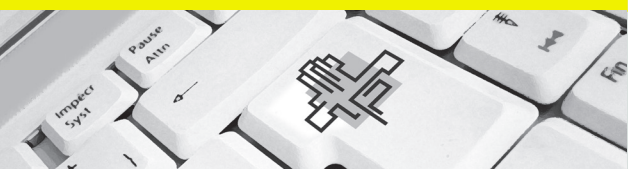


JAAR **VERSLAG**

2011



IRISTEAM





WOORD VOORAF	5
I. IRISTEAM: ORGANISATIE EN LEDEN	6
1. De leden van de Vereniging	6
2. Tevredenheidspeiling bij de leden van IRISteam	7
3. Communicatie met de leden	9
II. PRESTATIES DIE VERBAND HOUDEN MET SPECIFIEKE ICT-DIENSTEN	10
1. Markante feiten in 2011	10
2. In cijfers	11
III. HUMAN RESOURCES	14
1. Aanwerving	15
2. Evaluatie en versterking van de competenties	17
3. Collectieve arbeidsbetrekkingen	20
IV. FINANCIËLE BALANS	21
1. Analyse van het resultaat	21
2. Balansanalyse	24
VOORUITZICHTEN	26
BIJLAGEN	27
1. Ledenlijst van de vzw IRISteam	27
2. De leden van de Raad van bestuur van IRISteam vzw	29



IRISteam heeft in 2011 zijn vijfde boekjaar afgesloten. Het jaar werd gekenmerkt door een nieuwe groei van het ledenaantal en van het personeelsbestand. De vereniging werd uitgebreid met 5 nieuwe leden en 7 nieuwe medewerkers. Bovendien is de omzet met 10,2% toegenomen.

IRISteam is op 27 november 2006 opgericht en biedt zijn leden ondersteuning op het vlak van in ICT gespecialiseerde human resources. De vereniging is in dat opzicht een stuwende kracht bij het tot stand brengen van een ICT-beleid, zowel op gewestelijk als op lokaal niveau. De vereniging vormt de menselijke hefboom die noodzakelijk is voor het uitvoeren van opdrachten van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG) en in bredere zin voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Key figures 2011*

65 leden (excl. stichtende leden)	206 medewerkers	19 236 kEUR Omzet
--	---------------------------	--------------------------------

* Gegevens 31/12/2011

Het voorbije boekjaar is benut om de eerste tevredenheidspeiling uit te voeren bij de leden van de vereniging. Globaal genomen bleek hier een positieve waardering uit en de totale tevredenheid van de leden behaalde een score van 3,7 op een schaal van 0 tot 5. Meer in het bijzonder tonen de leden zich tevreden over de voordelen die de vereniging hen biedt en, al even bemoedigend, over de diensten waar zij gebruik van maken, zowel op het vlak van de specifieke IT-diensten en projecten als wat betreft het dagelijkse IT-beheer. De twee activiteitscategorieën van IRISteam blijken dezelfde hoge tevredenheid te scoren bij de leden van IRISteam.

Kristof De Mesmaeker, , Voorzitter van de raad van bestuur
Hervé Feuillien, Afgevaardigd bestuurder
Robert Herzele, Adjunct afgevaardigd bestuurder
Philippe Brunelli, Bestuurder

I. IRISTEAM: ORGANISATIE EN LEDEN

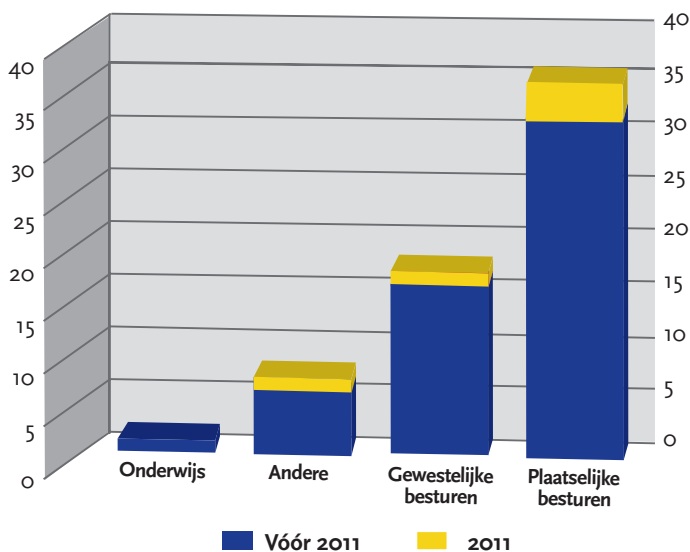
Een 65-tal actieve besturen en organisaties op gewestelijk of lokaal niveau in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is lid van de vzw IRISteam¹. Na een sterke groei in 2010 heeft de vereniging ook in 2011 weer nieuwe leden mogen verwelkomen, waardoor IRISteam zijn fundament in het Brusselse openbare landschap opnieuw heeft kunnen versterken.

1. De leden van de Vereniging

In 2011 zijn er 6 nieuwe leden toegetreden tot IRISteam en is er 1 lid uitgetreden, wat een toename vormt van 8% ten opzichte van het voorgaande boekjaar.

De leden van IRISteam	Per categorie*	2010	2011
65 leden (excl. stichtende leden) + 5 vergeleken met 2010	Plaatselijke overheden en besturen	32	35
	Gewestelijke overheden en besturen	21	22
	Onderwijs	1	1
	Andere	6	7
	Totaal	60	65

*Gegevens 31/12/2011



Als gevolg van de groei van het ledenaantal, verzamelde de vereniging tegen het einde van het boekjaar 2011, onder andere:

- 16 van de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- 12 van de 19 OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- het gewestelijk parlement, het Franstalige Brussels Hoofdstedelijk Parlement en zijn Vlaamse tegenhanger, alsmede de 3 gemeenschapscommissies van het Gewest;
- 6 instellingen van openbaar nut;
- 2 politiezones, een atheneum en zeven privaatrechtelijke rechtspersonen.

¹ De volledige ledenlijst is opgenomen in de bijlage bij dit Jaarverslag.

De nieuwe leden van IRISteam zijn:

- plaatselijke overheden: het OCMW van Oudergem, de plaatselijke Missie van Etterbeek en de politiezone 5344 (Schaarbeek, Sint-Joost-ten-Node, Evere);
- gewestelijke overheden: het Franstalig Brussels Hoofdstedelijk Parlement;
- privaatrechtelijke rechtspersonen: het CEOS (Centre de l'école ouvrière supérieure) en het Europees Instituut voor de Arabische Cultuur.

Daarnaast heeft de vereniging de uittreding genoteerd van de vzw CIRE (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Étrangers).

Raad van bestuur

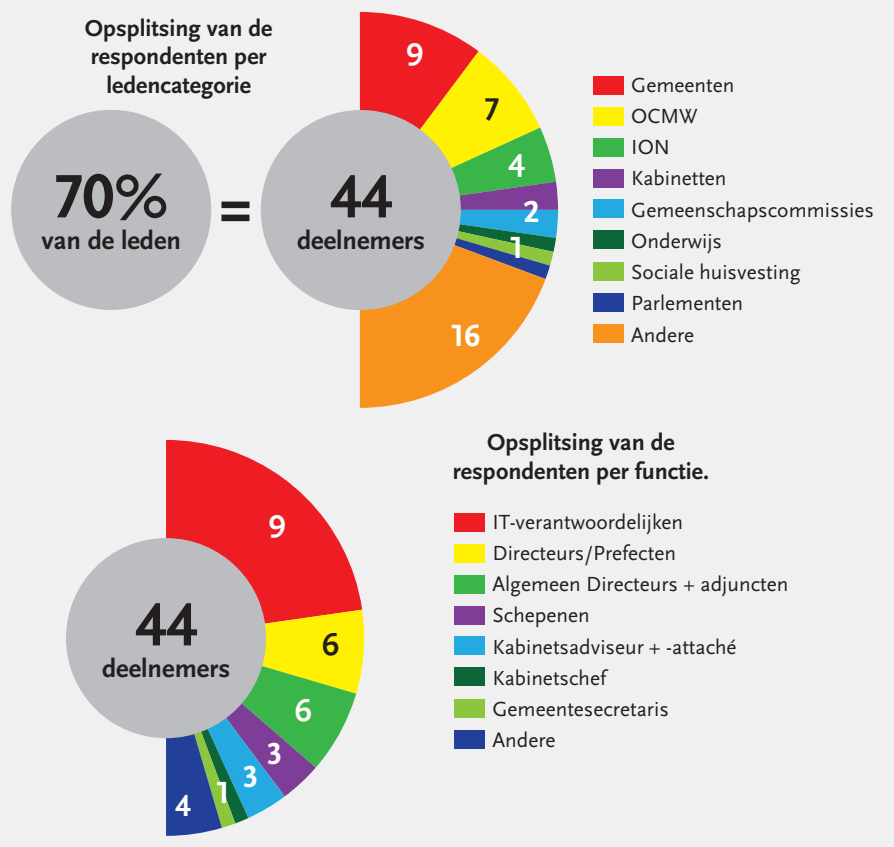
De raad van bestuur van IRISteam heeft de heer Philippe Brunelli verwelkomd als bestuurder die hiertoe werd benoemd door de leden van de vereniging. De heer Brunelli is met meerderheid van de aanwezige stemmen verkozen tijdens de algemene vergadering van IRISteam op 29 mei 2011.

2. Tevredenheidspelling bij de leden van IRISteam

Voor de eerste maal is er een tevredenheidspelling uitgevoerd bij de leden van IRISteam die een beroep doen op de resources van de vereniging en deze peiling leverde een algemeen positief waarderingscijfer op van 3,7 op 5.

Representativiteit van de peiling

Bijna 70% van de ondervraagde personen antwoordde op de peiling, wat een vrij nauwkeurig beeld geeft van de perceptie van de activiteiten van IRISteam.



Tevredenheidsschaal

De antwoorden op de vragen kregen een score op een schaal van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal mee eens). In deze situatie betekent een score van 3 een neutrale mening en scores van 3,25 tot 5 staan voor een positieve waardering (vanaf 3,75 erg positief).

Organisatie van de peiling

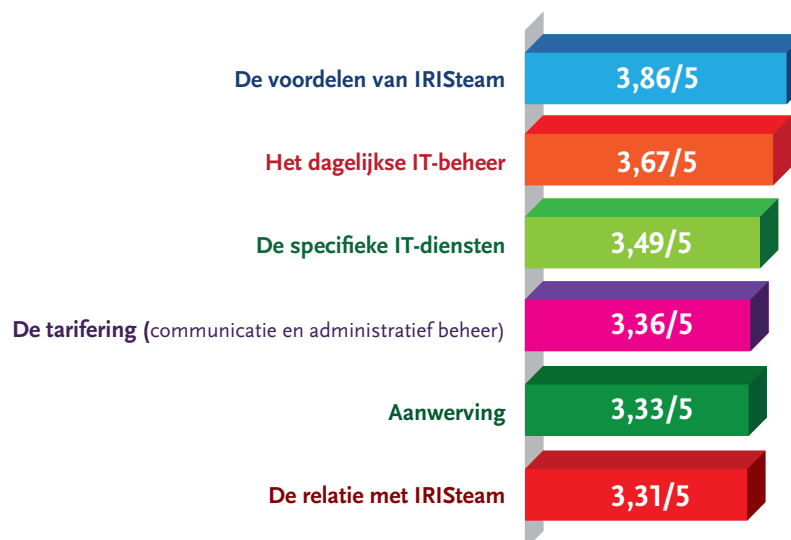
De peiling liep van 7 oktober tot 14 november 2011 en gebeurde via e-mail en telefoon. Er werd een dertigtal vragen gesteld in verband met zes thema's: de relatie met IRISteam, het dagelijkse IT-beheer, de specifieke IT-diensten, aanwerving, de voordelen van IRISteam en de tarifiering (communicatie en administratief beheer).

Algemene tevredenheid van de leden

De leden van de vereniging zijn over het algemeen tevreden over hun toetreding. Deze opinie wordt weerspiegeld in de score van 3,7 wat betreft hun totale tevredenheid en hun vertrouwen in IRISteam.



De thema's worden allemaal beoordeeld met een gemiddeld positief tot zeer positief tevredenheidsniveau. De voordelen van IRISteam springen in het oog door de hoogste scores terwijl aanwerving en de relatie tussen de leden en de vereniging verbeterd zouden kunnen worden.



Nader bekeken

- de hoogste scores worden gegeven aan de voordelen van IRISteam, of het nu gaat om de tarieven, een voordeel dat sterk gewaardeerd wordt (score van 3,95 op 5) of de administratieve vereenvoudiging (namelijk de vrijstelling voor de leden om zelf over te gaan tot aanbestedingen om een beroep te kunnen doen op de IT-resources van IRISteam: 3,68).
- De technische (3,83) en sociale (3,65) vaardigheden van de medewerkers van IRISteam worden eveneens benadrukt, net als hun opleiding (3,85) en de efficiëntie van de contacten met de structuur (3,68).
- Bepaalde punten vragen om verbetering: deze punten zullen door het management en door de accountmanagers in 2012 worden opgevolgd, vervolgens opnieuw geëvalueerd in een peiling teneinde een betere score te behalen. Hierbij gaat het in het bijzonder om:
 - de relatie met de vereniging: de bekendheid van de leden met de structuur (3,12), de informatie over het beheer ervan (3,12) en het formaliseren van de relatie (3,05);
 - op rekruteringsvlak moet er meer aandacht gaan naar de termijnen (3,25) terwijl de doeltreffendheid vrij goed gewaardeerd wordt (3,41).

3. Communicatie met de leden

Zoals aangekondigd in het voorgaande jaarverslag van de vereniging heeft IRISteam zijn communicatie-activiteiten naar de leden toe ontwikkeld. Dit blijkt onder andere uit:

- de publicatie van het jaarverslag;
- de aanmaak van webpagina's die gewijd zijn aan IRISteam, op de site van het CIBG;
- de publicatie van een dienstencatalogus waarvoor de leden voordelen ontvangen uit de toetreding tot IRISteam.



II. PRESTATIES DIE VERBAND HOUDEN MET SPECIFIEKE ICT-DIENSTEN

Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest doet een beroep op IRISteam om zijn IT-diensten en -projecten te kunnen leveren. Een aantal hiervan wordt gesubsidieerd door het Gewest terwijl andere door IRISteam worden gefactureerd aan zijn leden: deze facturatie heeft in dat geval slechts betrekking op de keren dat de leden een beroep doen op zijn human resources.

De medewerkers van IRISteam leveren prestaties voor een waaier van 30 diensten, opgesplitst in 5 families: diensten in verband met het Internet, informaticabeveiliging, softwareoplossingen, IT-ondersteuning en telecommunicatie. In 2011 waren er in totaal 410 combinaties tussen leden en diensten, goed voor een stijging van 33%.

1. Markante feiten in 2011

De groei die werd opgetekend in 2011 heeft in verschillende mate betrekking op vrijwel alle door het CIBG voorgestelde diensten. Drie van die diensten springen daarbij in het oog:

- **BO Secretariaat:** naast de intrinsieke kwaliteit van deze oplossing hadden de plaatselijke beheerders ook oog voor de kwaliteit, de beschikbaarheid en het professionalisme van het IRISteam-personeel dat instond voor de begeleiding van de gebruikers. BO secretariaat brengt immers een diepgaande wijziging van de organisatie en het beheer van de vergaderingen (college en raad) met zich. Het succes van deze tool en de uitstekende feedback van de gebruikers illustreren de kwaliteit van de prestaties van de IRISteam-medewerkers op dat vlak.
- **Backup Online:** heel wat overheden hadden het beheer van hun back-up reeds toevertrouwd aan het CIBG. Het CIBG heeft dan ook besloten het toepassingsgebied van deze dienst uit te breiden. Het personeel van IRISteam heeft in 2011 de dubbele opdracht gekregen om het platform te moderniseren en er de bestaande gebruikers naar te migreren. Het project was een groot succes.
- **Gewestelijke e-mail:** de e-maildienst was in 2011 op een scharnierpunt beland. Het klassieke gebruik van de e-mail was tot volwassenheid gekomen, en het CIBG heeft de dienst verrijkt met gedeelde agenda's en contacten. Er is dus een nieuwe oplossing ingevoerd en voorgesteld aan de gebruikers van de gewestelijke mail. Het IRISteam-personeel heeft hard gewerkt aan de betrouwbaarheid van de oplossing, op basis van een architectuur «without any single point of failure», en aan de migratie van iedere gebruiker zonder onderbreking van de dienst. In december 2011 was het nieuwe platform operationeel voor alle gebruikers. In 2012 zullen diverse andere overheden zich bij het nieuwe platform aansluiten.

Catalogus van de specifieke IT-diensten:

De diensten van het CIBG als provider van internetdiensten (ISP)

Diensten die verband houden met de toegang tot het Internet en tot specifieke diensten of platformen, webhosting en beheer van domeinnamen:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| • Toegang tot de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) | • DNS (beheer van domeinnamen) |
| • Internettoegang via BELNET/DSL | • eMail hosting (oude e-maildienst) |
| • Internettoegang via BELNET/HD | • eMail/kalender/contact |
| • Internettoegang via BELNET/THD | • Volledige dedicated hosting |
| • Toegang BELNET (oud) | • Volledige shared hosting |
| • Toegang tot Publink | • Intermediate hosting |
| | • Streaming hosting |

Diensten op het vlak van informaticabeveiliging

Diensten in verband met de beveiliging van gegevens of computersystemen van de leden van IRISteam:

- Backup Online op TIVOLI
- Backup Online op eVault
- Firewall
- Client Security

Softwareoplossingen

Vakspecifieke informaticaplatformen of online diensten waartoe de leden van IRISteam toegang hebben voor intern gebruik en voor het leveren van hun diensten aan derden, zoals de burgers:

- Alfresco
- BO Secretariaat
- Kancelarij
- DIGIFLOW
- IRISbox
- NOVA
- Plonebru
- SINCRHO
- Trados
- T-XCHANGE
- Plone WEBSITE

IT-ondersteuning

Diensten aan de leden van IRISteam op het vlak van:

- IT-consultancy
- Ontwikkeling van Openbare Computer Ruimtes
- Inventaris en beheer van de IT-installaties
- Virtualisatie (VMware)

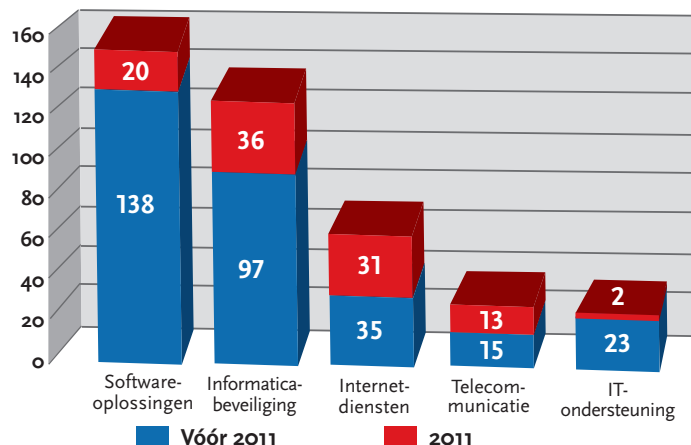
Telecommunicatie

Diensten aan de leden van IRISteam op het vlak van:

- Ontwikkeling van gewestelijk netwerk voor draadloze internettoegang Urbizone
- Gewestelijke VPN

2. In cijfers

Elk lid maakt gebruik van de IRISteam-middelen, gemiddeld voor 5,6 specifieke IT-diensten, hoofdzakelijk voor softwareoplossingen. In 2011 waren er in totaal 410 combinaties tussen leden en diensten, goed voor een stijging van 33% die qua volume met name werd opgetekend in de categorieën van de informaticabeveiliging en het leveren van internetgebonden diensten, en verhoudingsgewijs met name in de categorieën van de internet- en telecommunicatierelateerde diensten.



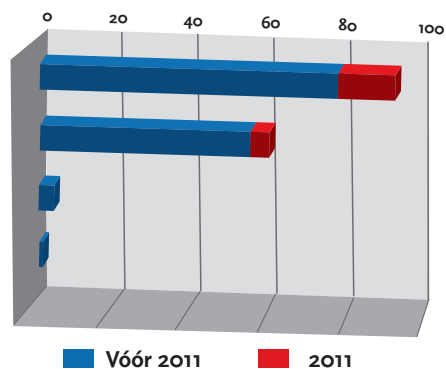
Specifieke IT-diensten			
	Totaal op 31/12/2011	Stijging in volume	Stijging in %
Softwareoplossingen	158	20	14%
Informaticabeveiliging	133	36	37%
Internetdiensten (ISP)	66	31	89%
Telecommunicatie	28	13	87%
IT-ondersteuning	25	2	9%
	410	102	33%

Combinaties tussen leden van IRISteam en specifieke IT-diensten waarvoor de leden een beroep doen op de middelen van de vereniging.

Softwareoplossingen

TOTAAL 2011	Evolutie
158	+ 20

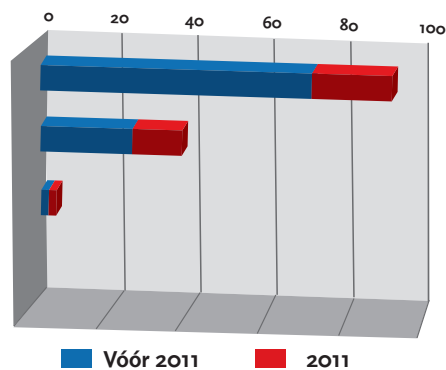
Plaatselijke overheden en besturen
Gewestelijke overheden en besturen
Andere
Onderwijs



Informaticabeveiliging

TOTAAL 2011	Evolutie
133	+ 36

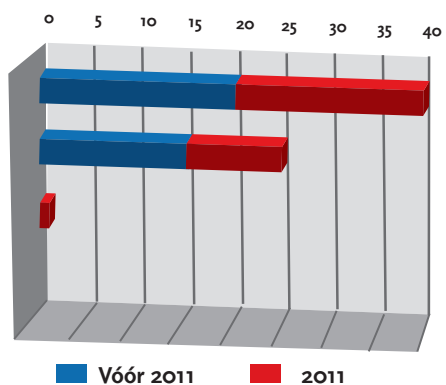
Plaatselijke overheden en besturen
Gewestelijke overheden en besturen
Andere
Onderwijs



Internetdiensten (ISP)

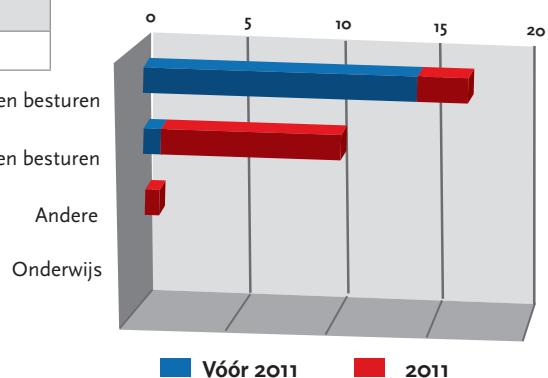
TOTAAL 2011	Evolutie
66	+ 31

Plaatselijke overheden en besturen
Gewestelijke overheden en besturen
Andere
Onderwijs



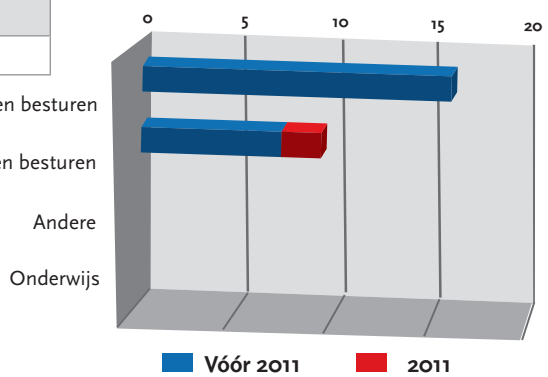
Telecommunicatie

TOTAAL 2011	Evolutie
28	+ 13



IT-ondersteuning

TOTAAL 2011	Evolutie
25	+ 2



III. HUMAN RESOURCES

Het menselijk kapitaal van IRISteam vormt in essentie zijn enige bron. In 2011 heeft de vereniging nieuwe medewerkers kunnen aantrekken en het aanwezige personeel kunnen motiveren om het beste van zichzelf te geven. In totaal is het personeelsbestand uitgebreid met 7 personen.

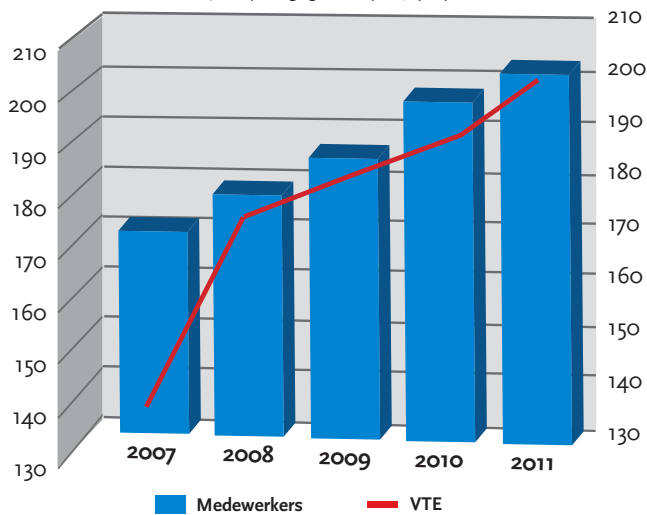
Tijdens het afgelopen boekjaar zijn er 40 arbeidscontracten ondertekend waarvan 33 personen hun functie hebben aangevat.

Medewerkers IRISteam
206 medewerkers
203 VTE

Gegevens 31/12/2011

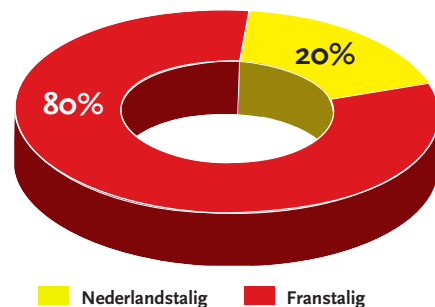
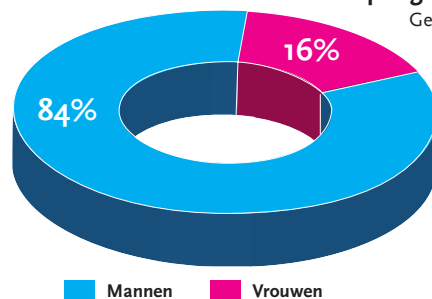
Groei van het personeelsbestand

Jaarlijkse gegevens per 31/12/2011

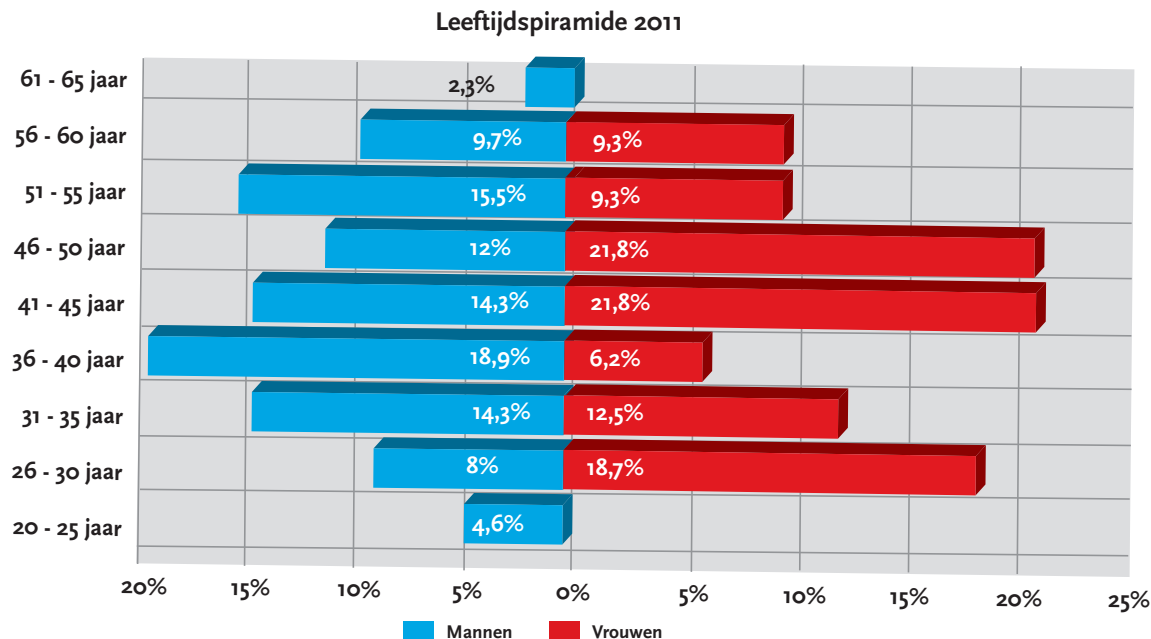


Opsplitsing van het personeelsbestand per geslacht en per taal

Gegevens 31/12/2011



De opsplitsing van het personeelsbestand per geslacht of taalstelsel is in 2011 vrijwel identiek gebleven in vergelijking met 2010.



1. Aanwerving

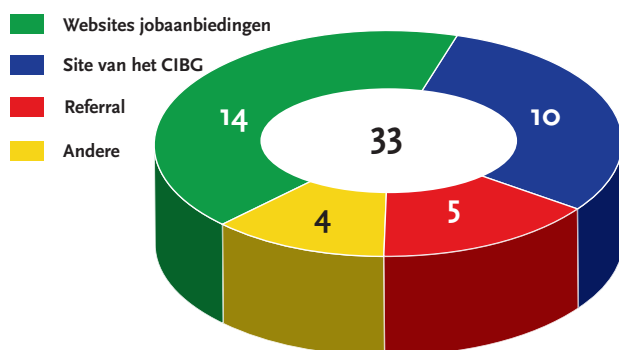
In 2011 werden 33 nieuwe medewerkers in IRISteam opgenomen, waarvan twee derde voor de behoeften van het CIBG. In vergelijking met 2010 is het aantal aanwervingen voor de behoeften van andere overheden of besturen in 2011 meer dan verdubbeld.

De kerncijfers inzake aanwervingen in 2011

33 overeenkomsten
+ 50% vergeleken met 2010

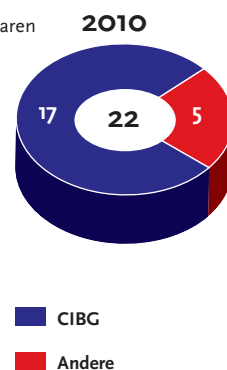
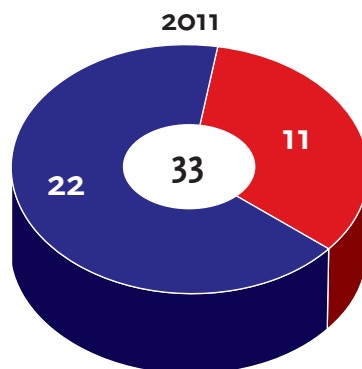
Aanwervingsbronnen

Gegevens 31/12/2011²



Voor de behoeften...

Gegevens per 31/12 van de respectieve jaren



	2011	2010	Evolutie
CIBG	22	17	+ 29,4 %
Andere	11	5	+ 120 %

² Transfer naar IRISteam-statuuut: CIBG-medewerkers die het IRISteam-personeel hebben versterkt. Andere: stagiairs, uitzendkrachten, enz. aangeworven tijdens hun opdracht.

De professionalisering van rekruteringen is voortgezet in 2011 op basis van wat verworven is sinds de oprichting van IRISteam. De professionalisering vertaalt zich in tal van acties op het vlak van de communicatie en het eigenlijke rekruteringsproces.

De rekrutering steunt trouwens ook op interne mobiliteit. IRISteam biedt elke medewerker de mogelijkheid, indien hij of zij dit wenst, te evolueren in de organisatie, vanzelfsprekend indien men voldoet aan de eisen van een vacante post. In 2011 hebben 7 medewerkers van IRISteam van deze mogelijkheid gebruikgemaakt (tegen nul medewerkers in 2010). Deze interne mobiliteit wordt bevorderd door voorschriften die aan de medewerkers voorrang verlenen ten opzichte van externe kandidaten bij het solliciteren naar een openstaande functie. Interne kandidaten volgen hetzelfde assessment-proces als de externe kandidaten.

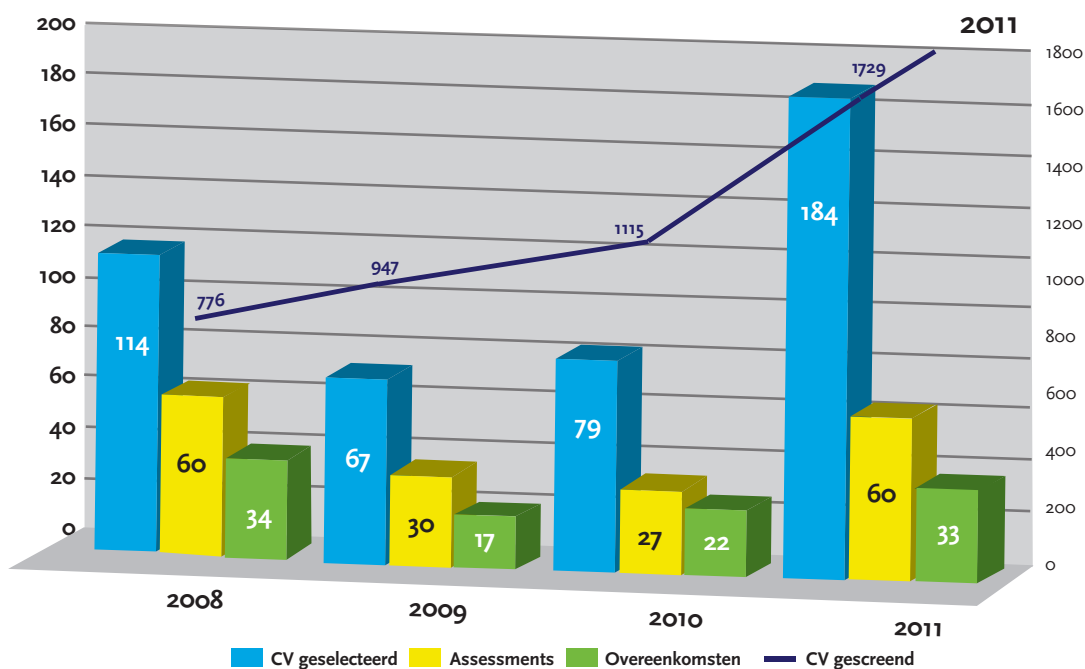
Te noteren: dankzij het «referral»-programma zijn er 5 overeenkomsten gesloten waarbij een premie werd toegekend aan bestaande medewerkers die met succes een kandidaat hebben aanbevolen uit hun kennissen- of beroepskring.

De turnover³ bedroeg in 2011 overigens 14,7%, tegen 8,8% in 2010.

Rekrutering steeds moeilijker

2011	
CV's gescreend	1729
CV's geselecteerd	184
Assessments	60
Overeenkomsten	33
Gemiddelde termijn	88 dagen

De in 2011 uitgevoerde rekruteringen vertegenwoordigen een groot volume van de behandelde dossiers. Er werden 1729 cv's geanalyseerd om aan die aanwervingen te voldoen. Het rekruteringsproces is echter steeds complexer omdat slechts 55% van de geselecteerde kandidaten voor een assessment ook daadwerkelijk werd aangeworven, tegen 81% in 2010.



³ De turnover geeft het cijfer aan van het personeelsverloop binnen een onderneming. Binnen IRISteam wordt de volgende formule hiervoor gebruikt: $((in+out)/2)/aantal\ medewerkers\ op\ 1\ januari\ van\ het\ jaar\ in\ kwestie$.

Dit is hoofdzakelijk te wijten aan problemen inzake loonschalen en de voordelen in natura die IRISteam zijn medewerkers biedt. Het loonpakket bleek ontoereikend in 2011, met name voor bepaalde sleutelfuncties ressorterend onder functieklassen 4 en 5.

Gelet op de spanningen op de IT-werkgelegenheidsmarkt, reeds vaker benadrukt door de werkgeversbond Agoria, en de groeiende behoeften aan IT-resources in het Gewest, zowel voor het CIBG als voor andere leden van IRISteam, blijkt het van cruciaal belang om het aantal aanwervingen te ondersteunen en de aanwezige medewerkers te binden.

In 2011 hebben deze inspanningen zich vooral gericht op:

- **de analyse van het humanresources-model van IRISteam:** er is een benchmark opgesteld voor de lonen en de aan de medewerkers voorgestelde voordelen, de conclusies hiervan zijn in 2010 in de vorm van een rapport voorgelegd aan de raad van bestuur van IRISteam. Dit rapport zou kunnen worden vertaald in een aangepast HR-model op het vlak van de loonbarema's, de classificatie van de functies en de «*expense policy*». Hierover zal in 2012 worden onderhandeld met de vakbondsdelegatie, binnen de beperkingen van de maximale wettelijke stijging van de loonmassa;
- **dynamisering van de aanwerving:** intern zijn de aanwervingsprocessen geoptimaliseerd terwijl extern de communicatie in verband met de rekrutering een nieuwe vorm heeft gekregen, op basis van een nieuw imago en nieuwe boodschappen om het karakteristieke profiel van de onderneming als IT-werkgever ten dienste van de Brusselse gemeenschap beter te doen uitkomen. De personeelsadvertenties zijn grondig herzien en tegelijkertijd is er een microsite voor rekrutering aangemaakt. Daarnaast richten de vacatures zich sterker op jonge afgestudeerden.

Functies aanwervingen	
Account manager	IT manager
Analyst programmer web	IT technician
Application administrator	Network administrator
Logistiek assistenten	Project manager
Assistenten algemene diensten	System administrator
Developer	System engineer
Functional analyst	Technical leader
Geomatic manager	Web communication specialist
Helpdesk operator	

2. Evaluatie en versterking van de competenties

Het competentiebeheer maakt deel uit van de fundamentele krachtlijnen van het humanresources-model dat IRISteam hanteert, gericht op een voortdurende verbetering van de competenties en ter aanmoediging om de onderneming trouw te blijven. Concreet krijgen de medewerkers jaarlijks een evaluatie en worden ze aangemoedigd om hun competenties en kennis te verrijken in het kader van opleiding of certificeringsprogramma's.

2.1. Evaluaties

Elke medewerker van IRISteam wordt minstens eenmaal per jaar door zijn lijnmanager geëvalueerd. Deze evaluatie bestaat uit twee delen: de competenties op basis van het functietype van de medewerker en de evaluatie van zijn prestaties ten opzichte van de doelstellingen die met de medewerker voor dat jaar zijn overeengekomen, die zijn toegekend door het lid van IRISteam waarvoor hij werkt. Halverwege de periode volgt een follow-upgesprek om de

communicatie tussen de medewerker en zijn manager te verbeteren. Het is bedoeld om een stand van zaken op te stellen over de verwezenlijking van de vastgelegde doelstellingen.

Het proces voor het competentiebeheer dient overigens als basis voor de toekenning van een graad aan de medewerker. Elk functietype kent drie graden (medior - senior - expert).

Naar aanleiding van de evaluaties uitgevoerd in 2011, die betrekking hebben op het jaar 2010, stellen we vast dat:

- 147 medewerkers hun doelstellingen (30% volledig en 70% gedeeltelijk⁴) hebben bereikt;
- 11 medewerkers zijn gepromoveerd van de graad medior naar de graad senior, en 2 medewerkers hebben de graad expert ontvangen.

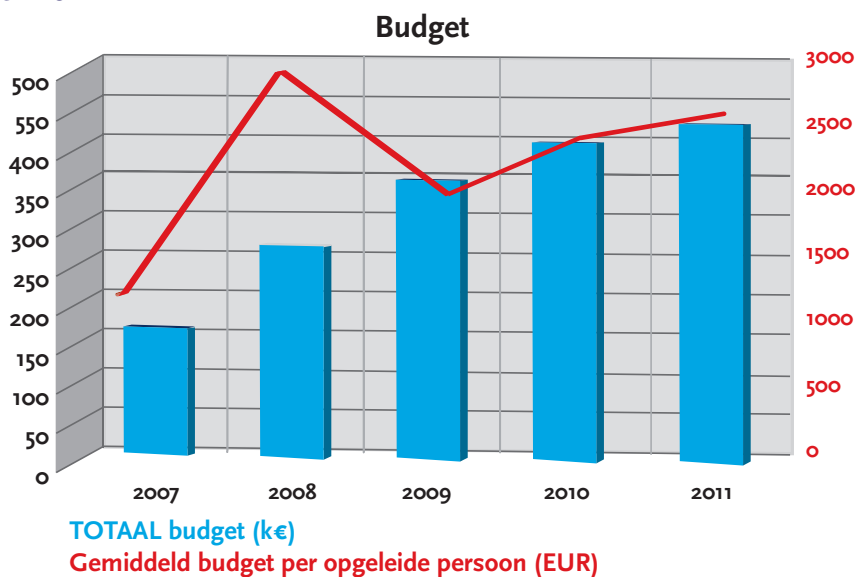
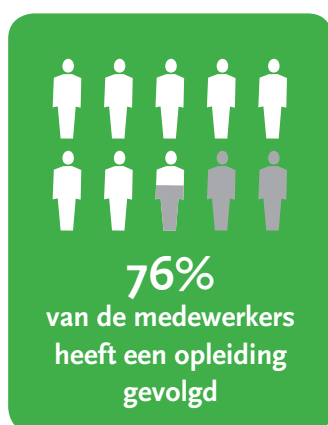
2.2. Opleidingen en certificaten

Voor elke medewerker van IRISteam wordt een ontwikkelingsplan opgesteld. Dat kan betrekking hebben op zowel technische behoeften als behoeften inzake «soft skills». Dit ontwikkelingsplan streeft naar een verrijking van de competenties, met name door de zwakke punten te compenseren die werden vastgesteld tijdens de aanwervings- en selectieprocedure, of bij de jaarlijkse evaluaties, het tijdstip waarop de medewerker zijn eigen suggesties voor persoonlijke ontwikkeling kan indienen. Dit ontwikkelingsplan biedt ook de mogelijkheid om de competenties van de medewerkers uit te breiden doordat ze nieuwe kennis kunnen verwerven.

In 2011:

- IRISteam heeft een budget van 412 kEUR vastgelegd voor opleidingen, een stijging van 5,1% tegenover 2010;
- 157 medewerkers hebben opleidingen gevolgd voor een totaal van 975,6 dagen en er zijn 28 certificaten behaald;
- 82,81% van de ontwikkelingsplannen werd verwezenlijkt⁵, net zoveel als in 2010 (83%).

Opleidingen 2011

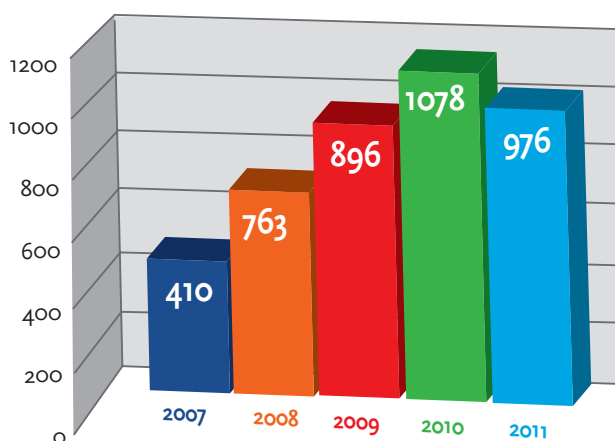


4 Doelstelling volledig bereikt: resultaat gelijk aan 100%. Doelstelling gedeeltelijk bereikt: resultaat hoger dan of gelijk aan 50% en lager dan 100%.

5 Een ontwikkelingsplan wordt als gerealiseerd beschouwd zodra een opleiding die vastgelegd is in het plan gevolgd werd.

6,22
gemiddelde duur
(dagen) opleiding per
opgeleide persoon

Aantal dagen opleiding



Certificaten	2011	TOTAAL
ITIL V3 Foundation	5	65
Prince2 Foundation	5	20
ITIL scpl OSA	5	14
Windows 7	0	13
Prince2 Practitioner	4	12
ITIL scpl SOA	2	8
RCV	0	6
ITIL PPO	5	5
Administratie CCNA	1	2
Ingenieur CISCO gecertificeerd CCNP	0	1
ISO-27001	0	1
ISO-27005	1	1
	28	148

ITIL: Information Technology Infrastructure Library
 Prince 2: Methodologie projectbeheer (Projects in controlled environments)
 ITIL scpl OSA: ITIL Operational Support & Analysis
 Windows 7: besturingssysteem Microsoft
 ITIL scpl SOA: ITIL Service-Offerings & Agreements
 RCV: ITIL Release Control & Validation
 CCNA: Certified Cisco Network Administration
 CCNP: Cisco Certified Network Professional
 ISO-27001: internationale norm voor informatiebeveiliging
 ISO-27005: risicomanagement in informatiebeveiliging

3. Collectieve arbeidsbetrekkingen

In het kader van het onderhandelingsorgaan hebben IRISteam en de vakbondsdelegatie twee collectieve arbeidsovereenkomsten ondertekend die betrekking hebben op:

- maaltijdcheques, waarbij het bedrag verhoogd wordt naar 7 euro per werkdag;
- toezicht en geplande activiteiten buiten de normale werkuren: deze overeenkomst stelt de weekpremie voor toezicht op 325 euro bruto vast en regelt de prestaties voor werk dat gepland is buiten de normale werkuren.

IV. FINANCIËLE BALANS

Als kostendelende vereniging wentelt IRISteam al zijn kosten af op zijn leden in verhouding tot het gebruik van de middelen die hen ter beschikking worden gesteld. Zijn kosten zijn dus gelijk aan zijn opbrengsten en stegen tot 19 236 kEUR aan het einde van het boekjaar⁶, een stijging van 9,9% ten opzichte van 2010.

1. Analyse van het resultaat

1.1. Opbrengsten

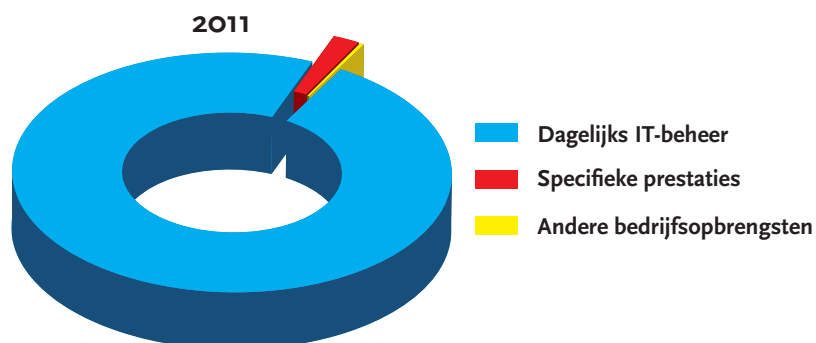
De totale opbrengsten worden als volgt verdeeld:

(kEUR)	2009	2010	2011
Bedrijfsopbrengsten	16 165	17 447	19 231
De overige inkomsten	0	56	5
TOTAAL	16 165	17 503	19 236
Stijging (%)		8,3%	9,9%

A. Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten bestaan uit de financiële bijdragen van de IRISteam-leden, die verschillen voor prestaties betreffende dagelijks IT-beheer of specifieke prestaties die verband houden met het leveren van een IT-dienst.

Bedrijfsopbrengsten				
19 231 Totaal 2011 (kEUR) + 10,2 %	kEUR	2009	2010	2011
	Dagelijks IT-beheer	15 686	17 101	18 635
	Specifieke prestaties	479	346	561
	Andere bedrijfsopbrengsten	0	0	35
	Totaal	16 165	17 447	19 231



⁶ Ter herinnering, IRISteam is onderworpen aan de boekhoudkundige regels van vzw's (wet van 17 juli 1975 en het Koninklijk Besluit van 19 december 2003). De vereniging voert een dubbele boekhouding volgens volledig schema. De jaarrekeningen worden afgesloten door de raad van bestuur na certificering door de bedrijfsrevisoren. IRISteam heeft geen eigen vermogen. Het is gevestigd in de lokalen van het CIBG en maakt gebruik van de materiële infrastructuur ervan (lokalen, hardware, producten...). De balans bestaat voornamelijk uit vorderingen en schulden ten opzichte van zijn leveranciers.

18 635
TOTAAL 2011 (kEUR)
+ 9 %

A.1. Dagelijks IT-beheer

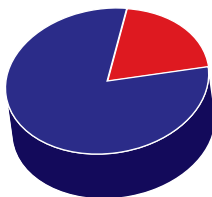
De prestaties uitgeoefend in het kader van het dagelijks IT-beheer van de leden worden verwezenlijkt door een of meer IT-medewerkers die IT-taken rechtstreeks voor één van de leden moeten verrichten.

Voor 2011 is de totale bijdrage gestegen tot 18 635 kEUR, tegen 17 101 kEUR in 2010 (een stijging van 9%) en 15 686 kEUR in 2009.

Dit bedrag is het resultaat van de optelsom van:

- de reële loonkosten van de persoon berekend door het sociaal secretariaat: vast en variabel loon, vakantiegeld, eindejaarspremie, kosten eigen aan de werkgever...;
- extralegale voordelen: maaltijdcheques, verzekering, transport...;
- alle andere kosten die rechtstreeks verband houden met de persoon: internetverbinding, forfaitair bedrag gsm-kosten, opleidingen...

De in 2011 vastgestelde stijging is enerzijds te verklaren door het gestegen aantal medewerkers van IRISteam die zich met deze taken bezighouden en anderzijds door de stijging van de loonmassa die verband houdt met de automatische loonindexatie en het eigen barema-mechanisme van IRISteam.



CIBG: 14 874,6 kEUR

Andere leden: 3 760,5 kEUR

Dagelijks IT-beheer	2011 (kEUR*)	Evolutie (%)	VTE** (aantal)
Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG)	14 874,6	7,9	158,3
Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp (DBDMH)	790,0	20,2	9
Brussels Instituut voor Milieubeheer (BIM)	749,8	14,6	9,8
Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)	740,2	0,2	9
Franse Gemeenschapscommissie (COCOF)	558,1	11,4	7
Gemeenteadministratie Schaarbeek	399,4	8,0	3,8
Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM)	147,9	- 4,4	2
Gemeenteadministratie Sint-Joost-ten-Node	129,3	6,2	1
INNOVIRIS	72,3	-	1
Kabinet van de Staatssecretaris Bruno De Lille	70,5	49,3	1
Kabinet van minister Jean-Luc Van Raes (Guy Vanhengel)	38,5	5,1	0,5
Gemeenteadministratie van Sint-Agatha-Berchem	35,1	- 10,5	0,5
Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	29,5	-	0,4
*Afgeronde bedragen			
** Voltijds equivalent			

A.2. Specifieke prestaties

Voor 2011 bedroeg de bijdrage die verband houdt met menselijke prestaties m.b.t. het leveren van een specifieke computerdienst of -project 560,9 kEUR, tegen 346 kEUR in 2010.

De gemiddelde kosten van de IRISteam-middelen worden verdeeld per productieactiviteit om een gemiddeld tarief aan kostprijs per dag te bepalen met 2 profieltypes:

- T1: functieklassen van niveau 4 of 5 (productiepersoneel: analist, projectleiders...);
- T2: functieklassen van niveau 1 à 3 (technici, programmeurs...).

De gemiddelde kosten van de middelen omvatten alle kosten die verband houden met het productiepersoneel. Elke resource registreert de werktijden in een Time Tracking-systeem om de dagelijkse hoeveelheid te bepalen die op het tarief moet worden toegepast. Op die manier vertegenwoordigt het resultaat de kosten ten laste van het lid.

In 2011 werden deze prestaties aan de leden van IRISteam gefactureerd volgens de onderstaande tarieven:

- T1: 500 euro/dag;
- T2: 667 euro/dag.

A.3. Andere bedrijfsinkomsten

Deze bedragen 35 kEUR en zij bestaan uit bezoldigingen met betrekking tot voorgaande boekjaren volgens de berekening van het sociaal secretariaat.

B. De overige inkomsten

Deze bedragen 5,5 kEUR en zij bestaan uit kredietrentes op bankrekeningen en verzekeringsvergoedingen.

1.2. De bedrijfskosten

De gemiddelde kosten van een persoon in 2011 stegen tot 93 kEUR, 94,7 kEUR per VTE.

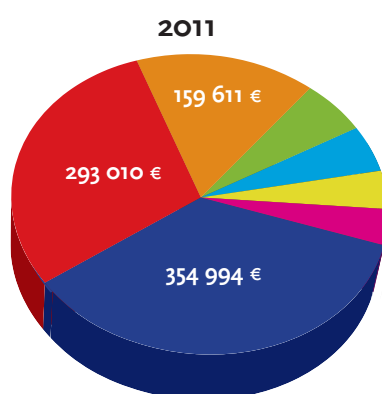
Opsplitsing loonkosten / diensten en diverse goederen		
	2010	2011
Loonkosten	17 014,0 k€	18 212,0 k€
Diensten en diverse goederen	487,8 k€	994,7 k€

A. De loonkosten

De bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen zijn gestegen tot 18 212 kEUR in 2011, dat is een stijging van 7% in vergelijking met het boekjaar 2010.

Die stijging is het resultaat van:

- de groei van het aantal VTE's tussen de twee boekjaren;
- de toepassing van een stijging en indexering van de lonen op 01/01/2011;
- een voorziening voor pensioenen en gelijksoortige schulden.



B. Diensten en diverse goederen

De kosten met betrekking tot diensten en diverse goederen zijn meer dan verdubbeld, met een stijging van 103,9% in vergelijking met de afsluiting van het vorige boekjaar. Deze stijging houdt verband met:

- de invoering van een communicatie- en dynamiseringsplan voor aanwervingen, geschikte tools voor het competentiebeheer van de human resources en het aantal behandelde dossiers in het kader van de aanwerving;
- de toename van de tewerkstellingskosten van uitzendkrachten;
- de consultancy m.b.t. juridische zaken en de sociale wetgeving;
- de stijging van het aantal VTE's.

Kosten: diensten en diverse goederen	2010	2011	Evolutie(%)
Rekrutering	116 252 €	354 994 €	205,4 %
Uitzendkrachten	71 017 €	293 010 €	312,6 %
Opdrachten en studies	126 787 €	159 611 €	25,9 %
Telecommunicatie	55 522 €	59 858 €	7,8 %
Documentatie	47 399 €	47 268 €	-0,3 %
Sociaal secretariaat	37 558 €	43 972 €	17,1 %
Aansprakelijkheidsverzekering	33 273 €	35 975 €	8,1 %
Totaal	487 809 €	994 689 €	103,9 %

C. De overige bedrijfskosten

De overige bedrijfskosten bedroegen 24 017,03 EUR. De vorderingen maken hier het grootste deel van uit (23 k€), de bankkosten vormen het saldo van deze kosten.

2. Balansanalyse

Bij het afsluiten van de rekeningen 2011 bedroeg de totaalbalans 3 973 kEUR.

2.1. Handelsvorderingen

We merken een stijging op van de vorderingen van IRISteam aan zijn leden, die hoofdzakelijk verband houdt met de stijging van het aantal VTE's in de loop van het boekjaar, en met de facturering van alle specifieke prestaties, waarvan het aantal sterk gestegen is in december.

IRISteam kent aan zijn leden een betalingstermijn toe van 60 dagen na factuurdatum, met uitzondering van het CIBG, dat regelmatig voorschotten betaalt om de betalingstermijn van de andere leden te dekken.

2.2. Zichtrekening

De zichtrekening vertoont een positief saldo van 804 538,88 EUR.

2.3. Opbrengsten

Deze opbrengsten vertegenwoordigen de kredietrentes van het laatste kwartaal 2011.

2.4. Overgedragen winst

Als kostendelende vereniging die volledig gefinancierd wordt door haar leden is IRISteam nooit winstgevend, behalve in het uitzonderlijke geval van het jaar 2007.

De overgedragen winst vertegenwoordigt de kredietrentes van het laatste kwartaal van 2007. Er wordt geen aanwending van die winst overwogen.

2.5. Voorzieningen voor sociale lasten

IRISteam legt sinds de boekhoudkundige afsluiting 2008 een voorziening aan voor pensioenen en gelijksoortige schulden, bijv. de vergoeding bij contractbreuk.

2.6. Schulden

De leveranciers van IRISteam zijn in feite leveranciers van diensten: opleidingen, sociaal secretariaat, verzekeringen...

De betalingstermijnen zijn zeer kort, want ze houden verband met de uitbetaling van de lonen (netto werknemer, RSZ, bedrijfsvoorheffing) en met opleidingen die uiterlijk op de dag van de opleiding moeten worden betaald.

De stijging van die rekening in vergelijking met 31/12/2010 houdt hoofdzakelijk verband met de groei van:

- het aantal VTE's op 31/12/2011;
- de voorziening voor sociale lasten.

De post te ontvangen facturen betreft de kosten van december 2011 gefactureerd in 2012 en heeft betrekking op de diensten van uitzendkrachten (via T Brussels) en opleiding (verschillende leveranciers).

2.7. Fiscale schulden, loonschulden en sociale schulden

Deze post bestaat uit schulden aan de RSZ en de belastingadministratie en uit de voorziening voor het vakantiegeld dat in mei 2012 moet worden betaald en dat voortvloeit uit de personeelsbezetting van het jaar 2011. De bedragen vertegenwoordigen de RSZ-bijdragen en voorheffing verschuldigd op de lonen betaald aan het personeel in december 2011. De voorziening voor het vakantiegeld is berekend door het sociaal secretariaat.

Ontwikkelingen op administratief en wettelijk vlak

Vanaf boekjaar 2012 wordt de vzw IRISteam opgenomen in het Europese systeem voor nationale rekeningen (ESR 95) als overheidsadministratie. De vereniging wordt bovendien vanaf ditzelfde boekjaar erkend als autonome bestuursinstelling van tweede categorie. De vereniging wordt dan ook onderworpen aan de organieke ordonnantie van 23/02/2006 houdende de bepalingen die van toepassing zijn op de begroting, de boekhouding en de controle alsook aan de uitvoeringsbesluiten ervan. In dat kader zal IRISteam samenwerken met het Financieel Coördinatiecentrum voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (FCCB).

Op basis van zijn positieve balans zal IRISteam in de komende maanden zijn ontwikkeling voortzetten en zich concentreren op drie actiegebieden, namelijk: hefboom voor human resources en competenties, relatie met de leden en aanbod van diensten.

1. Hefboom voor human resources en competenties

Het menselijk kapitaal van IRISteam vormt meer dan ooit de kern van zijn ontwikkeling en uiteindelijk ook van de tevredenheid van zijn leden. In 2012 streeft de vereniging naar het aanwerven van de nieuwe medewerkers die nodig zijn voor het uitvoeren van de taken en naar het versterken van de band met de bestaande medewerkers.

IRISteam stelt zich dan ook ten doel:

- zijn aanwervingsproces te versterken, als antwoord op de resultaten van de tevredenheidsonderzoek, enerzijds door de toepassing van zijn nieuwe communicatie- en aanwervingsplan voort te zetten via advertenties en diverse aanwervingskanalen en zich te richten op jonge afgestudeerden, anderzijds door de interne mobiliteit aan te moedigen;
- zijn hr-model te vernieuwen, met een herziening van de barema's, de classificatie van de functies en de «*expense policy*».

Het evaluatieproces van de medewerkers en de definitie van de functietypes zullen overigens worden vereenvoudigd voor een dynamischer beheer van de human resources en de competenties.

2. Relatie met de leden

Tegelijkertijd wil IRISteam de relaties met zijn leden uitdiepen. Naar aanleiding van initiatieven die al in 2011 zijn opgestart, zullen de leden van IRISteam:

- persoonlijk worden gecontacteerd
- de mogelijkheid krijgen om hun mate van tevredenheid uit te drukken in een nieuwe enquête teneinde de voor de leden ingevoerde verbeteringen te kunnen evalueren;
- op verzoek toegang krijgen tot een gepersonaliseerd overzicht van hun gebruik van de IRISteam-diensten;
- regelmatig geïnformeerd worden over de evolutie van de vereniging en van haar diensten door middel van een elektronische nieuwsbrief.

3. Het dienstenaanbod

Naast de fundamentele pijler van menselijke middelen, wil men ook inspelen op de behoeften van de IRISteam-leden door het verder ontwikkelen van het dienstenaanbod. De kwaliteit en de kosten van die diensten en de sterkere diversificatie vormen de krachtlijnen voor de voortdurende verbetering van de prestaties die geleverd worden aan de leden, binnen de context van de uitbreiding van het ledenbestand.

1. Ledenlijst van de vzw IRISteam

Organisaties	Nieuwe leden 2011
Lokale overheden en besturen	
BRULABO (voormalig Brussels intercommunaal laboratorium voor scheikunde en bacteriologie - BILSB)	
De Brusselse haard	
Gemeente Anderlecht	
Gemeente Elsene	
Gemeente Etterbeek	
Gemeente Evere	
Gemeente Ganshoren	
Gemeente Jette	
Gemeente Koekelberg	
Gemeente Oudergem	
Gemeente Schaarbeek	
Gemeente Sint-Agatha-Berchem	
Gemeente Sint-Gillis	
Gemeente Sint-Jans-Molenbeek	
Gemeente Sint-Joost-ten-Node	
Gemeente Sint-Pieters-Woluwe	
Gemeente Vorst	
Gemeente Watermaal-Bosvoorde	
Molenbeekse Huisvesting	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Anderlecht	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Brussel	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Elsene	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Etterbeek	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Evere	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Ganshoren	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Oudergem	*
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Sint-Agatha-Berchem	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Sint-Gillis	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Sint-Jans-Molenbeek	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Sint-Joost-ten-Node	
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Vorst	
Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap Evere	
Plaatselijke Missie van Etterbeek	*
Politiezone 5343 - Montgomery	
Politiezone 5344 - Schaarbeek / Sint-Joost-ten-Node / Evere	*

Gewestelijke overheden en besturen	
Agentschap voor Territoriale Ontwikkeling (ATO)	
Brussel Gas Elektriciteit (BRUGEL)	
Brussels Agentschap voor stadsontwikkeling (ATRIUM)	
Brussels Info Place (BIP)	
Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling (ACTIRIS)	
Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM)	
CAW-Mozaïek vzw	
Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG)	
Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (CMDC)	
Commission communautaire française (COCOF)	
Dienst Maatschappelijke Begeleiding Sociale Huurders (DMBSH)	
Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (DBDMH)	
Economische en sociale raad van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (ESRBHG)	
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad (GGC)	
Instituut ter bevordering van het wetenschappelijk onderzoek en innovatie van Brussel (INNOVIRIS)	
Leefmilieu Brussel (BIM)	
Parlement francophone bruxellois (PFB)	*
Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (administratieve diensten)	
Preventie Schoolverzuim van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (PSV)	
Raad van de Vlaamse gemeenschapscommissie (VGC)	
Verbindingsbureau Brussel-Europa (VBBE)	
Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)	
Onderwijs	
Athénée royal de Ganshoren	
Andere	
Abaka asbl	
Algemeen Belgisch Vakverbond (ABVV - intergewestelijk Brussel)	
Brussel & Ik (BRIK - voormalig Quartier latin)	
Centre de l'école ouvrière supérieure	*
Commissie voor studiebeurzenstichtingen van Brabant	
Europees Instituut voor de Arabische Cultuur	*
Orde van architecten (Frans- en Duitstalige raad)	

Stichtende leden
Kabinet van minister Cerexhe
Kabinet van minister Grouwels
Kabinet van minister Huytebroeck
Kabinet van minister-president Picqué
Kabinet van minister Van Raes (Vanhengel)
Kabinet van de staatssecretaris De Lille
Kabinet van de staatssecretaris Doukeridis
Kabinet van de staatssecretaris Kir

2. De leden van de Raad van bestuur van IRISteam vzw

Voorzitter:
Dhr. Kristof De Mesmaeker (Vertegenwoordiger voor de gewestelijke minister belast met Informatica)
Afgevaardigde bestuurders:
Dhr. Hervé Feuillien (Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest)
Dhr. Robert Herzeele (Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest)
Bestuurder
Dhr. Philippe Brunelli (Voorzitter van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Elsene)







©2012 IRISteam vzw

Redactie en ontwerp: Dienst Communicatie

Verantwoordelijke uitgever: Hervé Feuillien

Gedrukt op FSC-papier door IPM Printing

Voor al uw vragen betreffende dit document kunt u schrijven naar:

IRISteam vzw

Dienst Communicatie

Kunstlaan 21

1000 Brussel

