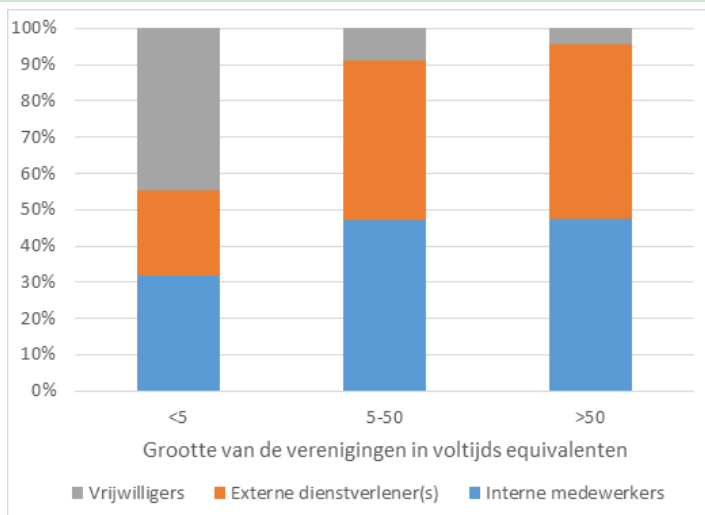


De respondenten kunnen aangeven of de IT wordt ondersteund door interne medewerkers of vrijwilligers of externe leveranciers, of een combinatie daarvan.

In absolute termen heeft **63%** van de respondenten interne medewerkers die bij het IT-beheer betrokken zijn. **56%** doet beroep op ten minste één externe dienstverlener en **36%** op vrijwilligers. Het meest voorkomende geval is een combinatie van interne medewerkers en externe dienstverlener(s) (**32%** van de respondenten).

Begrijpelijkwijs komen vrijwilligers voornamelijk tussen in de IT van kleinere verenigingen. Het verrast ook niet dat het voornamelijk de sport- en vrijetijdsorganisaties die beroep doen op vrijwilligers voor de IT.

Partijen betrokken bij IT - 836 verenigingen



Deze grafiek toont het aandeel van de verschillende partijen verantwoordelijk voor IT bij kleine, middelgrote en grote non-profit organisatie markt.

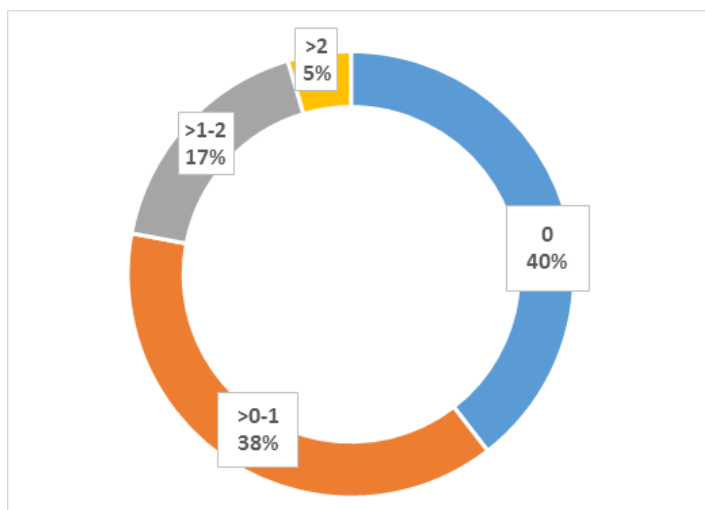
Bovendien leiden we uit de antwoorden nog volgende situaties af:

- **19%** van de respondenten vertrouwen uitsluitend op vrijwilligers, met name **39%** van de kleine vzw's.
- **14%** vertrouwen hun IT volledig aan externe dienstverleners toe, hoofdzakelijk middelgrote vzw's.
- **Bij 18,5%** ligt de IT verantwoordelijkheid uitsluitend bij interne medewerkers, opnieuw middelgrote vzw's.
- **Bij bijna 40%** van de organisaties is geen enkel eigen personeelslid verantwoordelijk voor IT, wat hen volledig afhankelijk maakt van derden (vrijwilligers en/of externe dienstverleners).

9b. HOEVEEL VOLTIJDS EQUIVALENTEN ZIJN BETROKKEN IN UW IT-BEHEER?

Een ruwe schatting is voldoende. Bv, één persoon houdt zich er 1/5 van zijn/haar tijd mee bezig. Dan geeft u 0,2 op.

Intern personeel betrokken in IT - 830 verenigingen

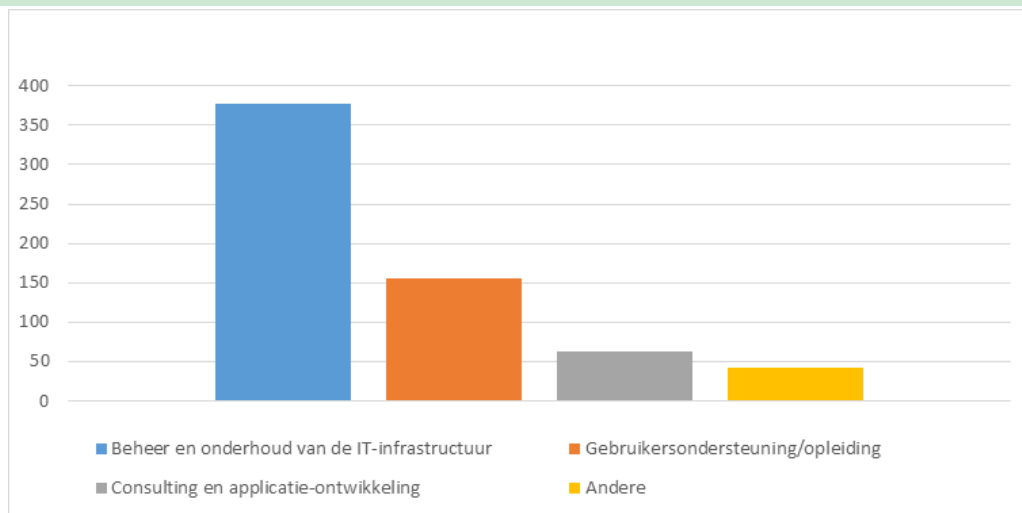


Deze grafiek toont nogmaals dat :

- **bijna 40%** van de respondenten quasi geen in-house IT expertise hebben, en hiervoor dus volledig afhankelijk van externe partijen (vrijwilligers of professionele dienstverleners).
- **bij slechts 5%** van de respondenten zijn meer dan 2 voltijds medewerkers verantwoordelijk voor IT.

9c. WAARVOOR DOET U BEROEP OP ÉÉN OF MEERDERE EXTERNE DIENSTVERLENERS?

Taken waarvoor beroep wordt gedaan op externe dienstverleners - 466 verenigingen

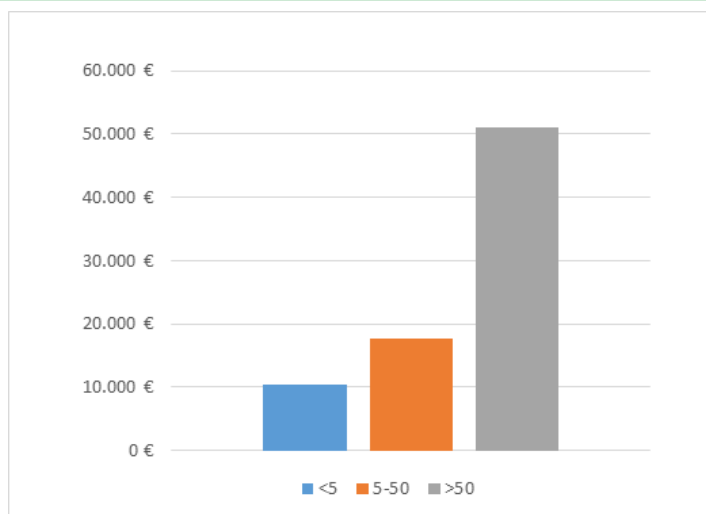


Het beheer en onderhoud van hun infrastructuur is veruit de belangrijkste reden voor organisaties om een beroep doen op externe dienstverleners.

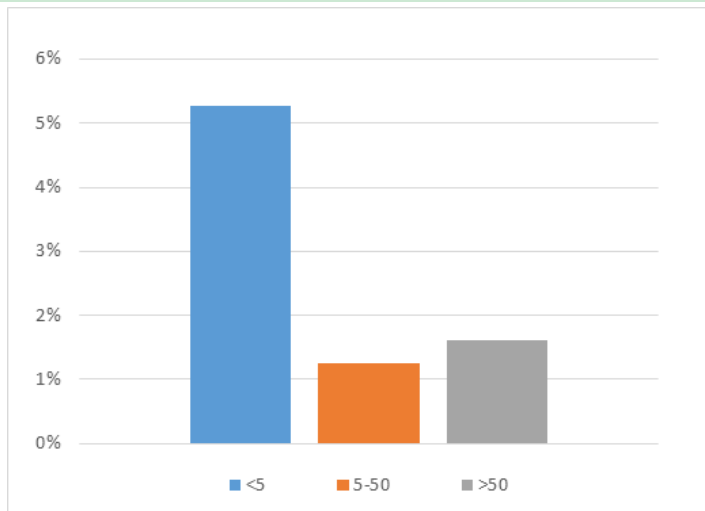
10. WAT WAREN UW TOTALE IT-UITGAVEN IN HET VOORGAANDE JAAR, MET UITZONDERING VAN DE LOONKOSTEN?

Waarom deze vraag? We nemen aan dat veel organisaties geïnteresseerd zijn om hun IT-uitgaven te vergelijken met die van andere organisaties. Op basis van deze cijfers kunnen we de gemiddelde uitgaven aan technologie (per medewerker) berekenen. U bent niet verplicht om zeer precieze bedragen in te vullen (maar het zou fijn zijn als u het kunt), een schatting volstaat.

Gemiddelde IT uitgaven per organisatiegrootte - 743 verenigingen



IT kost/totale operationele uitgaven per organisatiegrootte - 743 verenigingen

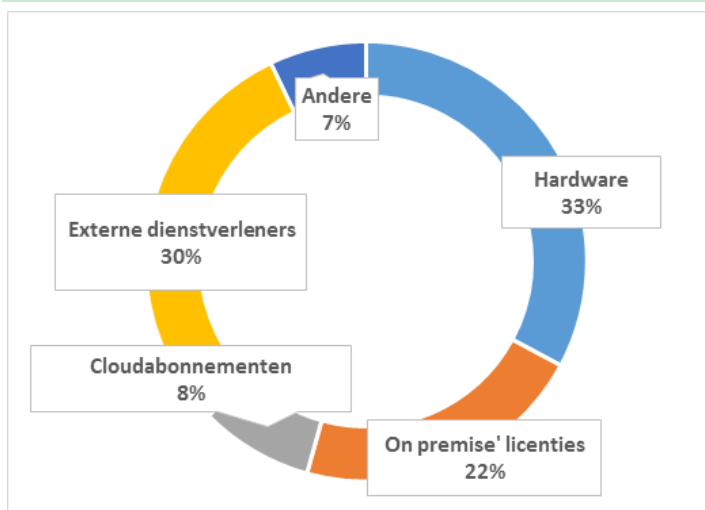


Door het kruisen van de antwoorden op verschillende vragen, blijkt dat de verenigingen gemiddeld **1,8%** van hun jaarlijks operationeel budget aan IT-uitgaven, exclusief arbeidskosten, uitgeven. Er is een verschil in functie van de grootte; kleine organisaties besteden verhoudingsgewijs meer middelen aan IT.

11. HOE VERHOUDEN ZICH DEZE UITGAVEN TUSSEN:

Vul percenten in. Een geïnformeerde schatting volstaat.

Verdeling van de IT-kosten - 717 verenigingen



Door het kruisen van de antwoorden op een aantal vragen, **leren we dat een vzw gemiddeld 1.543 € per jaar uitgeeft om 1 VTE te ondersteunen met IT.**

Deze uitgaven kunnen als volgt verder worden verijnd per component:

Gemiddeld IT budget om 1 voltijdse medewerker te ondersteunen - 697 verenigingen

Kosten IT-personeel	851 €	55%
IT budget exclusief personeelskosten	692€	45%
Hardware	228 €	15%
On premise' software licenties	149 €	10%
Cloudabbonementen	58 €	4%
Externe dienstverleners	210 €	14%
Andere	49 €	3%

De component gemiddelde arbeidskost is relatief laag door het feit dat **39%** van de respondenten geen intern personeel gebruikt voor IT-beheer. Na de arbeidskost is de hardware de grootste kostenpost voor de respondenten.

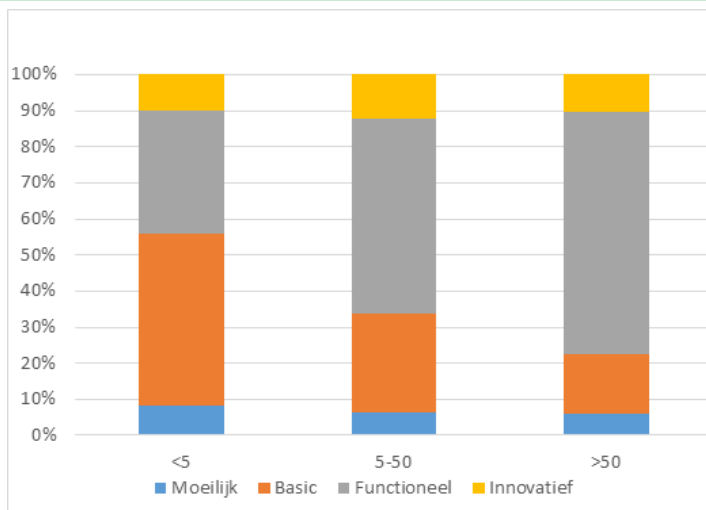
Bij een diepere analyse van de antwoorden op deze vraag blijkt dat niet bij SOCIALware geregistreerde organisaties 3 tot 4 keer meer besteden voor hun licenties dan wel geregistreerde. We stellen ook vast dat deze organisaties meer gebruik maken van externe dienstverleners.

Abonnementskosten voor clouddiensten zijn zeer laag, hoewel de antwoorden op een aantal vragen in de 'Sectie 3 – IT infrastructuur' aantonen dat de non-profitorganisaties al op grote schaal aanwezig zijn in de cloud. De lage abonnementskosten ondanks het intensief gebruik, toont aan dat organisaties veel beroep doen op gratis clouddiensten. Dit blijkt trouwens ook uit de antwoorden op vraag 23. Respondenten geven hier aan een aanzienlijk gebruik te maken van gratis opslagruimte voor non-profits ter beschikking gesteld door SOCIALware, evenals van gratis oplossingen voor particulieren.

12. WELKE VAN DE VOLGENDE SITUATIES KOMT HET BEST OVEREEN MET UW HUIDIGE IT-AANPAK EN -BESLISSINGEN? *

- **Moeilijk** : Onze infrastructuur is oud en een groot deel van onze tijd en/of budget worden besteed aan het vinden van 'work around' oplossingen, het herstellen van oude apparatuur en het handmatig verwerken of dupliceren van taken
- **Basic** : We beschikken over eenvoudige systemen om de meest dringende behoeften te voldoen, meer niet.
- **Functioneel** : We werken met een stabiele infrastructuur en adequate systemen die het personeel toelaten om hun werk efficiënt uit te voeren.
- **Innovatief**: We zien onszelf als 'early adopters' en zijn ervan overtuigd dat de technologie een essentiële investering is in het realiseren van onze opdracht, want het maakt een echt verschil in de manier waarop we omgaan met onze doelgroepen, leden en donateurs. Technologie beslissingen zijn een integraal onderdeel van de strategie van onze organisatie.

Huidige IT-aanpak volgens organisatiegrootte - 813 verenigingen

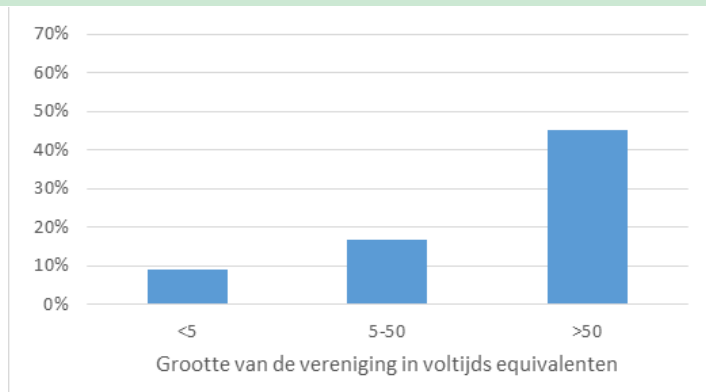


De uitersten, met name echt innoverende organisaties of organisaties die achterblijven op vlak van IT, vindt men in dezelfde proportie terug ongeacht de grootte van de organisaties.

Binnen de middenmoot stelt men vast dat hoe groter de organisatie, hoe meer de IT het nodige comfort en de nodige efficiëntie waarborgen voor personeel en doelpubliek.

13. HEEFT UW ORGANISATIE EEN GEDOCUMENTEERD IT-PLAN MET ACTIES EN INVESTERINGEN OP KORTE TOT MIDDELLANGE TERMIJN? *

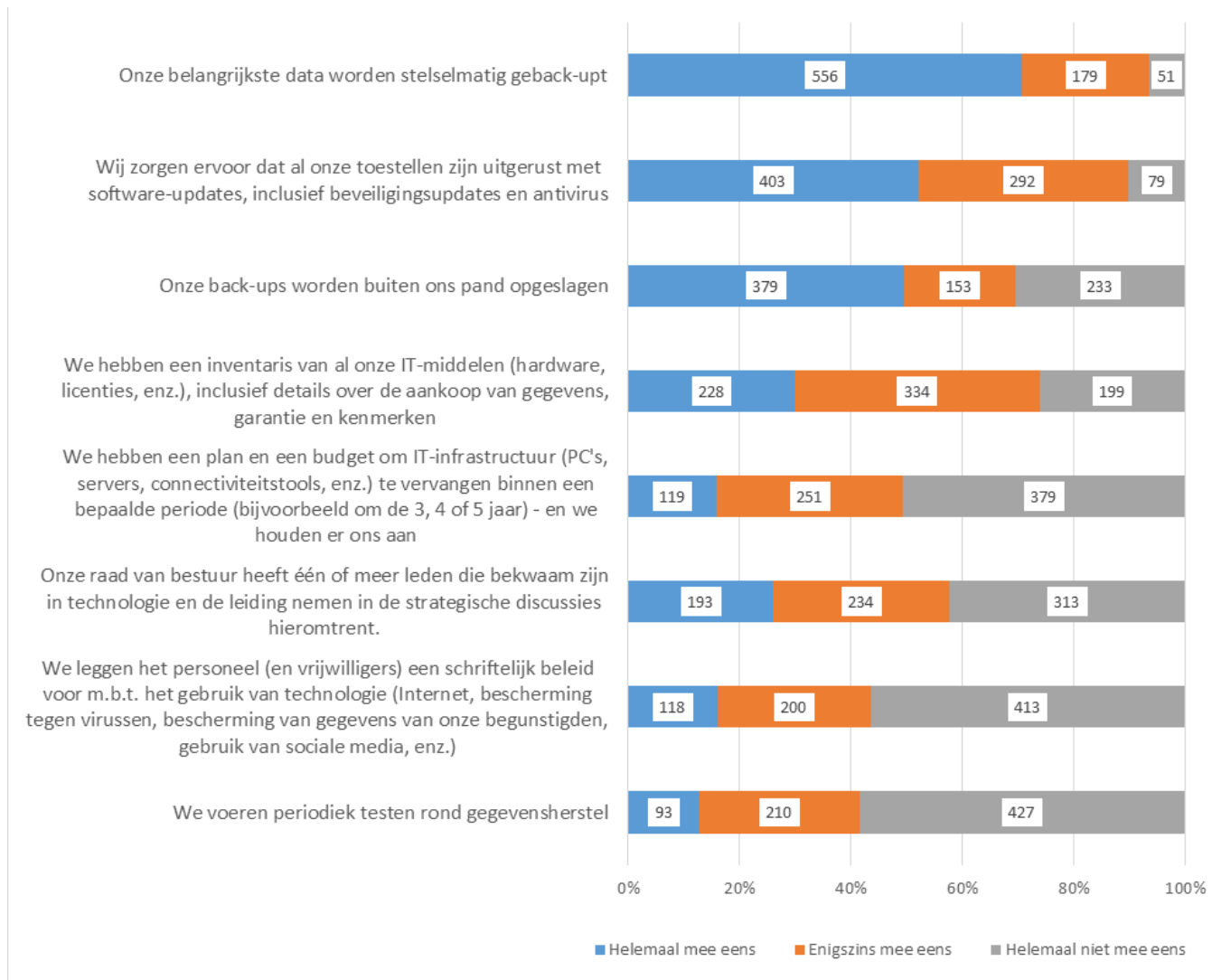
Vzw's die over een IT-plan beschikken - 814 verenigingen



Het verrast niet om vast te stellen dat de neiging om de IT planmatig aan te pakken toeneemt met de grootte van de organisatie.

14. SELECTEER TUSSEN DE ONDERSTAANDE UITSPRAKEN OVER IT-GOVERNANCE EN PLANNING, DE OPTIE DIE HET BEST AANSLUIT BIJ DE REALITEIT VAN UW ORGANISATIE.

IT-governance en planning - 804 verenigingen



6% van de respondenten maken geen systematische back-ups van hun gegevens, en als ze die maken, bewaren 30% van de respondenten deze te dicht bij de bestaande infrastructuur. Meer dan de helft voert geen testen uit met betrekking tot hun data recovery mogelijkheden bij mogelijke ramp.

Het is ook zorgwekkend dat bijna 10% van de respondenten zich blootstelt aan externe aanvallen door het gebruik van verouderde software versies.

In bijna 4 op de 10 vzw's blijkt de raad van bestuur niet echt gevoelig voor de rol van technologie.

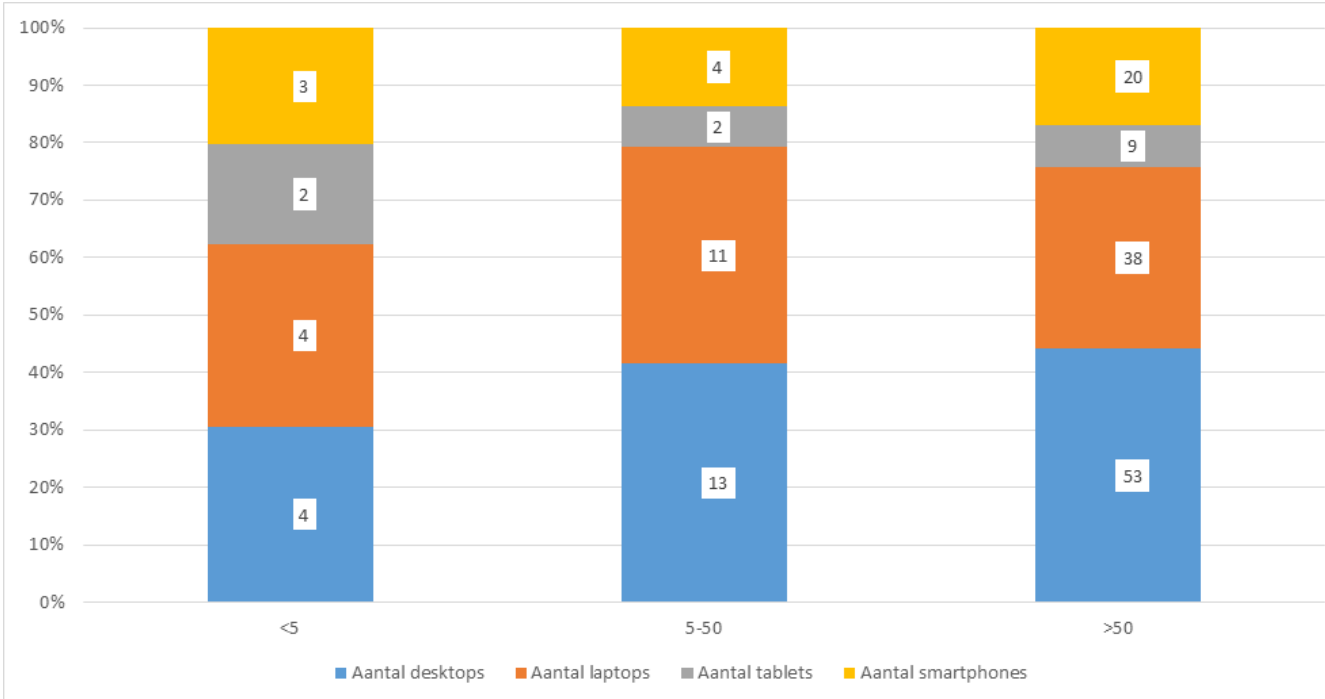
En tenslotte lijkt in minder dan de helft van de non-profit organisaties het personeel niet voldoende bewust te zijn van de risico's van datalekken, gegevensverlies van gegevens of aspecten met betrekking tot privacy.

Sectie 3 - IT-uitrusting

Dit gedeelte heeft betrekking op de hardware, de software en het gebruik van cloudoplossingen door non-profitorganisaties.

15. HOEVEEL APPARATEN VAN ELK TYPE BEZIT UW VERENIGING?

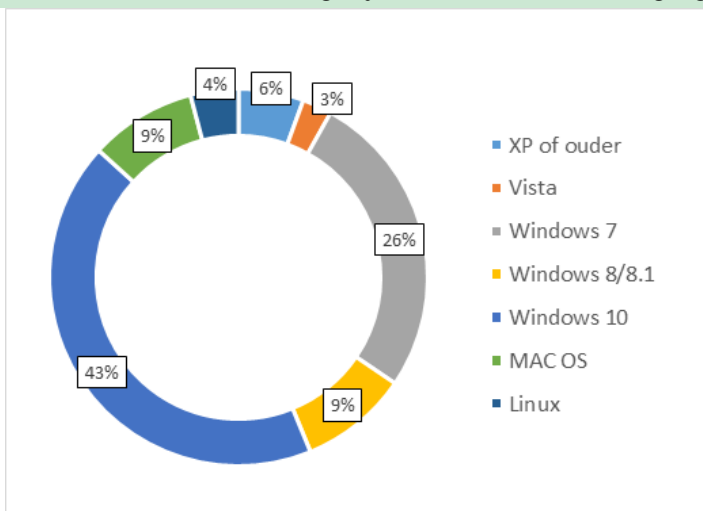
Gemiddeld aantal devices per organisatie - 788 verenigingen



Kleinere organisaties maken proportioneel meer gebruik van mobiele toestellen.

16. MET WELKE BESTURINGSSYSTEMEN WERKEN UW DESKTOPS/LAPTOPS? *

Marktaandeel besturingssystemen - 786 verenigingen



Deze grafiek is een weergave van het marktaandeel van de besturingssystemen op de toestellen opgegeven in de vorige vraag. De meeste respondenten combineren het gebruik van verschillende besturingssystemen.

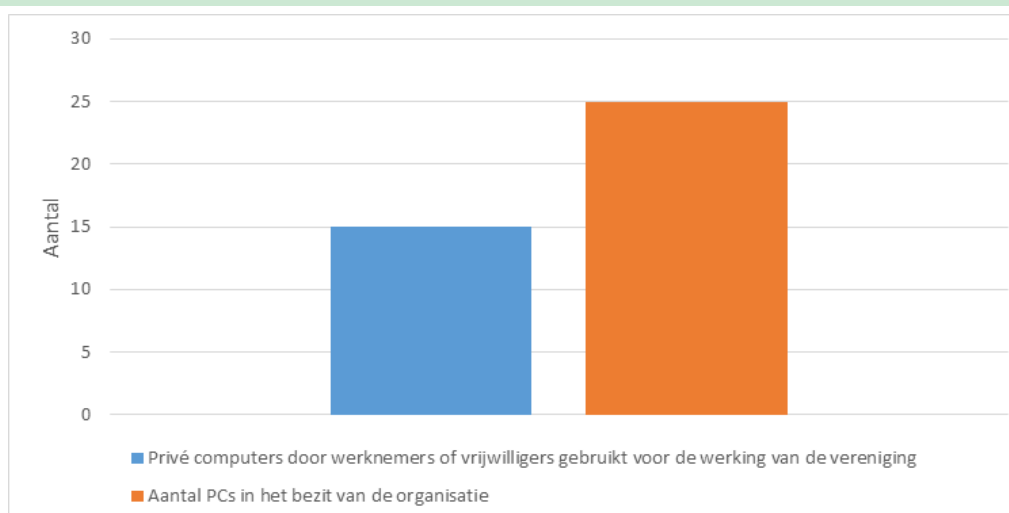
10% van de gebruikte besturingssystemen zijn Microsoft systemen ouder dan Windows 7, wat de gebruikers aan grote risico's blootstelt (6% van de respondenten gebruiken nog XP toestellen, maar geen enkele organisatie gebruikt uitsluitend XP. Het einde van de ondersteuning van deze oudere Windowsversies werd aangekondigd na deze enquête, wat kan laten vermoeden dat een aantal betrokken organisaties inmiddels overgegaan zijn tot de nodige upgrades.

Het opvallend groot aandeel van Windows 10 toont de impact van het bijzonder intensief upgrade beleid dat Microsoft hierrond heeft gevoerd. 23% van de respondenten beschikt over een PC infrastructuur die al helemaal op Windows 10 draait.

17. HOEVEEL PRIVÉ COMPUTERS WORDEN ER DOOR UW WERKNEMERS OF VRIJWILLIGERS GEBRUIKT VOOR DE WERKING VAN UW VERENIGING?

Een ruwe schatting volstaat.

Oorsprong computers in gebruik per vereniging (gemiddelde aantallen) - 751 verenigingen



Voor gemiddeld 25 PC's in haar bezit, gebruikt een vereniging ook 15 externe computers voor de ondersteuning van haar werking.

Meer dan een derde van de organisaties gebruiken helemaal geen privé-computers. Het beroep op private toestellen gebeurt voornamelijk in kleine organisaties, wat normaal is aangezien ze heel vaak ook geen personeel hebben.

18. BESCHIKT U OVER SERVERS?

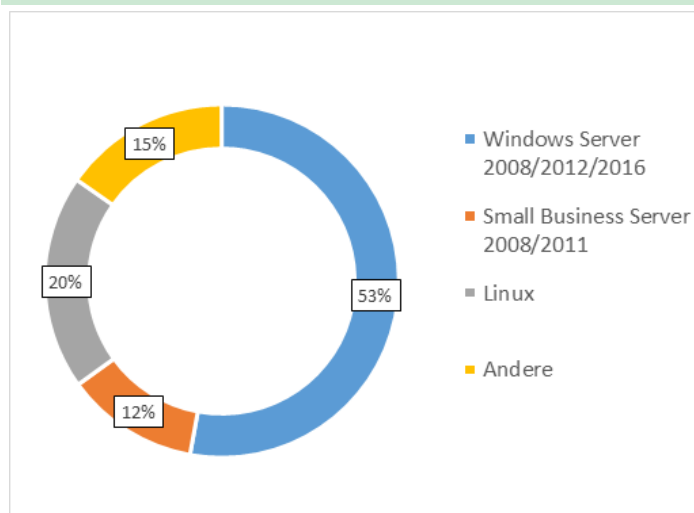
Gebruik van servers - 771 verenigingen



In de sport- en vrijetijdssector gebruiken organisaties het minst vaak een server. In de gezondheidssector geeft de overgrote meerderheid van de organisaties de voorkeur aan servers binnen hun gebouwen boven servers in de cloud.

19. WAT IS HET BESTURINGSSYSTEEM VAN DEZE SERVER(S)?

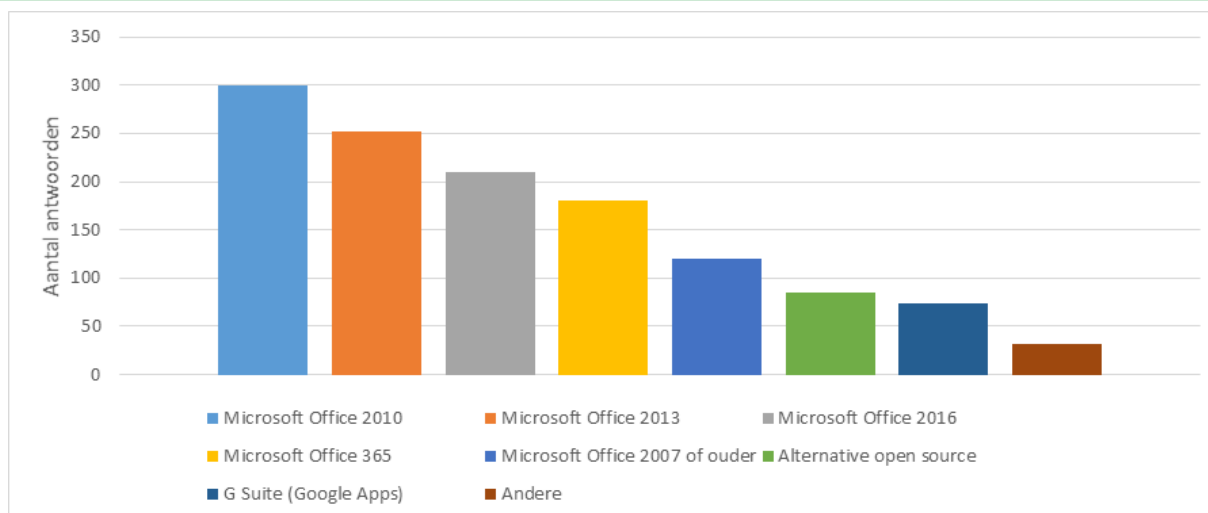
Marktaandeel van server besturingssysteem - 419 verenigingen



Onder de 'Anderen' worden NAS Synology, MacOS Server en Windows Server 2003 het vaakst opgegeven.

20. WELK OFFICE PAKKET(TEN) GEBRUIKT U? *

Gebruik van Office pakketten - 762 verenigingen

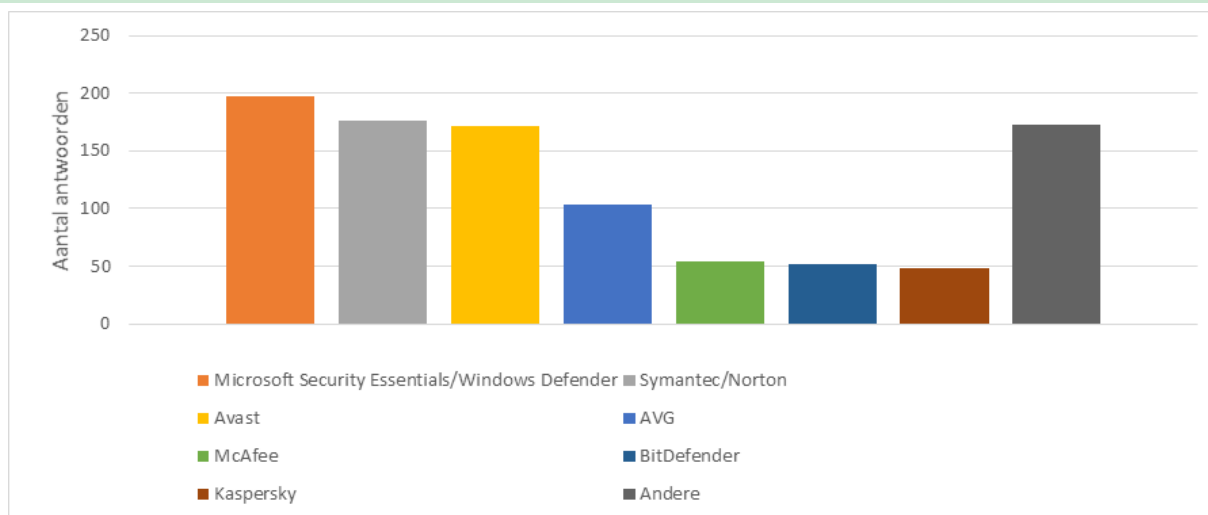


Voor een goed begrip van bovenstaande tabel: hou er rekening mee dat een organisatie meerdere office suites door elkaar kan gebruiken. De gegevens stellen dus het marktaandeel voor van de verschillende oplossingen.

Met **85%** marktaandeel zijn de Microsoft suites - in hun verschillende edities - dominant. De categorie 'Andere' bevat voornamelijk office suites voor Mac en open source software.

21. WELKE TOEPASSING(EN) GEBRUIKT U VOOR DE BEVEILIGING VAN UW IT? *

Gebruik van beveiligingstoepassingen - 759 verenigingen



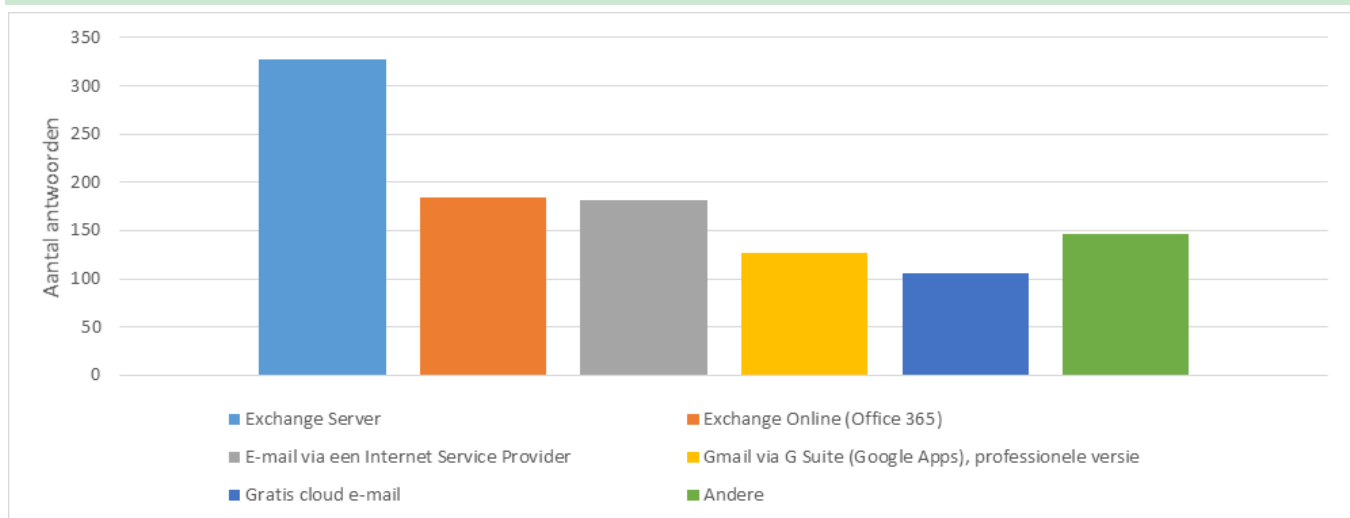
Voor een goed begrip van bovenstaande tabel: hou er rekening mee dat een organisatie meerdere beveiligingsoplossingen door elkaar kan gebruiken.

44 van de 759 respondenten (6%) gebruiken geen enkele beschermingstool. Wellicht maken de meesten hieronder gebruik van gratis tools die geïntegreerd zijn in de software. Bij de organisaties die geen antivirusprogramma's gebruiken vindt men $\frac{3}{4}$ kleine, $\frac{1}{4}$ middelgrote en geen elke grote organisatie.

Hoewel we meenden om in de voorgestelde standaardantwoorden de belangrijkste security producten op te geven die worden gebruikt in de lokale markt, hebben 23% van de respondenten (173 verenigingen) nog andere tools opgegeven onder de categorie 'Andere'. Hieronder geven 42 verenigingen Eset op. Alle andere opgegeven producten hebben een verwaarloosbaar aandeel.

22. WELKE TOEPASSING GEBRUIKT U VOOR E-MAIL? *

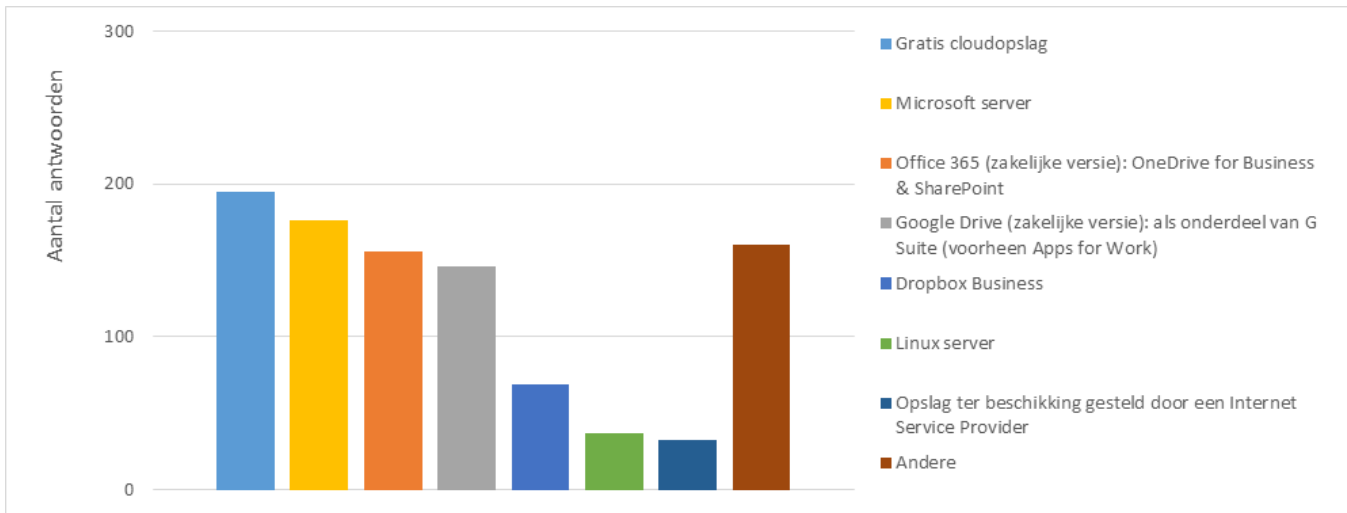
Gebruikte e-mail oplossingen - 761 verenigingen



Voor een goed begrip van bovenstaande tabel: hou er rekening mee dat een organisatie meerdere e-mailoplossingen door elkaar kan gebruiken.

23. WELKE TOEPASSING(EN) GEBRUIKT U VOOR HET OPSLAAN, ORGANISEREN EN DELEN VAN BESTANDEN?

Toepassingen voor het opslaan, organiseren en delen van bestanden - 713 verenigingen



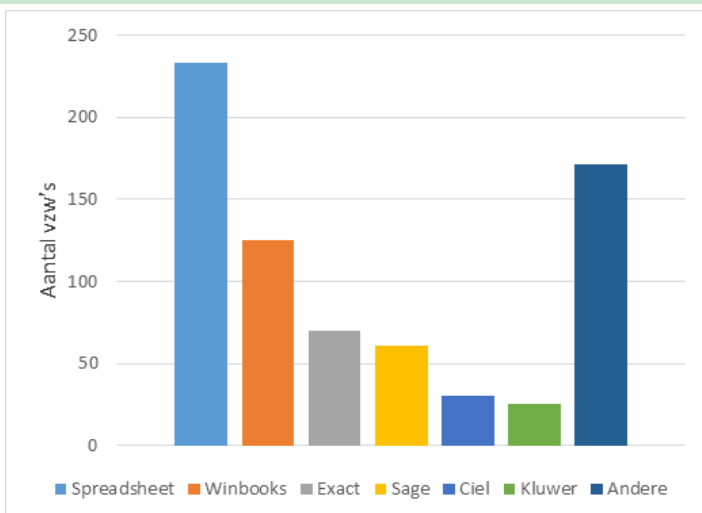
Voor een goed begrip van bovenstaande tabel: hou er rekening mee dat een organisatie meerdere oplossingen voor gegevensopslag en -deling door elkaar kan gebruiken.

72% van de respondenten houden zich aan het gebruik van één enkele oplossing. Voor wie er meer gebruikt, zijn de vaakst voorkomende combinaties OneDrive for Business samen met een Microsoft server, of ook combinatie van een gratis persoonlijke opslagruimte met een betaalde oplossing.

Veel verenigingen gebruiken andere instrumenten, zoals een gedeelde netwerkschijf (bv. NAS – 48 respondenten, iCloud (7), een externe harde schijf (23) of een minderheid een data-server op basis van andere besturingssystemen dan Microsoft, of zelfs gewoon USB-sticks.

24. WELKE TOEPASSING(EN) GEBRUIKT U VOOR UW BOEKHOUDING?

Boekhouding toepassingen - 751 verenigingen



Voor een goed begrip van bovenstaande tabel: hou er rekening mee dat een organisatie meerdere financiële oplossingen door elkaar kan gebruiken.

Het is opmerkelijk dat **22%** van de respondenten hun boekhouding enkel op een spreadsheet voert (voornamelijk Excel). De WinBooks accounting software komt het vaakst voor, waarschijnlijk als gevolg van de aanzienlijke korting die sinds meerdere jaren wordt geboden aan verenigingen.

Er bestaan tal van accounting oplossingen op de lokale markt. Exact, Sage, Ciel en Kluwer, zijn verspreid in de KMO-markt, verdelen de rest van de vzw-markt. Onder de 'Andere', vindt men een dozijn oplossingen waarvan geen enkele een marktaandeel **boven 1%** heeft.

25. WELKE VAN DE VOLGENDE STELLINGEN BESCHRIJFT HET BEST HOE UW ORGANISATIE CLOUDDIENSTEN GEBRUIKT / VOORZIET TE GEBRUIKEN?

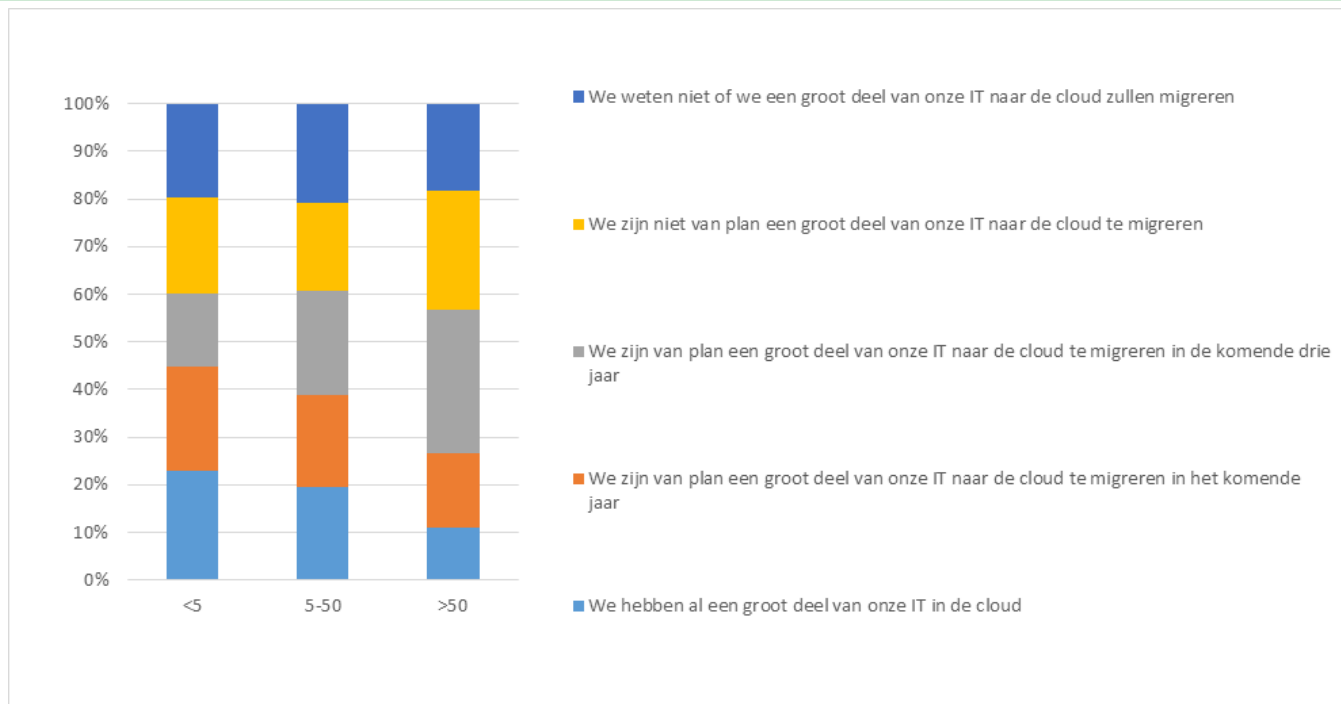
Met clouddiensten bedoelen we alle diensten of programma's die u via internet gebruikt. Bijvoorbeeld Office 365, Google Apps, een online boekhoudprogramma, Box, etc.

Migratie naar de cloud - 747 verenigingen



Terwijl **27%** van de respondenten opgeven dat ze al een aanzienlijk deel van hun IT naar de cloud hebben gemigreerd, toont een enquête over de IT-uitrusting bij ondernemingen uitgevoerd door de FOD Economie, dat slechts **24%** van de bedrijven in 2016 'cloud service aankopen' heeft gedaan*.

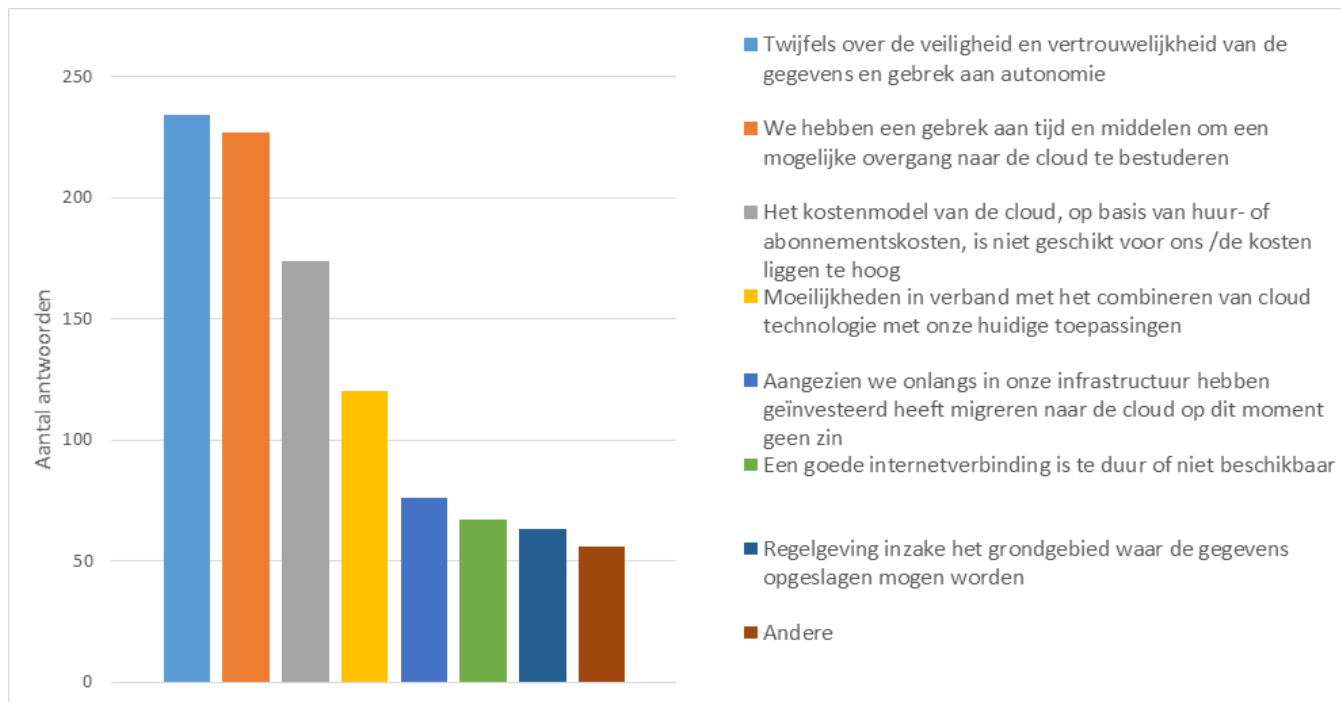
* [Onderzoek naar de computerapparatuur van bedrijven per jaar, regio, grootteklasse en sector](#), geraadpleegd in juni 2017.



Hoe kleiner de verenigingen, hoe meer ze de cloud gebruiken of op zeer korte termijn denken te gebruiken.

26. WAT ZIJN (MOGELIJK) DE BELANGRIJKE OBSTAKELS VOOR HET GEBRUIK/DE ADOPTIE VAN CLOUD COMPUTING BINNEN UW ORGANISATIE?

Obstakels voor migratie naar de cloud - 740 verenigingen



Voor een goed begrip van bovenstaande tabel: hou er rekening mee dat een organisatie meerdere obstakels kan opgeven.

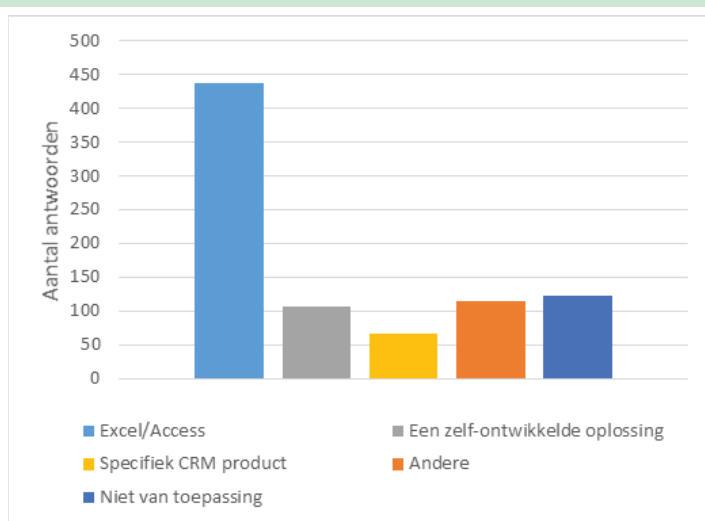
Onder de « Andere » obstakels vindt men voornamelijk de vooraf bepaalde argumenten terug. Sommige verenigingen citeren als nieuwe argumenten de milieu-impact en de weerstand tegen verandering.

Sectie 4 : Beheer van leden, donateurs, begunstigen en andere stakeholders

Dit gedeelte richt zich op de manier waarop verenigingen technologie gebruiken voor de dienstverlening aan hun begunstigen of doelpubliek en voor het relatiebeheer met hun verschillende stakeholders. Er wordt ook nagegaan in welke mate hun data ze in staat stelt om hun impact te beschrijven en te meten, en hiermee het besluitvormingsproces te bevorderen.

27. WELKE OPLOSSING GEBRUIKT U VOOR HET BEHEER VAN LEDEN, DONATEURS OF ANDERE CONTACTEN?*

Oplossingen voor beheer van leden, donateurs of andere contacten - 748 verenigingen



Voor een goed begrip van bovenstaande tabel: hou er rekening mee dat een organisatie meerdere oplossingen voor het beheer van contacten door elkaar kan gebruiken.

48% van de respondenten beheren hun contacten exclusief met gebruik van office tools.

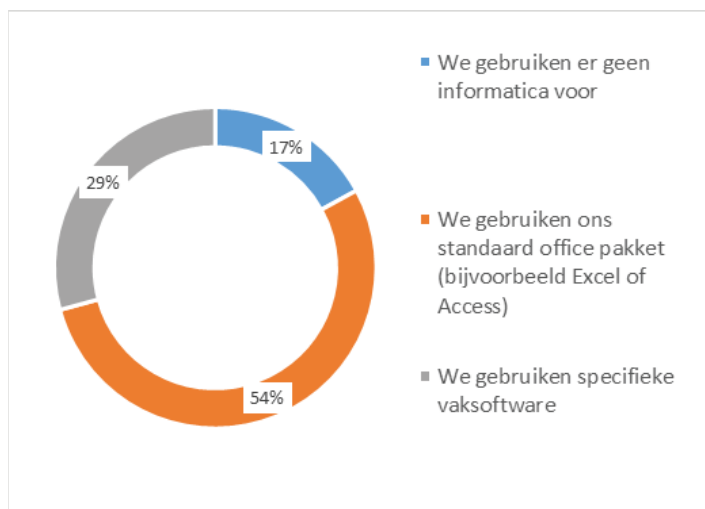
Minder dan 10% van de respondenten maken gebruik van een echte CRM-tool (Customer Relationship Management). De gerapporteerde CRM-oplossingen zijn zeer uiteenlopend en geen enkele heeft echt een significant marktaandeel. De meest genoemde oplossingen zijn Salesforce (12) en Microsoft Dynamics (9). Dit toont aan dat dit een zeer complexe markt is, waarbij de verwachtingen en eisen van de verenigingen sterk uiteenlopen.

Onder de 'Andere oplossingen' vindt men o.m. Filemaker, het gebruik van gespecialiseerde sectoroplossingen of de oplossing die vnl. wordt gebruikt voor financieel management en ook een CRM-luik biedt.

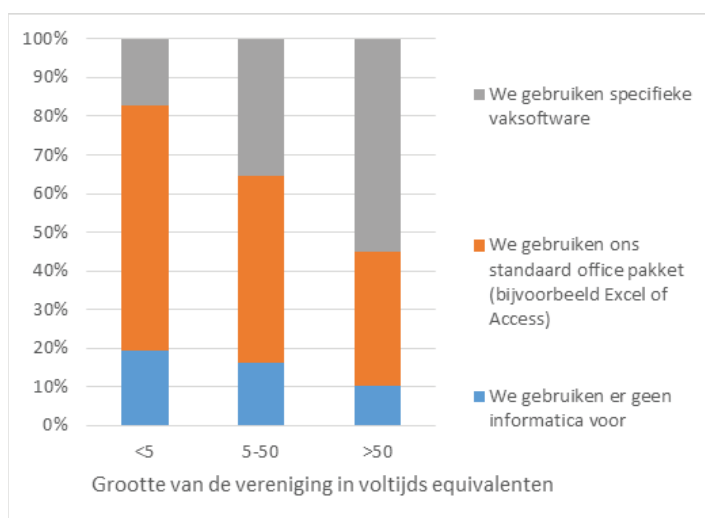
Het is verrassend dat **16%** van de respondenten beweert geen contacten te beheren.

28. HOE BEHEERT U DE RELATIE MET UW DOELPUBLIEK EN ONDERSTEUNT U UW DIENSTVERLENING?

Ondersteuning van de dienstverlening aan begunstigden - 729 verenigingen



Ondersteuning van de dienstverlening aan begunstigden in functie van de grootte van de organisatie - 729 verenigingen



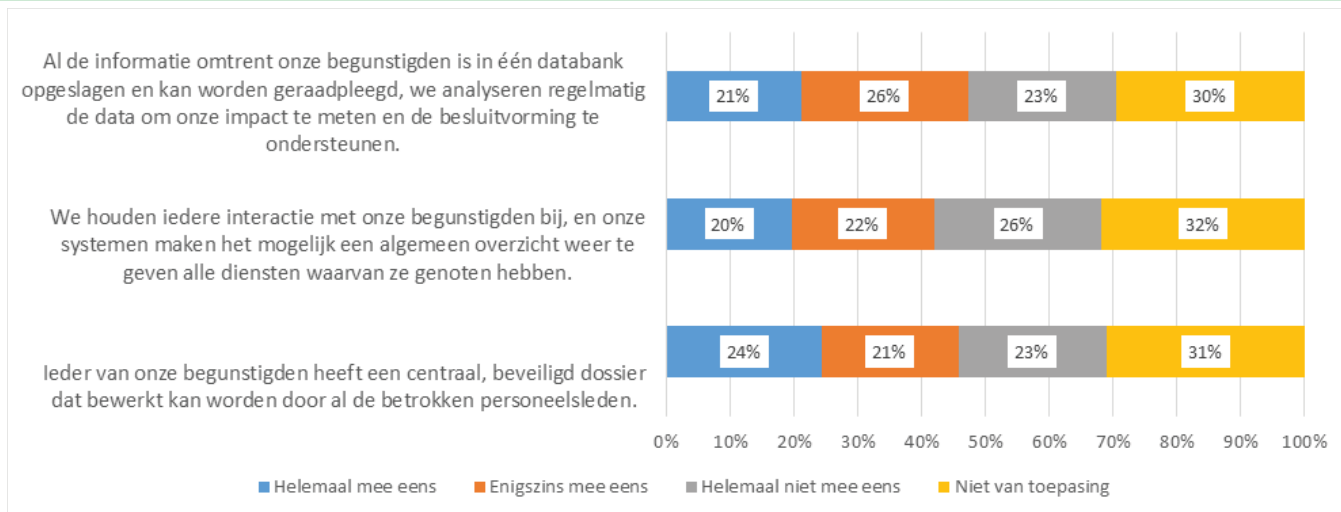
In meer dan de helft van de gevallen wordt de dienstverlening aan de begunstigden ondersteund door de standaard office tools. Het verrast ook niet dat hoe groter de organisatie, hoe meer haar dienstverlening door gespecialiseerde beroepsoplossingen wordt ondersteund.

In de sector van de gezondheidszorg vindt men het minst organisaties die niets hebben geautomatiseerd en wordt het meest gebruik gemaakt van specifieke sectoroplossingen.

29. SELECTEER TUSSEN ONDERSTAANDE UITSPRAKEN OVER DE INFORMATICA IN VERBAND MET DE DIENSTVERLENING AAN UW BEGUNSTIGDEN, DE OPTIE DIE HET BEST AANSLUIT BIJ DE REALITEIT VAN UW ORGANISATIE.

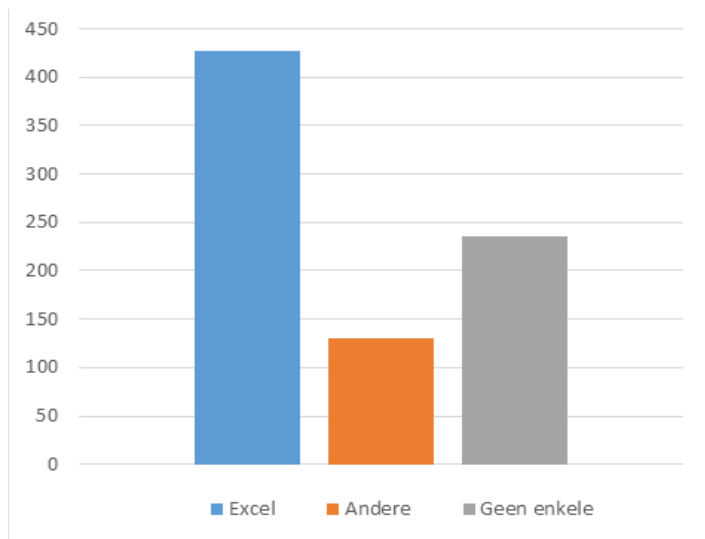
Deze stellingen zijn voornamelijk van toepassing voor de verenigingen die zorg verlenen of steun bieden aan identificeerbare personen, voornamelijk in de sectoren van hulp aan personen en sociale ondersteuning.

Infomatica en dienstverlening aan begunstigden - 628 verenigingen



30. WELKE OPLOSSING(EN) VOOR ONDERSTEUNING VAN DE BESLUITVORMING, DASHBOARDS EN DATA VISUALISATIE GEBRUIKT U?

Oplossingen voor de ondersteuning van de besluitvorming - 713 verenigingen



33,4% van de respondenten zeggen geen hulpmiddel te gebruiken ter ondersteuning van de besluitvorming.

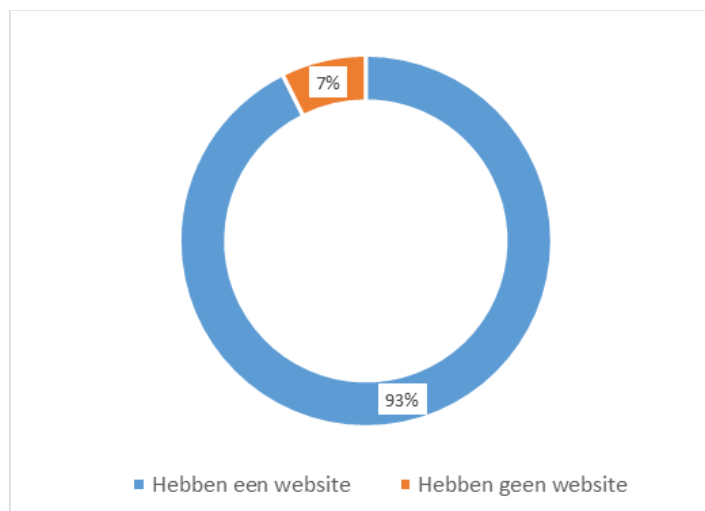
Ook voor deze functie wordt Microsoft Excel gebruikt door een groot deel van de verenigingen. **45%** van de respondenten gebruiken uitsluitend Excel, de overige combineren het met andere software. Er zijn niet echt oplossingen die zich onderscheiden. Sommigen maken melding van eigen ontwikkelingen, rapporteringstools geleverd door hun koepel, MS Access, rapporteringsmodule van de boekhoudsoftware, ...

Sectie 5: Digitale communicatie en zichtbaarheid

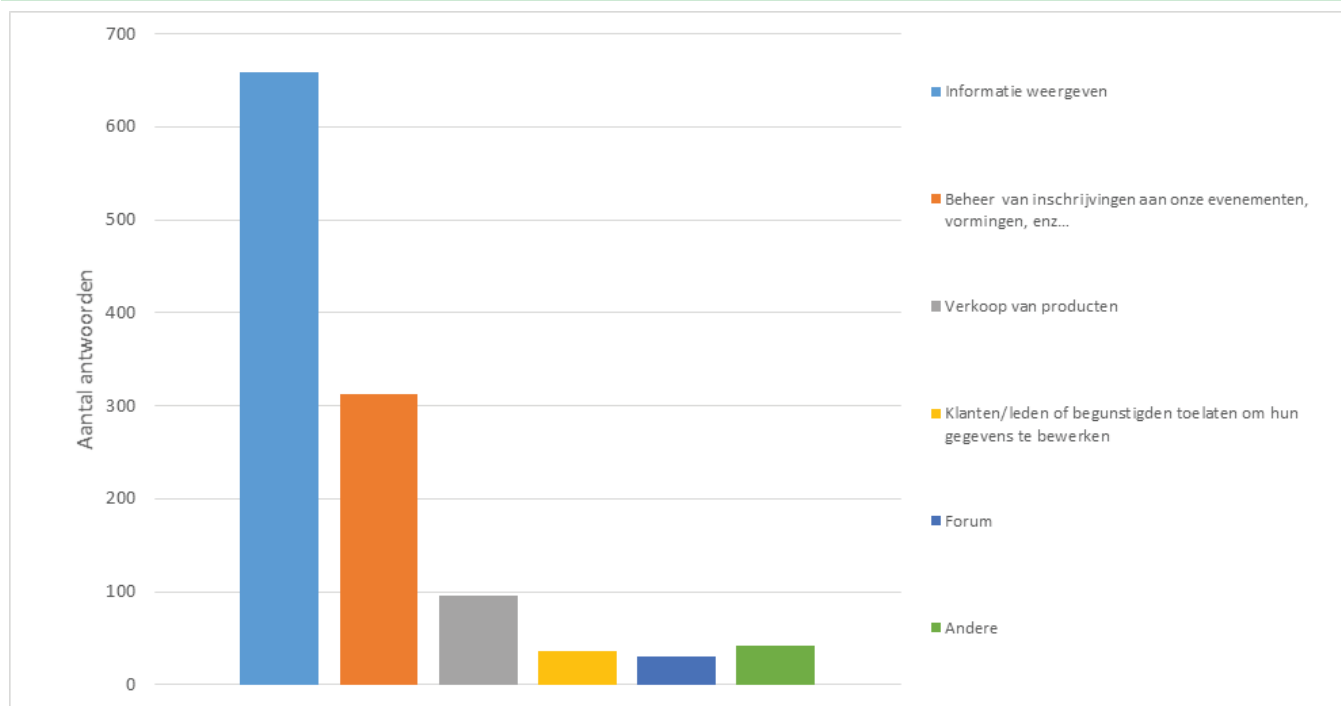
In dit gedeelte achterhaalt hoe verenigingen internet gebruiken om bij het publiek bewustzijn te creëren rond hun doel en hoe ze communiceren met hun achterban.

31A. WAARVOOR GEBRUIKT U UW WEBSITE? *

Bezit van een website - 745 verenigingen



Doel van de website - 690 verenigingen



Voor een goed begrip van bovenstaande tabel: hou er rekening mee dat een organisatie haar website voor meerdere doelstellingen kan inzetten

Met een aandeel van **92,5%** is het aantal verenigingen met een eigen website zeer hoog. Deze sites dienen weliswaar voornamelijk voor het verstrekken van informatie, en zijn weinig interactief, met uitzondering van de aanmelding voor evenementen of opleidingen. Onder de 'Andere' doelstellingen vindt men voornamelijk online donaties.

Volgens een enquête over de IT-infrastructuur bij de bedrijven, uitgevoerd door de FOD Economie, beschikte slechts **73%** van de ondernemingen over een website in 2016*.

* [Onderzoek naar de computerapparatuur van bedrijven per jaar, regio, grootteklasse en sector](#), geraadpleegd in juni 2017

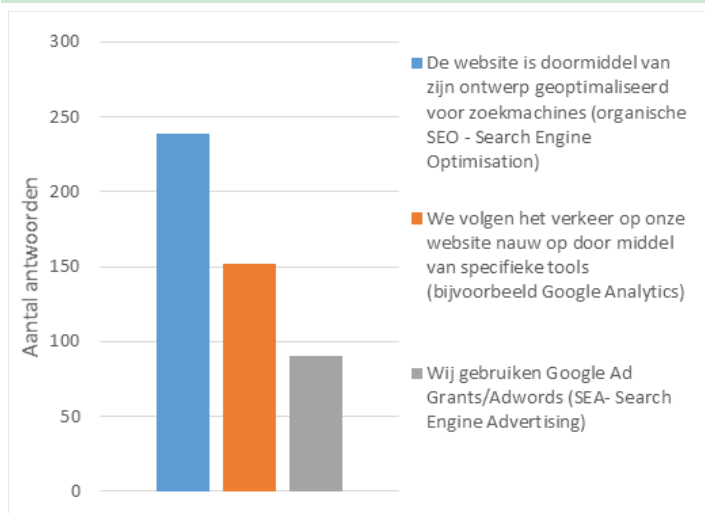
31B. OP WELKE MANIER PROBEERT U DE VINDBAARHEID VAN UW WEBSITE TE BEVORDEREN EN VOOR ZOEKMACHINES TE OPTIMALISEREN?

Op de hoogte van bevorderingstechnieken - 675 verenigingen



Iets minder dan de helft van de respondenten zijn zich niet bewust dat zij de zichtbaarheid van hun site op het internet actief kunnen beïnvloeden of hebben geen actieve strategie voor zoekmachine optimalisatie.

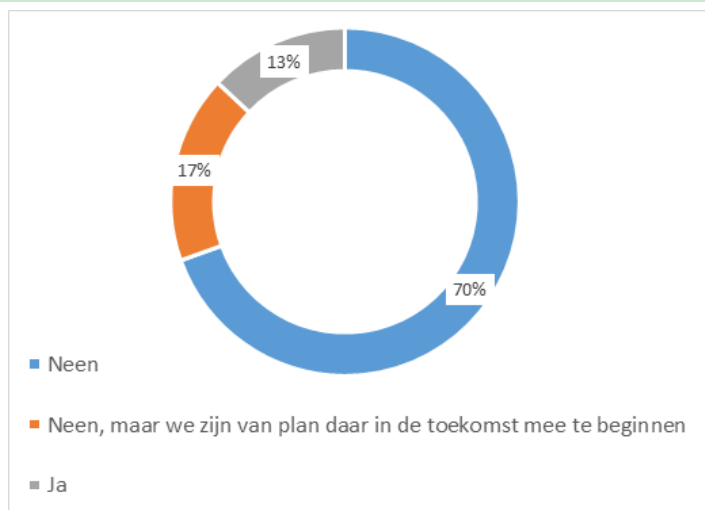
Referentie-bevorderingstechnieken - 378 verenigingen



Iets meer dan één op de drie respondenten volgt goede organische SEO praktijken bij het ontwerpen van zijn website. **Iets meer dan één op de vijf** respondenten analyseert actief de bezoeken en het verkeer op hun site. Tot slot doet slechts **één op de acht** respondenten beroep op online advertentiecampaagnes (bv. Adwords / Ad Grants) om zijn site op een gunstige plaats in de zoekresultaten te laten voorkomen.

32A. DOET U AAN ONLINE FONDSENWERVING? *

Online fondsenwerving - 745 verenigingen



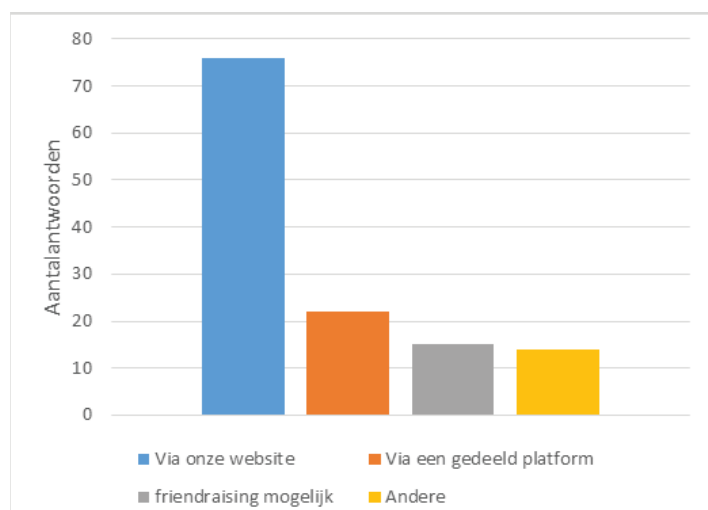
Al doen niet alle respondenten beroep op giften is de belangstelling voor online fondsenwerving zeer laag.

32B. OP WELKE MANIER DOET U AAN ONLINE FONDSENWERVING?

Onder de gedeeld platformen zien we zowel diensten specifiek bedoeld voor online fondsenwerving door verenigingen, zoals Dono.be of Koalect, als algemene crowd-funding websites.

Friendraising betekent derden de mogelijkheid geven om zelf online acties op te zetten om fondsen in te zamelen voor een vereniging. Bijvoorbeeld een actievoerder die zich wilt laten sponsoren bij het lopen van de 10 miles van Antwerpen of geld wilt inzamelen ter gelegenheid van een verjaardag.

Online fondsenwerving, methode - 96 verenigingen



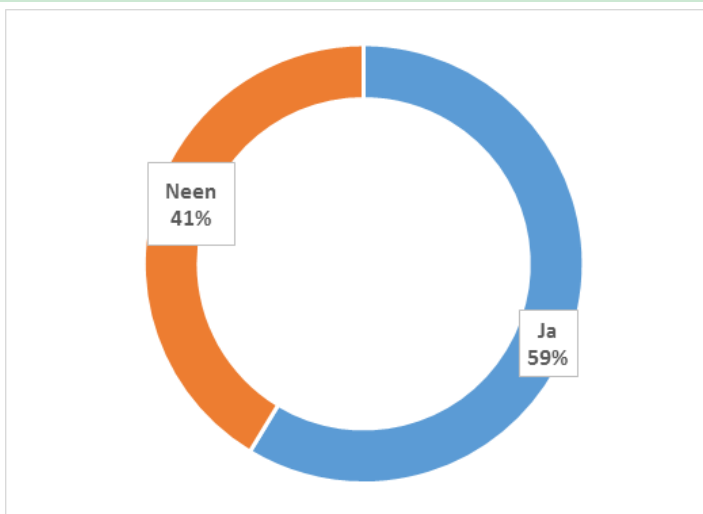
Niet alle respondenten zijn fondsenwervende organisaties, wat het groot aantal negatieve antwoorden verklaart. Toch blijft de intentie om internet beter te exploiteren voor fondsenwerving laag.

De respondenten geven er duidelijk de voorkeur aan om giften te werven via hun eigen website eerder dan via een gemeenschappelijk platform.

Voor een goed begrip van bovenstaande tabel: hou er rekening mee dat een organisatie op meerdere manieren online fondsen kan werven.

32c. KUNNEN DONATEURS RECHTSTREEKS ONLINE EEN GIFT MAKEN VIA UW WEBSITE?

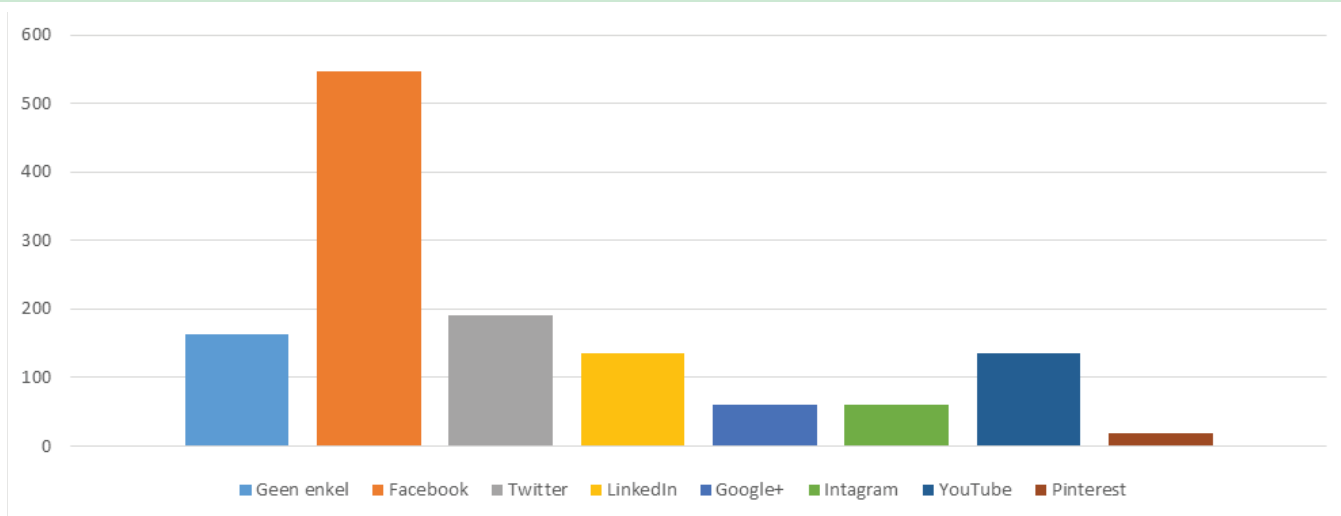
Mogelijkheid tot online betalingen - 75 verenigingen



Vier op de tien organisaties die giften werven via hun website bieden niet de mogelijkheid om de transactie helemaal online af te ronden.

33. VAN WELKE SOCIALE MEDIA-NETWERKEN MAAKT U ACTIEF GEBRUIK?

Gebruik van social media - 736 verenigingen



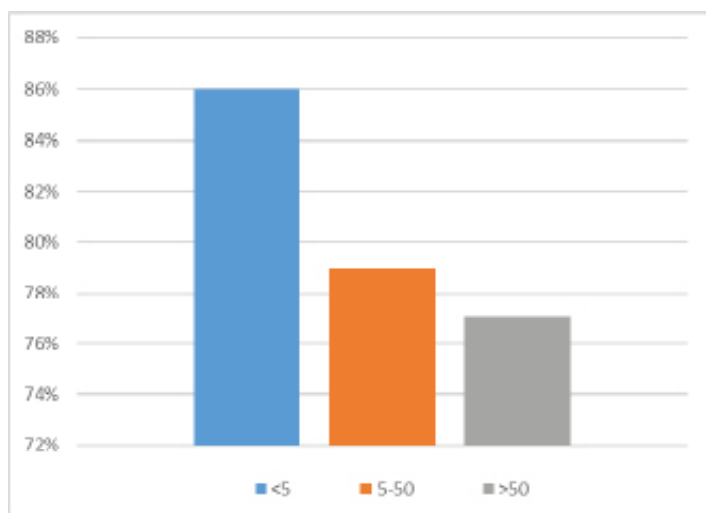
Bijna **80%** van de respondenten zijn aanwezig op sociale netwerken. Facebook, het platform dat veruit het meest gebruikt wordt door verenigingen, is ook het meest bevoorrechte platform van de totale Belgische bevolking.

Uit een studie in januari 2017 uitgevoerd door het agentschap "We are Social" blijkt dat **70%** van de Belgen geregistreerd zijn op Facebook, terwijl ongeveer een kwart van de bevolking actief is op Twitter, LinkedIn, Google +, Instagram en Pinterest.

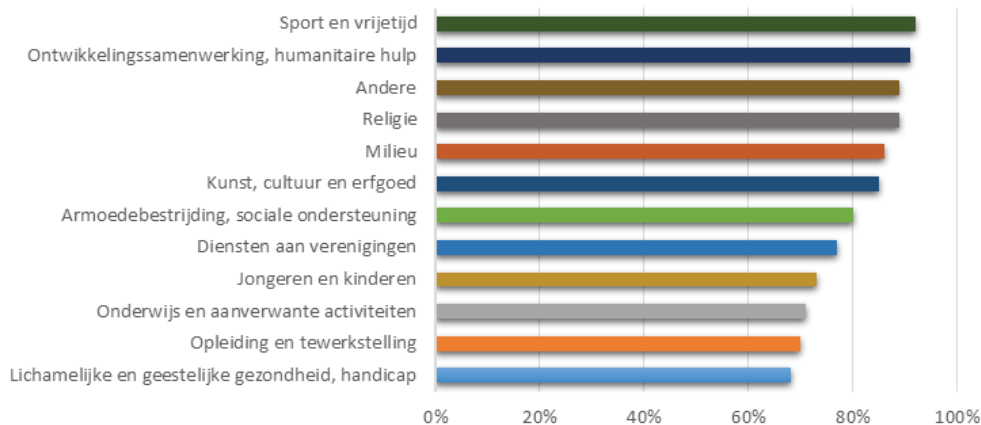
Bovenstaande studie wijst ook op de belangrijke plaats die Youtube inmiddels heeft ingenomen. Dit platform wordt geraadpleegd door **70%** van de Belgische bevolking. **Één Belg op de twee** bekijkt ten minste één video online per week. Nochtans verklaren minder dan **20%** van de verenigingen die deze vraag beantwoordden zich vandaag actief op het Youtube videoplatform.

* [Digital in 2017 - Global overview](#), geraadpleegd in augustus 2017

Aanwezigheidsgraad op de sociale media volgens organisatiegrootte - 736 verenigingen



Hoe kleiner de organisatie, hoe beter vertegenwoordigd op sociale netwerken.



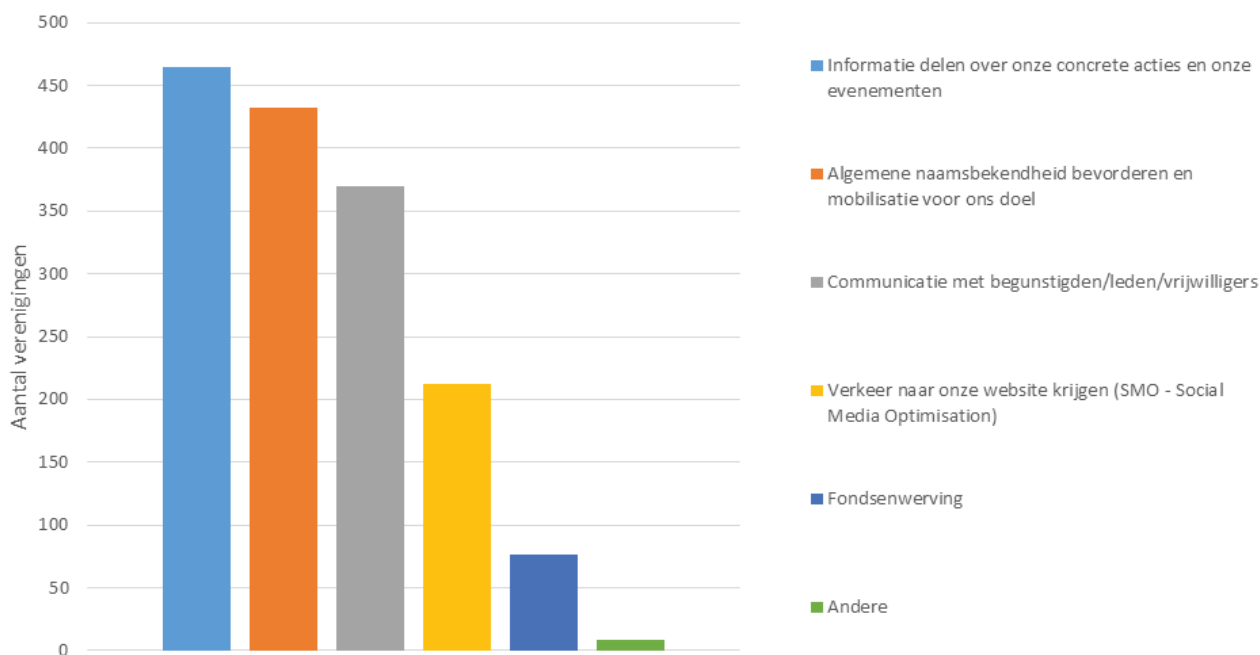
Volgens een enquête over de IT-infrastructuur bij de bedrijven uitgevoerd door de FOD Economie beschikte slechts **48%** van de bedrijven in 2016 over een gebruikersprofiel of een social media account*.

Een vergelijkbaar onderzoek door het TechSoup-netwerk in buurlanden laat zien dat in Nederland **89,9%** van de ondervraagde non-profits actief is op sociale netwerken gebruikt en in Duitsland slechts **57%**.

* [Onderzoek naar de computerapparatuur van bedrijven per jaar, regio, grootteklasse en sector](#), geraadpleegd in juni 2017.

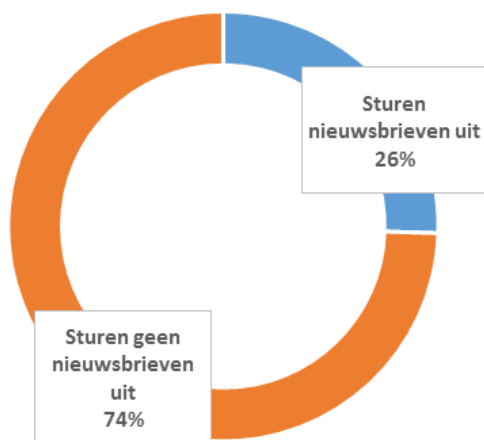
34. WAARVOOR GEBRUIKT U SOCIALE MEDIA?

Doel gebruik sociale media - 567 verenigingen



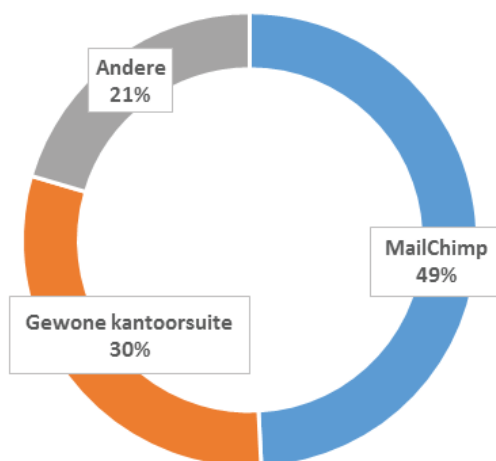
35. WELKE OPLOSSING GEBRUIKT U VOOR HET VERZENDEN VAN NIEUWSBRIEVEN OF MELDINGEN VIA E-MAIL?

Nieuwsbrieven - 737 verenigingen



Het verzenden van regelmatige e-mails naar donateurs, supporters en andere belanghebbenden om ze op de hoogte te houden van de activiteiten van de vereniging te houden is wijdverspreid.

Marktaandeel mail marketing tools - 549 verenigingen

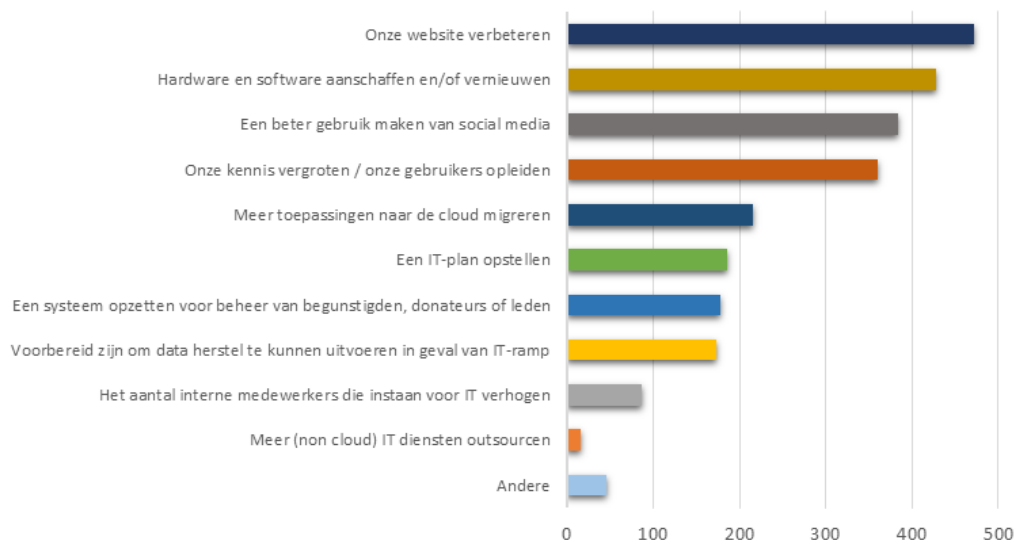


MailChimp is veruit de meest populaire e-mail marketing tool bij verenigingen. **30%** van de respondenten gebruik geen echt aangepaste oplossing voor het versturen van nieuwsbrieven, wat hun niet toelaat om openingen, clicks en uitschrijvingen op te volgen.

Onder de 'Andere' kanalen, vindt men tools ingebouwd in de CMS of een grote verscheidenheid van software zoals CleverReach, AcyMailing, Campaign Monitor, Constant Contact, Efficacy CRM, CiviMail, Elastic mail Flexmail, Laposta.nl, Sendinblue enz...

36. WAT ZIJN UW PRIORITEITEN OP VLAK VAN IT VOOR DE 3 KOMENDE JAREN? *

Prioriteiten op vlak van IT - 740 verenigingen



De uitgedrukte keuzes weerspiegelen een sterk verlangen om de aanwezigheid en online zichtbaarheid nog verder te verbeteren. De website is een belangrijke vitrine, maar er is nog veel werk wegens technologieën die verouderd, weinig interactief en niet geoptimaliseerd zijn voor mobiel gebruik.

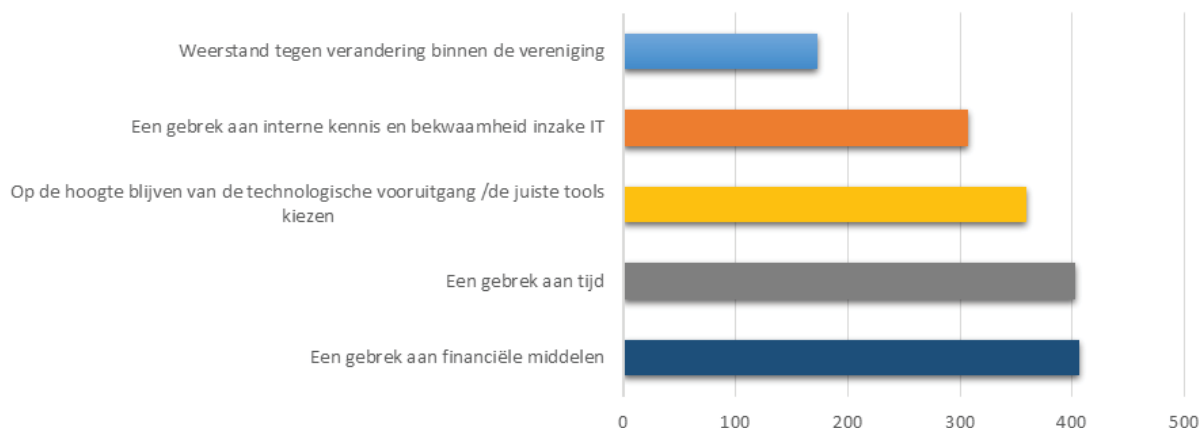
Een andere prioriteit van de verenigingen is om hun werknemers beter uit te rusten met IT en hierin op te leiden.

De verenigingen willen ook de mogelijkheden van sociale netwerken ten volle te benutten.

Onder de 'Andere' prioriteiten vindt men onder meer het invoeren van nieuwe oplossingen voor het beheer van donateurs of doelpubliek en de ontwikkeling van een website.

37. WAT ZIJN DE VOORNAAMSTE UITDAGINGEN INZAKE HET VERBETEREN VAN DE IT BINNEN UW VERENIGING? *

Uitdagingen op vlak van IT - 739 verenigingen

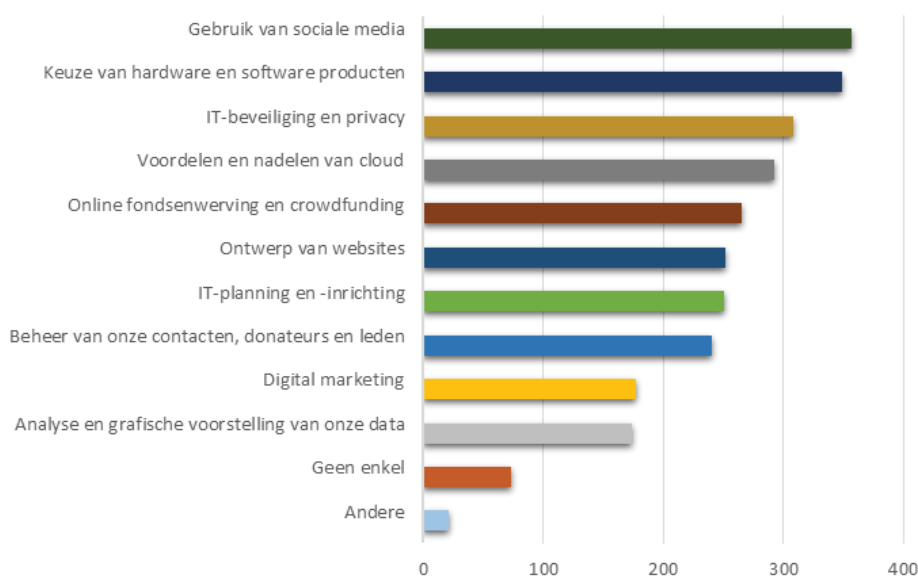


55% van de respondenten ondervinden een ernstig gebrek aan tijd en middelen en bijna de helft hebben moeite om de complexiteit en evolutietempo van de technologie te volgen en te begrijpen welke voordelen eruit te halen voor de vereniging.

Minder dan een kwart van de respondenten heeft last van weerstand tegen verandering binnen de organisatie.

38. OVER WELKE ONDERWERPEN ZOU U GRAAG BETER OP DE HOOGTE WORDEN GEHOUDEN? *

Populaire onderwerpen - 740 verenigingen



De antwoorden op deze vraag zijn in lijn met de voorheen uitgedrukte prioriteiten, met name een optimaal gebruik van sociale netwerken en nood aan informatie om tegenover de het toenemend en steeds complexer wordend IT-aanbod aan de juiste keuzes te maken.

Zoals eerder opgemerkt blijven IT-beveiliging en gegevensbescherming een belangrijke bezorgdheid voor de verenigingen.

39. WENST U ANDERE OVERWEGINGEN OF SUGGESTIES MEE TE GEVEN, BV. OVER DE MANIER WAAROP WE U BETER VAN DIENST KUNNEN ZIJN?

In dit veld konden de respondenten zich vrij uitdrukken. Een clustering van de opmerkingen, vragen en suggesties gaf het volgende resultaat in volgorde van afnemend belang:

1. Vraag naar uitbreiding van het SOCIALware aanbod, voornamelijk op het gebied van hardware, software voor creatief ontwerp, betaalbare CRM en databases, telefoniediensten, meer gratis tools, meer afspraken met leveranciers rond non-profit kortingen, ...
2. Meer informatie ontvangen, eenvoudiger gebruiksaanwijzingen en instructies, vergelijkingen tussen producten en oplossingen, begeleiding bij de keuze van producten,...
3. Beter opleiden van de verenigingen in het algemeen op digitaal vlak, in de exploitatie van sociale netwerken, rond de bescherming van de privacy en beveiliging van gegevens,...
4. IT-diensten en -ondersteuning, in het bijzonder de evaluatie van de bestaande infrastructuur en hulp bij het ontwikkelen van een investeringsplan, hulp bij het opstellen van bestekken, hulp bij installatie van de software, dagdagelijkse technische ondersteuning, hulp bij opstelling en uitvoering van een strategie rond online aanwezigheid,...

Enkele opmerkelijke of aanmoedigende citaten



« Via uw vragenlijst realiseer ik me dat we veel meer aandacht moeten besteden aan onze IT-systemen. We missen heel wat informatie: bv. welk systeem te kiezen voor het beheer van de giften - hoe sociale netwerken beter kunnen worden gebruikt - mogelijk om ook beroep te doen op SOCIALware voor tablets en smartphones?

Gevoelige gegevens: hoe databases beveiligen en welke software bestaat er om dit te doen ... misschien een werkgroep oprichten om uit te wisselen hoe we dit allemaal kunnen verbeteren. Hoe dan ook: SOCIALware stelt ons in staat om tegen zeer geringe kosten extra materiaal te verwerven. Heel hartelijk bedankt. »

« De non-profitgemeenschap wordt niet op de hoogte gehouden van IT-innovaties en hun ontwikkelingen, waardoor ze totaal onwetend blijft over een wereld in volle beweging. Ik voel me ongeletterd in een wereld van experts die een geleerde maar totaal onbegrijpbare taal spreken.

De non-profitsector beter vertrouwd maken met nieuwe technologieën zal deze sector meer mobiel maken en dus efficiënter en performanter; Minder afhankelijk van subsidies. »

« Ik ben zeer tevreden met het aanbod waarop wij beroep kunnen doen via SOCIALware. Het zou voor onze organisatie anders onmogelijk zijn om onze werking digitaal te ondersteunen. Socialware nous permet de faire notre métier. »

« Ik denk dat we echt nood hebben aan een specialist die onze situatie en specifieke behoeften evalueert, om ons te kunnen helpen bij het vinden en installeren van de juiste programma's, de nodige software, enzovoort. Want wijzelf zijn idealisten op het terrein, en niet in informatie technologie :/ »

« Door de overheid zijn we verplicht geweest om met 9 diensten te fusioneren. Dit geeft problemen met het aankopen van licenties bij jullie omdat die vaak beperkt zijn tot bv. 100. Ik moet de rest nu op de vrije markt kopen wat een serieuze meerkost betekent voor de ICT. Het optrekken van deze limieten zou ons zeker helpen. »

« Bestaat er een soort vertaling van het IT-jargon van het Engels naar het Frans? Ik weet wel dat Cloud wolk betekent, maar ik weet ook dat de gegevens niet in de wolken zijn, maar op harde schijven of andere materiële dragersels... »

« We hebben vorig jaar een project uitgewerkt met de laatstejaars studenten toegepaste informatica Thomas More. Zij hebben onze ganse IT bestudeerd en mogelijke oplossingen uitgewerkt. Heel nuttige en leerrijke oefening. »

Vergelijkende tabel BENELUX

SOCIALware dient verenigingen op Belgisch en Nederlands grondgebied. Hetzelfde onderzoek uitgevoerd in beide landen, laat toe om bepaalde indicatoren te vergelijken.

Aandeel van IT-budget in de totale uitgaven	Belux	Nederland
Aandeel van de respondenten die een IT-plan te ontwikkelen	16%	13%
Aandeel van de respondenten die een aanzienlijk deel van hun IT naar de cloud hebben gemigreerd	27%	44%
Aandeel van de respondenten die gebruik maken van een CRM-tool voor het beheer van hun donateurs, leden of andere relaties	9%	6%
Aandeel van de respondenten die beschikken over een website	93%	99,5%
Aandeel van de respondenten die technieken en tools aanwenden om de vindbaarheid van hun website te verhogen	56%	70%
Aandeel van de respondenten aanwezig op sociale media	78%	90%
Aandeel van de respondenten die online fondsen werven	13%	28%

CONCLUSIES

De 1.044 organisaties die reageerden op deze enquête lijken ons een representatieve steekproef van de organisaties die we bedienen, en van de non-profit sector in de ruime zin werkzaam in de sociale sector.

Samen vertegenwoordigen de respondenten ongeveer 37.000 medewerkers, of bijna 28.000 voltijds equivalenten (VTE). Voegt men hieraan nog de 44.000 vrijwilligers toe die toegang tot hebben hun IT-infrastructuur of gegevens, dan spreken we van een gemeenschap van bijna 80.000 technologie-gebruikers.

45% van de deelnemende organisaties hebben minder dan 5 Voltijds Equivalenten (VTE) in dienst. Ze worden in dit rapport aangeduid als 'kleine organisaties'. **23%** van de respondenten hebben helemaal geen personeel, en **41%** hebben een jaarlijks budget beneden de 100.000 €. Aan het andere uiterste hebben **5%** van de respondenten een uitgavenbudget boven de 5 miljoen euro.

Zoals verwacht, bevestigen de vele gegevens die door dit onderzoek zijn vergaard dat verenigingen een zeer hybride groep vormen, met inbegrip van hun digitale maturiteit.

IT-beheer

•••••

In bijna één op de vijf organisaties wordt IT uitsluitend door vrijwilligers beheerd, en dit voornamelijk binnen de kleinere verenigingen. In middelgrote en grote organisaties wordt IT-beheer op evenwichtige manier verdeeld tussen gespecialiseerde medewerkers en externe leveranciers (ongeveer 50-50). Slechts 5% van de respondenten beschikken over meer dan 2 VTE gewijd aan IT.

Gemiddeld besteden respondenten 1,8% van hun operationele uitgaven aan IT, exclusief personeelskosten. Hardware is de belangrijkste post en slurpt 33% van het budget op.

7% van de verenigingen beschouwen dat de huidige situatie van hun IT hun werking blokkeert. Aan het andere uiterste ziet 11% zichzelf als innovatief op gebied van IT. Tussen deze twee uitersten, ziet men dat de meerwaarde van de IT voor eigen personeel en begunstigen toeneemt met de grootte van de organisatie.

De overgrote meerderheid van de respondenten passen basisprincipes toe in termen van veiligheid en continuïteit door regelmatig back-ups te maken van hun gegevens en de meest up-to-date software te gebruiken. Bijkomende gezonde praktijken rond beveiliging, zoals plaats en frequentie van back-ups, inventarisering, bewustmaking van het personeel voor data veiligheid enz... worden heel wat minder gevolgd.

Slechts 16% zegt dat ze een gedocumenteerd IT-plan te ontwikkelen. Meer dan 4 op de 10 respondenten drukt ook een zorg uit rond de lage betrokkenheid van de bestuursleden in de IT-strategie.

Hoe kleiner de vereniging, hoe meer ze met mobiele apparaten werkt, haar software up-to-date houdt en gebruik maakt van de cloud. Voor gemiddeld 25 PC's in eigen bezit, gebruikt een vereniging ook 15 externe computers voor de ondersteuning van haar werking. Het zijn voornamelijk de kleinere organisaties, die het 'Bring Your Own Device' principe toepassen.

Voor zowel PC besturingssystemen als office suites is Microsoft dominant met een marktaandeel van **meer dan 85%**.

61% van de respondenten gebruikt servers, en **40%** beschikt over eigen servers, binnen hun lokalen. Dit zijn de grotere organisaties, voornamelijk uit de gezondheidszorg.

Open Source software wordt veel meer gebruikt op servers dan op PC's - **meer dan één op de vijf** servers draait met open source - maar ook voor servers blijft Microsoft het meest gebruikte besturingssysteem.

De cloud biedt talrijke voordelen aan verenigingen. **Meer dan één op de vier** zegt een groot deel van de IT naar de cloud te hebben gemigreerd, terwijl **18%** van plan is om dit te doen in een horizon van minder dan 3 jaar. Het zijn de kleine organisaties het voortouw te nemen in deze beweging.

De belangrijkste barrières tegenover de Cloud zijn de twijfels rond veiligheid en vertrouwelijkheid van de gegevens en het gebrek aan kennis of tijd.

Voor hun financieel beheer maken de verenigingen een ruim gebruik van spreadsheets. **Eén op de vijf** voert haar boekhouding trouwens uitsluitend met behulp van spreadsheets. De meest gebruikte gespecialiseerde financiële software is Winbooks, wellicht dankzij de bijzondere voorwaarden die het bedrijf al jaren biedt aan non-profits.

De gevoelige gegevens waar vzw's vaak mee werken, het veelvuldig gebruik van de cloud, de toegang van de vele vrijwilligers tot de gegevens en de vrij lage sensibilisering van de werknemers rond veiligheid en vertrouwelijkheid van gegevens wijzen erop dat de non-profit sector grote inspanningen te wachten staat om de verplichtingen na te komen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG – GDPR) die in werking treedt in mei 2018.

De gespecialiseerde hulpmiddelen voor het beheren en het segmenteren van contacten (CRM) worden nog maar weinig gebruikt door de verenigingen (**minder dan 10%** van de respondenten), maar veel respondenten wensen op relatief korte termijn een CRM-oplossing in te voeren.

Omwille van de zeer uiteenlopende activiteiten van de vzw's is het heel moeilijk om de automatisering van de dienstverlening aan de begunstigen en het gebruik van IT voor de meting van hun impact te beoordelen. Meer dan de helft van de respondenten volgen de dienstverlening aan hun doelgroepen op met standaard office tools. Hoe groter de vereniging, hoe meer ze gespecialiseerde sectoroplossingen gebruikt. **Iets meer dan één respondent op de vijf** beschikt over een uniek zicht op alle gegevens van hun begunstigen en gebruikt zijn data om geïnformeerde beslissingen te nemen.

De basis kantooresuites, die vlot toegankelijk zijn voor alle types gebruikers, blijven het meest gebruikt door de verenigingen om hun contacten, communicatie en hun dienstverlening te beheren. Als er meer geavanceerde alternatieven worden overwogen om het beheer van externe betrekkingen en communicatie te professionaliseren, is de keuze van de meest aangewezen oplossing niet eenvoudig door het groot aantal spelers op de markt, software die vaak te duur voor is kleine vzw's en onvoldoende afgestemd op hun specifieke behoeften.

Online aanwezigheid en communicatie



Over het algemeen zijn verenigingen zich bewust van het essentiële belang van hun aanwezigheid op internet al is deze aanwezigheid nog meer gericht op het informeren dan op het mobiliseren van de achterban. De verenigingen zijn op grote schaal aanwezig op sociale netwerken, vooral op Facebook.

Driekwart van de respondenten sturen regelmatig e-mails naar hun donateurs of supporters om ze op de hoogte te houden van hun activiteiten.

70% van de respondenten werft op geen enkele manier fondsen online en is ook niet van plan om dit in de toekomst te doen, noch via hun website, noch via sociale netwerken, noch gespecialiseerde crowdfunding platformen.

De non-profitsector heeft beter begrepen dan de meerderheid van privébedrijven dat sociale media, met Facebook aan de top, (virtuele) ontmoetingsplaatsen zijn met het publiek. Ze beschouwen echt online communicatie als een prioriteit. Niettemin wordt in België veel minder gebruik gemaakt van het internet om giften te ontvangen dan in de buurlanden.

De mogelijkheden van search engine optimalisation technieken en speciale voorwaarden voor Google Ad Grants advertentiecampaagnes zijn nog onvoldoende bekend en benut.

Behoeften, uitdagingen en prioriteiten

Hoewel de verenigingen al sterk aanwezig zijn op het internet, gaan hun topprioriteiten naar het verbeteren van hun website en een beter gebruik van de sociale netwerken.

Het gebrek aan financiële middelen, tijd en expertise zijn voor een ruime helft van de respondenten de belangrijkste obstakels in de verdere exploitatie van informatietechnologie, ongeacht hun omvang of activiteit. Bijna de helft hebben het moeilijk om de complexiteit en de snelle evolutie van de technologie te beheersen en er de voordelen van in te zien. Daarom willen verenigingen beter geïnformeerd worden bij de selectie van IT-oplossingen.

IT-beveiliging en gegevensbescherming blijven eveneens een permanente bron van bezorgdheid.

Uit het onderzoek blijkt dat tegenover de steeds talrijker, complexe en snel evoluerende IT-oplossingen, de non-profitgemeenschap enorme nood heeft aan eerlijke en vergelijkende informatie, opleiding en ondersteuning bij de keuze en uitvoering van oplossingen. Talrijke verenigingen willen hun uitrusting verder moderniseren en toegang krijgen tot meer software aanbiedingen en vooral betaalbare apparatuur.

Op basis van de vele waardevolle informatie uit dit onderzoek zullen we verder nadenken over hoe we zo goed mogelijk kunnen voldoen aan de vele eisen van onze begunstigen, met behulp van onze eigen middelen, met de middelen beschikbaar in het wereldwijde TechSoup-netwerk en de meest geschikte externe partners die gemotiveerd zijn om samen te werken met de verenigingen.

SOCIALware



Louisalaan 65/11, 1050 Brussel



www.socialware.be



www.facebook.com/SOCIALware



www.twitter.com/scwbelux

IN PARTNERSHIP WITH

techsoup

GLOBAL NETWORK