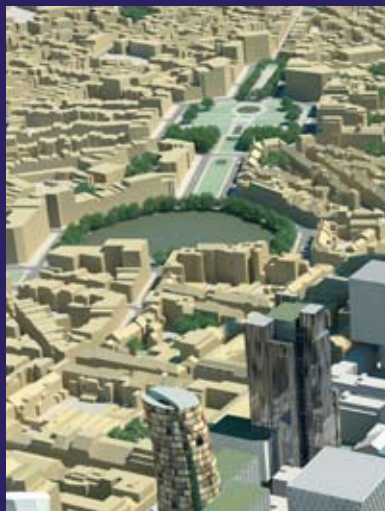


**CIBG**

**JAARVERSLAG 2008**

**PROJECTEN EN DIENSTEN VOOR  
EEN ICT VAN HOGE KWALITEIT IN  
HET BRUSSELE GEWEST**



|   |    |
|---|----|
| Mission statement   | 5  |
| Woord vooraf  | 7  |
| Inleiding   | 9  |
| I. De professionaliseringstools   | 10 |
| 1. De Balanced Scorecard  | 10 |
| 2. Time Tracking  | 11 |
| 3. Tevredenheidspeiling bij de partners   | 11 |
| 4. IRISteam: het nieuwe kader voor de human resources                               | 13 |
| II. De grote projecten  | 17 |
| 1. Wifi: het Gewest zet zijn URBIZONE-initiatief voort                              | 17 |
| 2. IRISnet, in de kern van de IT-strategie van het Gewest                           | 20 |
| 3. Versterkte ontplooiing van het NOVA-platform in de gemeenten en bij het BIM      | 22 |
| 4. IRISbox, een elektronisch loket in volle ontwikkeling                            | 23 |
| 5. Toezicht: dematerialisering van de gemeentelijke rekeningen en begrotingen       | 25 |
| 6. GISMOB, ondersteuning voor vervoerplannen  | 25 |
| 7. Nieuwe gewestelijke portaalsites voor mobiliteit en openbare ruimten             | 27 |
| 8. Sociaal Brussel online: een sociale kaart van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest | 28 |
| 9. Een specifiek SAP-team ten dienste van het MBHG                                  | 28 |
| III. Diensten   | 30 |
| 1. Consolidatie van de digitale cartografie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest  | 30 |
| 2. Opleiding: een grootschalig project voor de GSOB en de GIP                       | 32 |
| 3. Het Multimediaplan: tienjarig bestaan en een nieuwe implementatiefase            | 33 |
| 4. Succesvolle lancering van de eerste Brusselse digitale openbare ruimten          | 34 |
| 5. Sociale huisvesting: onderlinge verbinding van de BGHM en de OVM's via IRISnet   | 36 |
| 6. Anderlecht: eerste Brusselse gemeente die naar OpenOffice migreert               | 36 |
| 7. Virtualisering: eerste toepassingen in het Brusselse Gewest                      | 37 |
| IV. Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest                               | 39 |
| V. Panorama van de toekomst   | 42 |
| Personeel CIBG, Iristeam en organiek kader  | 43 |
| Officieuze coördinatie van de wetten en organieke ordonnantie betreffende het CIBG  | 44 |
| Brief van de Bedrijfsrevisor - CIBG   | 46 |
| Balans en resultatenrekening - CIBG   | 48 |
| Beheersrekening op 31 december 2008   | 50 |
| Brief van de Bedrijfsrevisor - IRISteam   | 51 |
| Balans en resultatenrekening - IRISteam   | 53 |



Het CIBG is de Instelling van Openbaar Nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die verantwoordelijk is voor informatica.

Het CIBG wil de technologisch neutrale, competente, betrouwbare en kwaliteitsvolle partner zijn voor alle openbare instellingen die plannen hebben om op proactieve wijze vernieuwende en samenhangende ICT-technologieën in te voeren om hun werking te verbeteren en hun diensten gebruikersvriendelijker te maken voor Brusselaars, ondernemingen en bezoekers.

Dit partnership berust op vier strategische investeringspijlers:

1. een gewestelijke telecom- en IT-infrastructuur die technologisch aan de spits staat;
2. een professioneel uitgebouwde digitale cartografie, die voortdurend bijgewerkt wordt;
3. een team van ervaren, dynamische, enthousiaste, professionele en flexibele medewerkers.
4. een continue bewaking van de technologieën en applicaties, in samenwerking met de gewestelijke ICT-spelers, met name de universitaire onderzoekscentra.

De activiteiten van het Centrum zijn gericht op de organisatie van de overheid en de diensten die zij levert aan de burgers, de ondernemingen, de zelfstandige of andere openbare diensten. Ze vormen twee families:

- “project delivery”: ontwikkeling en configuratie van toepassingen;
- “service delivery”: hosting en onderhoud van toepassingen.

In de praktijk houdt dit in:

- het beheer van een gewestelijk breedbandtelecommunicatienet, IRISnet;
- de ontwikkeling van een krachtige, veilige informatica-infrastructuur;
- een professioneel uitgebouwde digitale cartografie die voortdurend bijgewerkt wordt;
- een doorlopende benchmarking van technologieën en toepassingen;
- een team van bijna 200 ervaren, enthousiaste professionele medewerkers die klantgericht te werk gaan en openstaan voor “change management”;
- waar nodig een beroep op strategische publiek-private samenwerkingen.

De opdrachten en de activiteiten van het Centrum volgen vier door de gewestelijke overheid bepaalde strategische krachtlijnen. Ze komen voort uit het streven van het Gewest om zich te onderscheiden via een actief ICT-beleid:

1. ICT gebruiken als een factor voor de sociale en economische ontwikkeling, voor onderzoek en ontwikkeling en voor de verbetering van de efficiëntie van de openbare diensten;
2. de ontwikkeling van e-government in de openbare diensten versnellen, de voorwaarden scheppen voor een veralgemeende, betaalbare internettoegang voor alle burgers en KMO's, de ICT-technologieën als integratiefactor stimuleren;
3. de informatica voor gezondheidszorg en onderwijs ontwikkelen;
4. de ICT bevorderen om het Gewest als een internationale referentie in dit domein te positioneren.

De Mission Statement werd op 20 juli 2006 door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering goedgekeurd.

---

<sup>1</sup> ICT is het acroniem van Information & Communication Technologies.



In februari 2008<sup>2</sup> bepaalde de Brusselse Hoofdstedelijke Regering op voorstel van de gewestelijke minister van Informatica de doelstellingen van de ambtenaren-generaal van het CIBG voor 2008.

Met betrekking tot de interne en externe werking van het Centrum werden vijf doelstellingen vastgelegd:

1. de invoering van een resultaat- en doelgericht management: de Balanced Scorecard;
2. de invoering van een systeem voor Time Tracking (TT);
3. de voortzetting van de functionele samenwerking tussen het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het CIBG, via de IT-diensten die het Centrum binnen het MBHG verzorgt;
4. de implementatie van "Tutelle Exchange" en de databank voor de digitale verzending van de begrotingsgegevens van de gemeenten naar het Bestuur Plaatselijke Besturen (BPB);
5. de realisatie van de operationele doelstellingen.

Dit Jaarverslag weerspiegelt in grote mate de uitvoering van deze doelstellingen. Het CIBG heeft bovendien in maandelijkse rapporten aan zijn voogdijminister verslag uitgebracht over hun realisatie. In een overzichtsnota ter attentie van de regering, in maart 2009, besloot het CIBG dat de doelstellingen bereikt waren.

Concreet was dit oordeel op de volgende punten gebaseerd:

- na 2007, het jaar waarin het CIBG zijn Balanced Scorecard invoerde, werden in 2008 tweeëntwintig key performance indicators gemeten. Daarnaast werd een "Plan-Do-Review" gestart en leidde de integratie van de Balanced Scorecard in de werking van het CIBG bijvoorbeeld tot de afstemming van de individuele doelstellingen van de medewerkers op de strategische doelstellingen van het CIBG;
- het CIBG heeft een Time Tracking-tool ingevoerd en vanaf 1 januari 2008 registreren de medewerkers hun tijdbesteding;
- met betrekking tot de voorzetting van de functionele samenwerking tussen het MBHG en de IT-diensten van het CIBG aan het MBHG, stellen de twee partners vast dat de samenwerking in 2008 constructiever verliep en blijft verbeteren;
- de doelstelling rond de implementatie van "Tutelle Exchange" werd door de kabinetten van de minister-president en de gewestelijke minister van Informatica aangepast, met als streefdoel de uitrol in een pilotgemeente in juni 2009, terwijl de digitale verzending van de begrotingsgegevens van de gemeenten naar het BPB eind 2008 van start ging;
- de operationele doelstellingen van het CIBG zijn volledig bereikt.

De overzichtsnota van maart 2009 die aan de gewestelijke minister van Informatica werd voorgesteld, met het oog op haar voorlegging aan de regering, werd aangevuld met een inventaris van de voorgestelde doelstellingen voor 2009.

Deze doelstellingen volgen vier grote krachtlijnen: de ontwikkeling van toepassingen volgens het releasemodel, de ontwikkeling van diensten volgens het Service Level Agreement (SLA)-model, de informatisering van de nieuwe ministeriële kabinetten en de bestudering en toepassing van Green IT.

Bij het ter perse gaan van dit Jaarverslag wachten het CIBG en zijn ambtenaren-generaal op de goedkeuring van deze doelstellingen door de regering.

---

2 Zitting van de Gewestelijke Regering van 21/02/2008.



Al 20 jaar verzorgt het CIBG voor rekening van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de implementatie van de nieuwe informatietechnologieën binnen de overheidsdiensten. Deze opdracht is geleidelijk aan tot stand gekomen, naargelang de verschillende institutionele hervormingen in de geschiedenis van het Gewest. Dankzij deze opdracht kan ons Gewest bogen op belangrijke verworvenheden inzake nieuwe technologieën.

In 20 jaar tijd is de omvorming van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geslaagd: het is geëvolueerd van een totaal gebrek aan informatisering naar een volledige informatisering van de lokale overheden en van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De talrijke projecten hebben betrekking gehad op een breed spectrum in de uitoefening van de lokale of gewestelijke bevoegdheden.

Het Gewest en zijn besturen op alle niveaus kunnen bovendien een beroep doen op een performante telecommunicatie-infrastructuur, die voor heel wat besparingen zorgt en deze geavanceerde dienstverleningen ondersteunt: IRISnet. Dankzij dit breedbandnetwerk van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben de besturen ten volle kunnen profiteren van de mogelijkheden die de nieuwe communicatiemiddelen bieden. Het vormt een fundamenteel element in de toekomst van ons Gewest, door alle Brusselse onderwijsinstellingen breedbandverbindingen te leveren en de ontplooiing van wifi op de universiteitscampussen en de hogescholen van Brussel te ondersteunen.

Deze balans is niet te onderschatten. Uiteraard hadden we nog performanter, efficiënter en vastberadener kunnen zijn bij de uitvoering van een aantal projecten. Dit is echter een werk op lange termijn dat in de loop van de volgende jaren zal worden voortgezet.

Men mag trouwens de huidige economische context niet over het hoofd zien. De beurscrash en de economische crisis hebben duidelijk gemaakt dat de staat en de gewesten betrouwbare spelers zijn waar men alsnog een beroep op kan doen in onze maatschappij. Het economische klimaat geeft ons dus onrechtstreeks de kans om de middelen en handelingen op de verwachtingen van de burgers en van de ondernemingen af te stemmen. De nieuwe technologieën kunnen daar een belangrijke rol in spelen. Meer dan ooit zijn ze onontbeerlijke hulpmiddelen voor de modernisering van de administratiestructuur, waarmee de ontwikkeling van ons Gewest gewaarborgd kan worden. Op zich heeft de informatica geen intrinsieke waarde. Ze biedt pas een toegevoegde waarde aan ondernemingen en openbare besturen als ze de operationele processen efficiënter maakt en resultaten oplevert. Dan pas worden de informatietechnologieën een “dienstverlening” en kan men de vruchten plukken van de uitgaven en investeringen.

Deze balans en overwegingen waren een belangrijke inspiratiebron voor het traditionele Witboek<sup>3</sup> dat het CIBG in de aanloop naar de nieuwe gewestelijke legislatuur gepubliceerd heeft. Onder de titel “Een prestatiegericht ICT-beleid voor een prestatiegericht Gewest” bespreekt en plant het Witboek vierendertig maatregelen voor de ontwikkeling van de ICT in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen nu en het jaar 2014. Terwijl dit Jaarverslag ter perse gaat, herhalen wij het besluit van ons Witboek ter attentie van de Brusselse politieke besluitvormers: “Het Gewest moet de ICT aandurven!”

**Robert HERZEELE**  
Adunjt-Directeur-generaal

**Hervé FEULLIEN**  
Directeur-generaal

<sup>3</sup> Deze tekst is een aanpassing van de voorbeschouwing van het Witboek 2009 van het CIBG, dat in mei 2009 verscheen. Als u de volledige inhoud wenst te kennen, kunt u het Witboek downloaden op de website van het CIBG, op het adres [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be)



# I. DE PROFESSIONALISERINGSTOOL

Volgens zijn Mission Statement heeft het CIBG de ambitie de voorkeurpartner te zijn voor de informatisering van de Brusselse openbare diensten. In deze geest heeft het Centrum de voorbije jaren tools ingevoerd die onmisbaar zijn om zijn opdacht uit te voeren met het hoge niveau van professionalisme dat zijn partners verwachten.

Deze tools vormen het kader dat de evolutie van het Centrum zowel op het strategische als op het operationele vlak uitstippelt. 2007 was het jaar van de invoering en implementatie, 2008 het jaar waarin veel van deze tools voor het eerst op kruissnelheid werkten.

Het Centrum en vooral zijn partners kunnen er al de vruchten van plukken.

## 1. De Balanced Scorecard

De Balanced Scorecard (BSC) is een managementtool om de strategie van de organisatie te definiëren en in de praktijk te brengen. Hij vertaalt de Mission Statement van het CIBG in vier strategische krachtlijnen: de overheid, de klant/partner, de interne processen en de menselijke middelen (met inbegrip van de bedrijfscultuur). Voor elk van deze vier krachtlijnen heeft het CIBG vier tot zes strategische doelstellingen geïdentificeerd. De realisatie van deze doelstellingen wordt gemeten door middel van aan streefwaarden gekoppelde key performance indicators.



In 2008, het eerste volledige jaar van de toepassing van een belangrijk gedeelte van de BSC, werden 22 indicatoren voor 16 strategische doelstellingen gemeten. De nadruk lag vooral op de volgende domeinen:

- de invoering van een "Plan-Do-Review" die de metingen analyseert en initiatieven identificeert en volgt om de streefwaarden te bereiken;
- de afstemming van de individuele doelstellingen van de medewerkers op de strategie van het CIBG (zie ook pagina 13);
- de communicatie van de resultaten van de BSC aan de klanten/partners, als inleiding tot de tevredenheidspelingen (zie ook pagina 11);

### **De resultaten van de metingen van de key performance indicators van de BSC**

Uit de metingen van 2008 blijkt dat zes van de tweeëntwintig geanalyseerde indicatoren hun streefwaarde bereikten en dat de meeste herhaaldelijk gemeten indicatoren positief evolueerden. We vermelden bijvoorbeeld de daling van het percentage projecten met vertraging en het feit dat 98% van de IT-medewerkers persoonlijke doelstellingen ontvingen. Er mag ook op worden gewezen dat het CIBG de meeste van zijn doelstellingen op het bijzonder belangrijke vlak van de klanten/partners heeft bereikt, voor strategische metingen zoals de dekking van de projectplannen, de tevredenheidsindex inzake de toegepaste oplossingen, de naleving van de toegezegde termijnen of de initiatieven die inspelen op de wensen van de klanten. De coherente invoering van de BSC heeft dus al een invloed op het gedrag, dat beter afgestemd is op het bereiken van de strategische doelstellingen.

### **Perspectieven voor 2009**

De implementatie van de Balanced Scorecard wordt voortgezet. In 2008 konden negen indicatoren niet worden gemeten, vooral met betrekking tot de verbetering van de diensten en het dekkingspercentage en de uitvoering van het businessplan. Daarnaast zal de dynamiek die de BSC de professionalisering van het CIBG bezorgt in 2009 nog sterker tot uiting komen, nadat de metingen van 2008 in veel gevallen al een positieve evolutie hebben aangetoond in de realisatie van de doelstellingen.

## **2. Time Tracking**

Een optimale professionalisering van het CIBG impliceert een objectivering van de prestaties van de medewerkers in termen van het aantal gewerkte uren in het kader van de verschillende opdrachten (projecten, diensten, algemene taken, team support, management, opleiding...).

Met dit doel heeft het CIBG een proces voor time tracking ingevoerd dat gebruikmaakt van de collaboratieve tool Efficcy. Met deze tool kan men:

- de per klant, project of dienst verbruikte middelen (tijd per medewerker) berekenen en onderzoeken;
- een maandelijkse rapportering verzorgen voor de follow-up van de projecten (Project Board Meeting) en van de diensten, dankzij de BusinessObjects-software;
- bepaalde key performance indicators van het CIBG meten.

Vanaf 1 januari 2008 hebben alle medewerkers van het CIBG hun dagelijkse taken systematisch geregistreerd. Het management van het CIBG heeft deze gegevens al kunnen benutten om onder meer de aanwending van de middelen te verbeteren..

## **3. Tevredenheidspeiling bij de partners**

Om zijn strategische doelstellingen te bereiken, moet het CIBG de relatie van het Centrum met zijn partners en hun perceptie van de ontvangen diensten met regelmatige intervallen kunnen evalueren. Met dat doel heeft het CIBG in 2008 een tevredenheidspeiling bij zijn klanten uitgevoerd. Deze enquête, die elk jaar zal worden herhaald, werd toevertrouwd aan een extern bedrijf dat onafhankelijk van het Centrum werkt.



### De enquête

Alle klanten van het CIBG werden uitgenodigd om aan de peiling deel te nemen. Het betreft niet minder dan negenenzestig Brusselse instellingen of organismen (gemeenten, OCMW, Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ministeriële kabinetten, Instellingen van Openbaar Nut). Het proces verliep in twee golven, eerst via e-mail en later telefonisch.

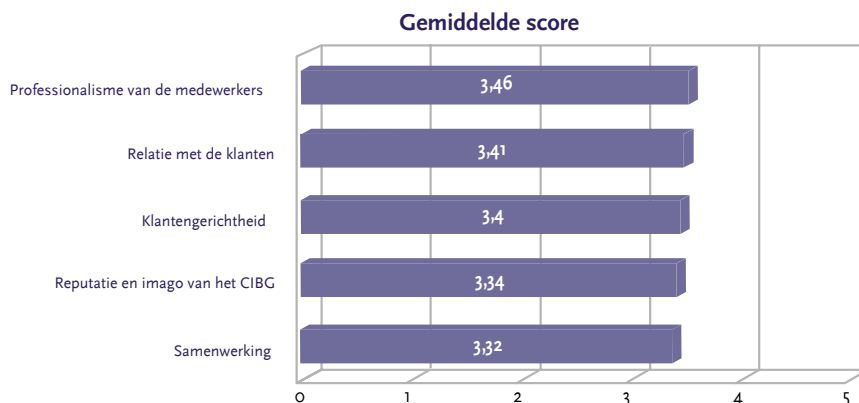
De vragenlijst die aan de partners werd voorgelegd, bestond uit een dertigtal uitspraken waarop men volgens een schaal van zes graden kon reageren (van “helemaal niet akkoord” tot “helemaal akkoord”, via neutraal en met een optie “niet van toepassing”).

Vijf thema's werden behandeld:

- de relatie tussen het CIBG en zijn partners;
- het professionalisme van de medewerkers van het CIBG;
- de partnergerichtheid van het CIBG;
- de samenwerking met het CIBG;
- de reputatie en het imago van het CIBG.

### De resultaten

Eerste belangrijke vaststelling: 55% van de klanten antwoordde op de vragenlijst van het CIBG, een respons die boven het gemiddelde voor dit type peiling ligt. De antwoorden geven dus een vrij realistische “foto” van de algemene tevredenheid van de klanten van het CIBG.



De score op elk thema ligt tussen 3,32 en 3,45 (op een maximum van 5). Het “rapport” dat onze klanten ons hebben gegeven is dus vrij positief: 60% vindt het CIBG een dynamisch organisme en 66% beschouwt het CIBG meer als een partner dan als een leverancier.

De uitspraken waarmee de klanten het sterkst akkoord gaan, hebben betrekking op het professionalisme van de medewerkers van het CIBG. Volgens de peiling zijn de medewerkers technisch bekwaam (75%) en relatievaardig (72%).

De uitspraken waarmee men het minst akkoord gaat, hebben betrekking op de relatie met de accountmanager en het vermogen van de medewerkers van het CIBG om zich in het werk van de klanten te verplaatsen.

Het management van het CIBG heeft deze inzichten gebruikt om met specifieke acties op de aangestipte problemen te reageren. Zo werd onder meer het team van de accounts versterkt om de dialoog tussen het CIBG en zijn klanten te verdiepen.

#### **Perspectieven voor 2009**

In 2009 zal een nieuwe enquête in dezelfde omstandigheden worden georganiseerd. Door deze analyses te herhalen, zal het CIBG de evolutie van de perceptie van de klanten en de impact van de acties kunnen meten.

### **4. IRISteam: het nieuwe kader voor de human resources**

De Mission Statement van het CIBG vermeldt expliciet het professionalisme van de medewerkers als een van de basisvoorwaarden voor zijn realisaties. Het CIBG geeft deze voorwaarde gestalte met IRISteam, een structuur die volledig op de doelstelling van de professionalisering gericht is.

IRISteam heeft concreet de vorm van een vzw waar alle IT-medewerkers van het Centrum bij aangesloten zijn. Het is een onmisbaar platform voor de hervorming van het beheer van de human resources binnen het CIBG, door middel van:

- de invoering van een model voor de human resources;
- opleidingsplannen die afgestemd zijn op de persoonlijke doelstellingen van elke medewerker en in lijn liggen met de strategie van het CIBG. Ze worden tijdens de jaarlijkse evaluaties vastgelegd;
- de professionalisering van de rekrutering.

#### **Het human resources-model van IRISteam**

Met de oprichting van IRISteam is een model voor het beheer van de human resources ingevoerd dat de professionalisering van het CIBG bevordert. Het model classificeert de IT-functies in vier niveaus van verantwoordelijkheid en complexiteit:

- IT-professionals;
- account management;
- middle management;
- senior management.

Aan dit model van de functies zijn loonschalen gekoppeld. De loonschalen houden rekening met de verantwoordelijkheid van de functie en de competentie van de medewerker in zijn functie.

Bij elke functie horen tien competenties:

- vier basiscompetenties (identiek voor alle functies van de organisatie);
- vier rolcompetenties (gekoppeld aan de functieklassen);
- twee functionele competenties (direct aan de functie zelf gekoppeld).

Aan het einde van 2007 bleek uit een benchmarking dat onze functies in het algemeen goed gepositioneerd zijn tegenover vergelijkbare functies op de markt (Salary Survey 2007 - INSEA).

### Opleidingen ten dienste van de professionalisering

De overstap naar IRISteam heeft een aanhoudende groei mogelijk gemaakt van het aantal gevolgde opleidingen, het aantal opgeleide medewerkers en het opleidingsbudget. Tegelijkertijd werd een groot aantal interne opleidingen ontwikkeld. Het aantal opleidingsdagen en het technische karakter van de gevolgde cursussen evolueert.

| Jaar   | Bedrag    | Dagen | Opgeleide personen | Dagen/persoon | Bedrag/persoon*** |
|--------|-----------|-------|--------------------|---------------|-------------------|
| 2001*  | 55.156 €  | 112   | 74                 | 1,5           | 745,40 €          |
| 2002*  | 34.210 €  | 85    | 31                 | 2,7           | 1.103,50 €        |
| 2003*  | 19.295 €  | 217   | 53                 | 4,1           | 364,10 €          |
| 2004*  | 46.030 €  | 385   | 94                 | 4,1           | 489,70 €          |
| 2005*  | 42.685 €  | 748   | 90                 | 8,3           | 474,30 €          |
| 2006*  | 34.100 €  | 600   | 110                | 5,5           | 310,00 €          |
| 2007** | 150.450 € | 410   | 113                | 3,6           | 1.331,40 €        |
| 2008** | 287.355 € | 763   | 100                | 7,6           | 2.873,60 €        |

\* Cijfers CIBG - \*\* Cijfers IRISteam - \*\*\* Uitsluitend voor externe opleidingen.

De opleidingsbehoeften van elke medewerker worden bepaald aan de hand van de processen voor de evaluatie van de competenties en het bepalen van de doelstellingen. Voortbouwend op de evaluatie wordt een persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld dat elk personeelslid in staat stelt om nieuwe competenties te verwerven en/of de bestaande kennis te verdiepen.

In 2008 lag de nadruk op de technische opleidingen die de competenties van de medewerkers in lijn brengen met de operationele reorganisatie van het CIBG in twee pijlers: diensten en projecten. De opleidingen waren als volgt verdeeld:

| Opleiding                  | Personen | Dagen | Certificering |
|----------------------------|----------|-------|---------------|
| Projectbeheer              | 36       | 108   |               |
| Vista-technicus + helpdesk | 19       | 79    |               |
| VMware                     | 7        | 21    | 1             |
| ITIL Fondat° V3            | 30       | 99    | 30            |
| SAP                        | 6        | 110   |               |

Opmerking: de interne opleidingen in projectbeheer dienden als voorbereiding op de Prince2-certificering. Daarnaast lag de nadruk ook op de op "soft skills" gerichte opleidingen, om de gedragsvaardigheden van de betrokken medewerkers te verbeteren.

### Professionalisering van de rekrutering

Parallel aan de oprichting van IRISteam werd een proces voor de professionalisering van de rekrutering gestart. Na de goedkeuring van een vacature wordt een interne mededeling verstuurd om de mobiliteit binnen de onderneming te bevorderen. De vacature wordt pas openbaar gemaakt nadat het bestaande personeel uitgenodigd is om te solliciteren. De rekruteringsprocedure verloopt in samenwerking met een externe gespecialiseerde partner die via een aanbesteding werd gekozen.

In 2007 en in 2008 werden telkens vierendertig personen aangeworven. Merk op dat IRISteam versterkt is met een groot aantal technische en managementprofielen, wat de professionalisering en de kwaliteit van de dienstverlening aan onze partners ten goede komt.

| <b>Functies</b>               | <b>2007</b> | <b>2008</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Accountmanager                |             | 1           |
| Analist-programmeur           |             | 1           |
| Technisch-functioneel analist | 1           | 2           |
| Architect                     |             | 2           |
| Business process analyst      |             | 1           |
| Projectleider                 | 7           | 1           |
| Developer                     |             | 4           |
| Functional analyst            |             | 1           |
| Netbeheerder                  | 1           | 1           |
| Implementation manager        | 1           | 2           |
| Infrastructure integrator     |             | 1           |
| IT manager                    | 1           |             |
| IT park manager               |             | 1           |
| Management                    | 7           | 1           |
| Helpdesk-operator             | 5           |             |
| Support administrator         | 2           | 6           |
| System administrator          | 1           | 1           |
| System engineer               | 4           | 2           |
| Team leader                   |             | 1           |
| Technical leader              |             | 2           |
| Cartografisch technicus       | 1           |             |
| IT-technicus                  | 3           | 3           |
| <b>TOTAAL</b>                 | <b>34</b>   | <b>34</b>   |

#### **Jaarlijks evaluatieproces**

Het evaluatieproces van de IT-medewerkers ging in 2007 van start met de evaluatie van de tien competenties voor elke typefunctie van de medewerkers. Dit proces werd in 2008 voltooid met de invoering van een evaluatieproces met bepaling van doelstellingen.

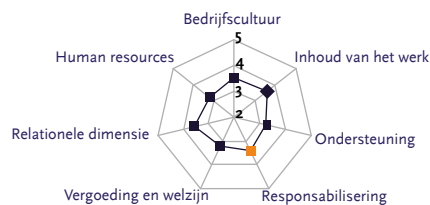
Men koos voor vier generische doelstellingen voor elke typefunctie. Deze doelstellingen vloeien voort uit de vier krachtlijnen van de Balanced Scorecard (overheid, klant, processen, HR & bedrijfscultuur) en worden vertaald in individuele doelstellingen die direct betrekking hebben op de medewerker. Men heeft een functioneringsgesprek (follow-up) in het midden van de periode ingevoerd, om de communicatie tussen de manager en de medewerker te verbeteren en een stand van zaken op te stellen van de realisatie van de bepaalde doelstellingen. De afdeling Human Resources ondersteunt het volledige evaluatieproces: ze begeleidt de managers, geeft logistieke steun en verzorgt de formele controle van de evaluaties.

### Tevredenheidspeiling bij het personeel

In september 2008 heeft het CIBG een tevredenheidspeiling bij zijn personeel uitgevoerd. Een extern bedrijf kreeg opdracht de peiling uit te voeren en de resultaten te analyseren. Bijna zeventig procent van de medewerkers reageerde, een respons die een getrouw beeld van de tevredenheid van de medewerkers van het CIBG oplevert.

De enquête omvatte een veertigtal vragen, verdeeld over zes thema's, plus een zevende transversaal thema dat de zes andere overlapt: de responsabilisering, een van de strategische krachtlijnen van de Balanced Scorecard van het CIBG.

#### Interne tevredenheidspeiling



#### De resultaten

De algemene tevredenheid van het personeel van het CIBG, berekend op basis van de gemiddelde tevredenheid voor elk van de zes thema's, bedraagt 66%. Het thema met de hoogste tevredenheidsscore is de inhoud van het werk van het CIBG, met een gemiddelde score van 3,61/5.

#### Enkele bevindingen van de enquête:

- de medewerkers van het CIBG vinden hun werk interessant (9 op 10 zijn het daarmee eens) en menen dat het werk van het CIBG binnen het Gewest erg belangrijk is (score van 3,99 op 5);
- meer dan 80% van het personeel vindt dat zijn rol en verantwoordelijkheden duidelijk omschreven zijn en gaat akkoord met de ontvangen persoonlijke doelstellingen;
- 64% van de medewerkers voelt zich "aangemoedigd om opleidingen te volgen die de kwaliteit van het werk bevorderen";
- de vragen over de vergoeding krijgen de beste score met de extralegale voordelen (3,62/5), terwijl de vragen over het welzijn een respons in de buurt van 3,51/5 krijgen;
- de arbeidsvoorwaarden worden goed bevonden (72%);
- de onafhankelijkheid van de medewerkers wordt sterk op prijs gesteld: "Ik kan mijn werk zelfstandig organiseren" (4,02/5), "Ik durf verantwoordelijkheid te nemen zonder systematisch de hiërarchie te raadplegen" (3,98/5);
- de responsabilisering van de medewerkers volgt dezelfde trend, met een tevredenheid van meer dan 90% voor verscheidene vragen rond dit thema.

Net als in de vorige jaren had het CIBG in 2008 geen gebrek aan grote projecten. Deze projecten, die geavanceerde technologieën of toepassingen in de praktijk brengen, bewijzen het vermogen van het CIBG om de modernisering van het Gewest en zijn vele regionale en lokale besturen te bevorderen.

Zo zette het CIBG zijn expertise in telecommunicatienetwerken (IRISnet en URBIZONE), webplatformen (NOVA, IRISbox...) en gespecialiseerde software (GISMOB, SAP...) in niet minder dan negen projecten in.

### 1. Wifi: het Gewest zet zijn URBIZONE-initiatief voort

URBIZONE is een draadloos wifin netwerk<sup>4</sup>. Iedereen die over een compatibele terminal beschikt (draagbare pc, pda, netbook, smartphone...) kan binnen de dekkingszone gratis op het Internet surfen.

URBIZONE gaat verder dan een gewoon draadloos informaticanetwerk. Het draagt immers bij tot de algemene doelstellingen van het Gewest, dat in zijn regeringsverklaring van 2004 de ambitie te kennen gaf om de toegang van de burgers tot de informatiemaatschappij te bevorderen, het gebruik van de informatietechnologieën te ontwikkelen – onder meer om het bestuur te vereenvoudigen – en de competitiviteit van de ondernemingen te stimuleren.



De gewestelijke minister van Informatica antwoordde in 2006<sup>5</sup> op een parlementaire vraag over URBIZONE: *“Er moet een draadloos breedbandnetwerk komen voor heel Brussel zodat iedereen toegang heeft tot de kennismaatschappij. Dat zal de kosten voor de Brusselse ondernemingen doen dalen, bijdragen tot de sociaaleconomische doelstellingen en een vaste infrastructuur overbodig maken. Het netwerk zal het gewest een concurrentievoordeel opleveren en het in Europa een modern imago bezorgen.”*

URBIZONE past bovendien in de Europese strategie i2010 voor de informatiemaatschappij. De Europese Commissie wil met deze strategie de werking van de lidstaten coördineren om de digitale convergentie te bevorderen en de uitdagingen van de informatiemaatschappij op te nemen. Dit veronderstelt bijvoorbeeld de schepping van een verenigde Europese digitale ruimte, de versterking van de innovatie en de investering in onderzoek en ICT, de geboorte van een op e-inclusion gebaseerde Europese informatiemaatschappij...

<sup>4</sup> Wifi is de commerciële naam van een draadloze netwerktechnologie die op de IEEE 802.11-norm gebaseerd is. Wifi wordt meestal gebruikt om via een “hotspot” (toegangspunt), een ADSL-verbinding thuis of een WLAN (Wireless LAN) op het werk toegang te krijgen tot het Internet.

<sup>5</sup> Commissie van financiën, begroting, openbaar ambt, externe relaties en algemene zaken van het Brussels Hoofdstedelijk Parlement, zitting van 20 februari 2006. Lees de vraag en haar antwoord op het volgende adres: [www.weblex.irisnet.be/Data/crb/Biq/2005-06/00040/f/images.pdf](http://www.weblex.irisnet.be/Data/crb/Biq/2005-06/00040/f/images.pdf) (pagina's 14 tot 19).



### Het pilotexperiment op de campus Oefenplein

Na diverse haalbaarheidsstudies is in 2006 een proefproject van URBIZONE van start gegaan op de campus Oefenplein van de VUB en de ULB (een oppervlakte van 0,5 km<sup>2</sup>). Het draadloze netwerk is hier outdoor, m.a.w. het bestrijkt de zones buiten de gebouwen.

Dit experiment is bedoeld om de technische haalbaarheid van het project te beoordelen, de kosten en de juridische implicaties van dit type van netwerk te analyseren en een beeld te krijgen van het reële gebruik dat van URBIZONE wordt gemaakt.

De gekozen technologie is die van het in Europa unieke “mesh”-concept, dat uitstekend geschikt is voor een stedelijke omgeving en de mogelijkheid biedt om zich van het ene toegangspunt naar het andere te verplaatsen zonder de verbinding te verliezen. Dit resultaat wordt verkregen dankzij de “Virtual SSID”-functie van de MERU-technologie. De volledige campus Oefenplein wordt door in totaal tweeëntachtig antennes bestreken. De nadruk ligt op de drukst bezochte zones.

Twee elementen rechtvaardigen de keuze van een universiteitscampus als zone om een wifnetwerk te ontplooiën. Ten eerste, de populatie. Veel studenten beschikken immers over de vereiste uitrusting, voornamelijk draagbare computers met wifetechnologie. Vervolgens de te dekken perimeter. De potentiële gebruikers zijn geconcentreerd op een geografisch duidelijk omliggende site.

De realisatie is vrij duur gebleken (14.500 €/hectare). Dit bedrag wordt onder meer verklaard door de problemen die voortvloeien uit de geografie van de site (niveauverschillen, hoge gebouwen, bomen in de omgeving) en de gewenste kwaliteit van het netwerk.

Een technische audit heeft al een inventaris opgeleverd van de kritieke aspecten van een dergelijke realisatie. Al deze elementen zijn nuttig gebleken in de voorzetting van het project en de uitbreiding van URBIZONE naar andere zones. Het project heeft het CIBG bovendien een reële technische knowhow voor dit type van informaticanetwerken opgeleverd.

### Uitbreiding naar het gewestelijke bestuur en het hoger onderwijs.

De toepassing van URBIZONE op de campus Oefenplein was slechts een eerste stap. Het project mikte op termijn op de uitrusting<sup>6</sup> van de gebouwen van het gewestelijke bestuur en de hogescholen van het Gewest. Sinds 2008 is deze uitbreiding een feit. URBIZONE is nu het grootste gratis draadloze netwerk van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met 350 toegangspunten!

Het netwerk van URBIZONE bestrijkt momenteel de volgende zones:

- indoor:
  - de lokalen van het CIBG (Kunstlaan 21) en het Domaine de La Tour de Freins<sup>7</sup> (Ukkel);
  - de kabinetten van verschillende ministers en staatssecretarissen van het Gewest;
  - de lokalen van het Gewestelijk Bestuur van Buitenlandse Handel en het gebouw van het Gewest op de hoek van de Koningsstraat en het Paleizenplein;

<sup>6</sup> Dit is een indoor implementatie, dus binnen de gebouwen.

<sup>7</sup> Dit gewezen revalidatiecentrum wordt beheerd door de Brussels International Research Development and Scientific Association en biedt onderdak aan acht organisaties die zich bezighouden met onderzoek en ontwikkeling.

- vijf instellingen voor hoger onderwijs<sup>8</sup>: de “Facultés Universitaires Saint-Louis”, de HUB-Hogeschool Universiteit Brussel (campus Ehsal en Vlekho), de Hogeschool Francisco Ferrer (campussen Zuidpaleis, Terre-Neuve, Anneessens, Lemonnier, Brugmann), de Hogeschool “Léonard de Vinci” (“School Marie Haps”) en de Erasmushogeschool Brussel (campussen Dansaert en Jette).
- outdoor: de campus Oefenplein VUB/ULB<sup>9</sup>.

### Hoe verbinding maken?

Een specifieke signalisatie met zelfklevers maakt de toegangspunten van URBIZONE gemakkelijk herkenbaar. De eigenlijke verbingsprocedure moet conform de filosofie van het netwerk eenvoudig zijn. Ze gebeurt uiteraard online. De computer van de gebruiker detecteert het draadloze signaal automatisch. Tijdens de eerste verbinding moet hij zich inschrijven, waarna hij binnen een minuut direct via URBIZONE toegang heeft tot het Internet.

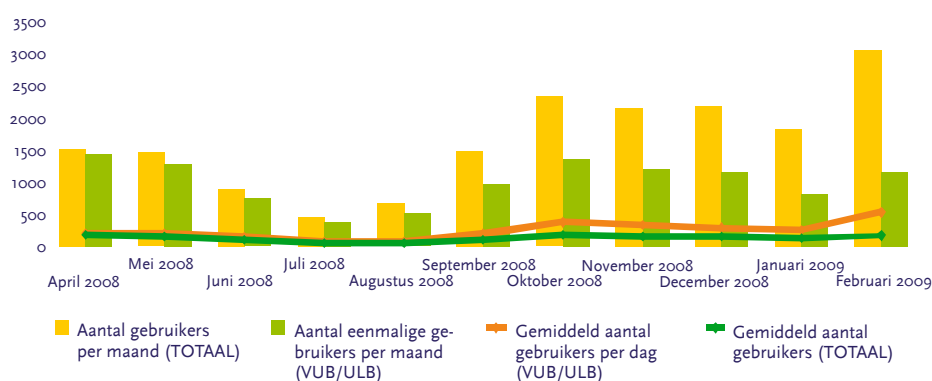
### Gebruiksstatistieken

Elke maand worden statistieken gepubliceerd. Ze hebben betrekking op het aantal gebruikers van het netwerk, het aantal en de duur van de verbindingen enz.

|                                      | Gemiddelde (TOTAAL URBIZONE) | Gemiddelde (VUB-ULB) |
|--------------------------------------|------------------------------|----------------------|
| Aantal eenmalige bezoekers per maand | 1.651                        | 1.012                |
| Gemiddeld aantal bezoekers per dag   | 251                          | 137                  |
| Gemiddelde duur van de verbinding    | 131                          | 120                  |

### URBIZONE: gebruiksstatistieken

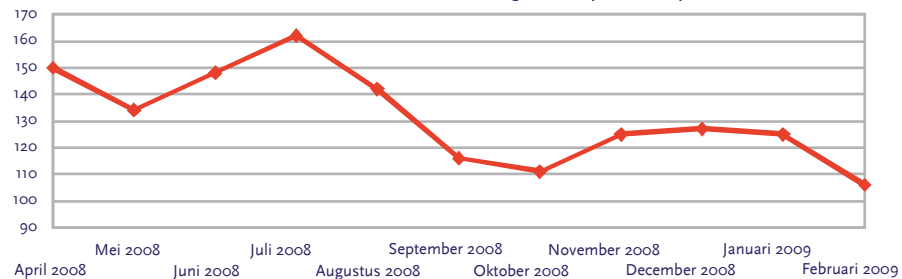
Aantal gebruikers



<sup>8</sup> De uitbreiding van het net naar de hogescholen gelegen op het grondgebied van het Gewest vond plaats vanaf schooljaar 2008-2009, t.g.v. een oproep tot project gelanceerd door het CIBG. Een budget van 600.000 € werd door het Gewest vrijgemaakt om deze uitbreiding te financieren. Voortaan hebben 16.000 studenten gratis toegang tot het Internet..

<sup>9</sup> Merk op dat het Gewest een bijkomend budget van 725.000 € uitgetrokken heeft om de indoor dekking van de gebouwen van de VUB en de ULB te verbeteren en het outdoor-net dus aan te vullen.

**URBIZONE: gebruiksstatistieken**  
Gemiddelde verbindingstijd (minuten)



### Naar een volledige dekking van het Gewest?

Is een uitbreiding van URBIZONE naar het hele Gewest haalbaar? Voorspelt het succes van URBIZONE een draadloos netwerk dat het volledige grondgebied van het Gewest zou bestrijken? Dit is uiteraard een veel ambitieuzer project, dat bovendien verscheidene moeilijkheden op zijn weg zal vinden. Om te beginnen moet het technisch haalbaar zijn om het hele Gewest van de nodige uitrusting te voorzien. Vervolgens moet men de financiering voor een dergelijk netwerk vinden. Ten slotte zijn er ook juridische vragen, want een dergelijk initiatief van het Gewest zou in strijd kunnen zijn met de mededingingsregels.

Toch is het niet uitgesloten dat bijkomende zones met wifitechnologie worden uitgerust. Projecten in die zin worden momenteel bestudeerd. Het betreft de vergaderzalen van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Brussels Parlement, de zone van de Haven van Brussel en de campus van de UCL in Woluwe. URBIZONE zou dan ongeveer duizend toegangspunten omvatten!

Deze uitbreidingen van de dekking van URBIZONE gebeuren in naleving van de ordonnantie van 16 februari 2007 over de bescherming van het milieu tegen de eventuele schadelijke gevolgen en hinder van niet-ioniserende straling.

## 2. IRISnet, in de kern van de IT-strategie van het Gewest

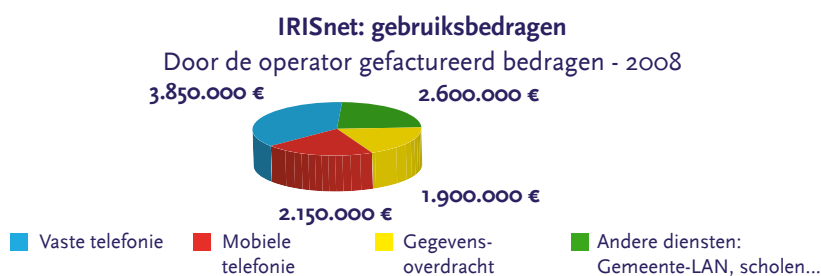
IRISnet is het gewestelijke breedbandtelecommunicatienetwerk. Het maakt de gelijktijdige overdracht van stem, beeld en data mogelijk. Het levert dus niet alleen basisdiensten zoals e-mail en de hosting van websites, maar ook specifieke toepassingen voor de gebruikers van het Gewest. Dit instrument draagt in grote mate bij tot de modernisering van het Gewest en zijn lokale besturen.

Enkele van de diensten en tools die door IRISnet worden geleverd:

- **de klassieke diensten van een internetserviceprovider (ISP)**, zoals de hosting van websites en het beheer van e-mailadressen;
- **vaste telefonie en VoIP<sup>10</sup>**: VoIP heeft alle functies van een klassieke telefooncentrale, met twee bijkomende voordelen: flexibel gebruik en lagere of zelfs geen gesprekskosten;
- **mobiele telefonie**: IRISnet levert alle traditionele functies van een mobiele operator (nationale en internationale gesprekken, voice-mail, verzending en ontvangst van SMS-berichten, filtering van oproepen enz.);
- **verbinding met officiële gegevensleveranciers** zoals de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, het Rijksregister...;

<sup>10</sup> VoIP: Voice over IP of telefonie via IP. Dit is een technologie die stemverkeer via het IP-protocol overbrengt. De stem wordt omgezet in een digitaal signaal dat in pakketten wordt verzonden. Deze oplossing maakt telefoneren goedkoper.

- de **internetverbinding van de lagere en middelbare scholen** die deelnemen aan het Multimediaplan <sup>11</sup> van het Gewest;
- de **ontwikkeling van specifieke toepassingen** zoals Kancelarij (dat de punten op de agenda van de vergaderingen van de Gewestelijke Regering beheert), NOVA (een webplatform voor het beheer van aanvragen voor stedenbouwkundige en milieuvergunningen), SinCrHo (een tool voor het beheer van de ziekenhuisvorderingen van de ziekenhuizen van de IRIS-structuur);
- **wifidiensten**, zoals het al vermelde gratis draadloze netwerk URBIZONE.



#### IRISnet in enkele cijfers

- 800.000** In 2008 werden dagelijks 800.000 e-mails via IRISnet verzonden. Het netwerk telde 9.400 mailboxes en 150 gehoste sites.
- 5.600** In 2008 waren 5.600 simkaarten in omloop.
- 4.000** De VoIP-telefonie op IRISnet telt nu 4.000 IP-posten en blijft zich ontwikkelen.
- 520** Het aantal scholen dat in het kader van het Multimediaplan aangesloten is op IRISnet.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is niet het enige in Europa en in de wereld dat een breedbandtelecommunicatienetwerk heeft uitgebouwd. Een van de bijzonderheden van IRISnet is echter zijn overkoepelende aspect. Dit is een van de weinige projecten die instellingen uit diverse sectoren en machtsniveaus samenbrengt, zoals ziekenhuizen, scholen, gewestelijke besturen, gemeenten...

In 2008 waren **vijfenzestig instellingen** klant van IRISnet. Men kan ze in vier grote categorieën indelen:

- **gewestelijke pool:** de ministeriële kabinetten van de Gewestelijke Regering, het Brussels Parlement, de Vergaderingen van de Gemeenschappen en negen pararegionale organismen (MIVB, ACTIRIS, Leefmilieu Brussel, Net Brussel, Haven van Brussel, DBDMH, BGHM, GOMB en het CIBG);
- **lokale pool:** zeventien gemeenten en vijftien OCMW's;
- **gezondheidspool:** de Brusselse openbare ziekenhuizen van de IRIS-structuur en bepaalde andere ziekenhuizen op het grondgebied van het Gewest;
- **onderwijspool:** de lagere en middelbare scholen van alle onderwijsnetten van het Gewest.

<sup>11</sup> Raadpleeg voor meer informatie over het Multimediaplan punt 3 van Hoofdstuk III. "Diensten" van dit Jaarverslag, pag. 33.

Door hun behoeften te bundelen, kunnen het Gewest en de instellingen die aan IRISnet deelnemen ten volle hun voordeel doen met de concurrentie op de telecommunicatiemarkt. De gerealiseerde besparingen kunnen worden gebruikt voor gewestelijke impulsprogramma's.

In 2008 bedroeg de factuur van het Gewest iets meer dan 10.500.000 €. Rekening houdend met de reeds uitgevoerde investeringen, de afschrijvingen en de schaalbesparingen, **levert IRISnet het Gewest een besparing op van ongeveer 1.000.000 € per jaar.**

#### **Toekomstperspectieven**

IRISnet is ontstaan uit een raamakkoord tussen het Gewest en een operator. Dit raamakkoord van 10 jaar zal in april 2010 verstrijken. Het Gewest zal dan de volledige eigendom van het netwerk van IRISnet verwerven.

Met het oog op deze vervaldag heeft het CIBG in 2008 een college van externe experts samengesteld om de verschillende slotvoorwaarden van het raamakkoord te bestuderen. Men heeft scenario's opgesteld om de phasing out te organiseren en de laatste investeringen af te ronden. De gewestelijke regering die na de verkiezingen van juni 2009 wordt samengesteld, zal IRISnet moeten consolideren, zijn voortbestaan verzekeren en er een echte motor voor ontwikkeling van maken<sup>12</sup>.

### **3. Versterkte ontplooiing van het NOVA-platform in de gemeenten en bij het BIM**



NOVA is een webplatform voor het beheer van dossiers rond stedenbouwkundige aanvragen, verkavelingsaanvragen en milieuvergunningen, samen met dossiers rond de energieprestatie van gebouwen. Het bestaat uit drie delen: NOVA-Gewestelijk (operationeel sinds oktober 2005), NOVA-Gemeentelijk en NOVA-BIM.

NOVA is bedoeld om de procedure voor de aflevering van deze dossiers te versnellen en dubbele invoer te voorkomen, door de verschillende betrokken diensten (gemeentebesturen en gewestelijke instanties) met elkaar te laten samenwerken.

NOVA richt zich op de instanties binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die deze procedures behandelen:

- de directie Stedenbouw van het BROH (Bestuur voor Ruimtelijke Ordening en Huisvesting);
- de stedenbouwkundige en milieudiensten van de verschillende Brusselse gemeenten;
- Leefmilieu Brussel - BIM (Brussels Instituut voor Milieubeheer).

#### **NOVA-Gemeentelijk:**

Het jaar 2008 stond vooral in het teken van de ontwikkeling van het gedeelte NOVA-Gemeentelijk. Dit project beoogt de volledige integratie binnen de negentien Brusselse gemeenten van de procedures voor stedenbouwkundige vergunningen en verkavelingsvergunningen. Concreet kunnen de gemeenten met NOVA-Gemeentelijk de vergunningsaanvragen behandelen, het secretariaat verzorgen met attest van indiening en verzending, de procedure van de overlegcommissie beheren (tijdschema, dagorde, processen-verbaal).

<sup>12</sup> De toekomstperspectieven van IRISnet, samen met en balans van tien jaar bestaan, werden einde 2008 gepubliceerd in een Katern van het CIBG. Zie: CIBG, Irisnet, success story voor een IT-Gewest, Katern nr. 30 van het CIBG, maart 2009. Te downloaden op de website van het CIBG: [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be).

Deze module werd in 2008 geleidelijk aan in productie genomen in Schaarbeek (juni), Etterbeek (juli), Sint-Agatha-Berchem (september), Sint-Jans-Molenbeek (oktober) en Watermaal-Bosvoorde (december). De invoering in de veertien andere Brusselse gemeenten is gepland voor de periode 2009-2010.

#### **NOVA-BIM:**

Op 2 juli 2008 werd de Gewestelijke reglementering over de energieprestatie van gebouwen van kracht, ter omzetting van de inhoud van een Europese Richtlijn<sup>13</sup>. Het reglement streeft naar de beperking van het energieverbruik en dus ook van de CO<sub>2</sub>-uitstoot, van gebouwen, door eisen op te leggen voor de thermische isolatie, de ventilatie, de verlichting en de technische verwarmings- en klimaatregelingsinstallaties. Het is verplichtend en geldt onder meer voor werken die onderworpen zijn aan een stedenbouwkundige of milieuvergunning, en voor vastgoedtransacties. De inzet is groot, want de gebouwen (woningen en tertiaire sector) vertegenwoordigen ongeveer 70% van het totale energieverbruik van het Gewest.

Als gevolg van deze reglementering heeft het BIM nieuwe administratieve procedures moeten invoeren. Aangezien ze gekoppeld zijn aan de afgifte van stedenbouwkundige en milieuvergunningen, lag hun opname in het NOVA-platform voor de hand. Het BIM heeft deze opdracht dus aan het CIBG toevertrouwd. Het CIBG heeft een lichte oplossing ontwikkeld voor de gedeeltelijke behandeling van de energiedossiers. Ze ging op 1 juli 2008 in productie, zodat het BIM op tijd klaar was om zijn nieuwe opdracht aan te vatten. Als een informaticatool die achter de schermen werkt, past dit nieuwe deel van het platform in de trend van de Green IT, aangezien het onrechtstreeks bijdraagt tot de vermindering van de totale ecologische voetafdruk van het Gewest.

#### **4. IRISbox, een elektronisch loket in volle ontwikkeling**

De dematerialisering van de administratieve procedures is een ander belangrijk aspect van de modernisering van de openbare diensten. Dit proces impliceert de invoering van een elektronisch loket, dus een interface met functies voor authenticatie (van de aanvrager en de uitgever van het document), vertrouwelijkheid, beveiliging en desgevallend betaling.

IRISbox, bereikbaar op het adres [www.irisbox.irisnet.be](http://www.irisbox.irisnet.be), is het webplatform dat het elektronische loket van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ondersteunt. Het is een van de initiatieven die het CIBG de voorbije twintig jaar heeft genomen om de ICT bij de besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te introduceren, ongeacht het machtsniveau waarvan ze afhangen.

Sinds 2006 gebruikt IRISbox de elektronische identiteitskaart, het universele medium bij uitstek (ze wordt nu ook uitgereikt aan buitenlanders die in België verblijven), om de gebruikers te authenticeren en hun elektronische handtekening te laten plaatsen. Dit is het archetype van de vooral op het grote publiek gerichte toepassingen. IRISbox wordt dan ook aan een groeiend aantal gemeenten aangeboden, zodat de burgers documenten zoals een uittreksel uit de geboorteakte of een gezinssamenstelling elektronisch kunnen aanvragen. Aangezien de burgers niet meer naar het gemeentehuis moeten komen en geen tijd meer verliezen, bevordert IRISbox het imago van een efficiënt bestuur dat op de verwachtingen van het publiek inspeelt.

<sup>13</sup> Richtlijn 2002/91/EG van het Europese Parlement en van de Raad, 16 december 2002. Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 21 december 2007 tot vaststelling van de eisen op het vlak van de energieprestatie en het binnenklimaat van gebouwen.

2008 was voor IRISbox een jaar van vele realisaties:

#### **Uitbreiding van het platform:**

Om het gebruik van IRISbox te bevorderen, werd de waaier van documenten die de burger aangeboden krijgt vergroot, met de nadruk op documenten die veel vaker worden aangevraagd dan bijvoorbeeld het traditionele uittreksel uit de geboorteakte. Zo zijn de bewonerskaart en het uittreksel uit het strafregister op IRISbox verschenen. IRISbox heeft bovendien nieuwe gemeenten opgenomen (Anderlecht, Brussel Stad, Etterbeek, Schaarbeek). Einde 2008 maakten tien gemeenten gebruik van zijn transactiegedeelte. De toepassing werd ook getest in Berchem, Vorst en Ganshoren, waar ze in 2009 in productie zal gaan.

#### **Ergonomie en gebruiksvriendelijkheid:**

Het platform dankt zijn succes aan zijn gebruiksvriendelijkheid. Om de ergonomie van IRISbox te verbeteren, heeft het CIBG de toepassing aangevuld met een module die de configuratie test: iedereen kan met een enkele klik nagaan of zijn of haar computer over de juiste softwareversies beschikt om IRISbox te gebruiken (browser, JAVA...).

Het universele karakter van IRISbox is verder verbeterd door het compatibel te maken met de besturingssystemen Mac OSX, Linux Ubuntu, Linux Debian en bepaalde versies van Windows. De burgers krijgen nu ook toegang tot de helpdesk van het CIBG, Iris Line, die hen kan helpen bij de configuratie van hun computer.

De toepassing is zo gebruiksvriendelijk dat de “eGov Monitor Loket Besturen 2008” van het onafhankelijke agentschap Indigov ze heeft uitgeroepen tot beste elektronisch loket van het Vlaamse en het Brusselse Gewest.

#### **Communicatie:**

Om de burgers ertoe aan te sporen IRISbox te gebruiken, werd in het eerste trimester van 2008 een originele communicatieactie opgezet, in de vorm van een promotietournee door de gemeenten die aan het platform deelnamen.



De IRISbox-stand te Schaarbeek

Met de slogan “Mijn gemeente thuis” ging de actie naar de gebruikers toe en prikkelde ze hun nieuwsgierigheid. Concreet werd een IRISbox-stand in de gemeentehuizen gebouwd en konden de bezoekers een praktische demonstratie van de toepassing krijgen. Het publiek ontving een folder van het CIBG met een voorstelling van IRISbox, samen met een lezer voor de identiteitskaart - een toestelletje dat nodig is om de toepassing te kunnen gebruiken.

De actie, die aangekondigd werd met een persconferentie in Schaarbeek en in de huis-aan-huis verspreide pers, kende een groot succes. Meer dan 2.700 burgers konden IRISbox aan de hand van een volledige demonstratie ontdekken.

De communicatieactie paste in de logica van de ondersteuning die het CIBG aan de gemeenten van IRISbox verstrekt. Deze ondersteuning omvat ook de distributie van leaflets buiten de promotietournee.

## 5. Toezicht: dematerialisering van de gemeentelijke rekeningen en begrotingen

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest oefent het administratieve toezicht uit op de Brusselse gemeenten. Het is onder meer bevoegd om hun rekeningen en begrotingen goed te keuren. De uitwisseling van deze gegevens gebeurde vroeger op papier. Dit bemoeilijkte en vertraagde hun behandeling door het Bestuur Plaatselijke Besturen van het MBHG, dat met het toezicht belast is.

Daarom heeft het BPB het CIBG aangezocht om een programma te ontwikkelen voor de digitale overdracht en het beheer van de begrotings- en boekhoudkundige gegevens. Bovendien zijn nog meer organismen vragende partij voor statistische informatie over de gemeentelijke financiële gegevens, zodat ook de Directie Financiën belangstelling had voor een rapporteringstool voor deze informatie.

Het CIBG voerde een functieanalyse uit en leverde het BPB een tool “Begrotingen- en rekeningencentrale”, die begrotings- en boekhoudkundige gegevens uit de gemeentelijke boekhoudtoepassingen haalt en digitaal naar het BPB stuurt, dat de gegevens vervolgens kan valideren.

In november werd de toepassing voorlopig opgeleverd en in productie genomen. De negentien Brusselse gemeenten hebben ze inmiddels al gebruikt om hun boekhoudkundige gegevens door te sturen. De toegang tot de Begrotingen- en rekeningencentrale is beveiligd en gedifferentieerd: de meeste ambtenaren van de Directies Financiën en Gewestelijke Inspecties kunnen de gegevens wel raadplegen, maar validering en wijziging van gegevens is alleen mogelijk door de bevoegde functionarissen van die Directies.

## 6. GISMOB, ondersteuning voor vervoerplannen

Sinds 2004 moeten alle openbare en privéorganismen met meer dan tweehonderd werknemers een bedrijfsvervoerplan (BVP) opstellen. Het plan omvat twee delen. Het eerste is een inventaris van het verkeer van de medewerkers van de onderneming; het tweede is een concreet actieplan met maatregelen voor de rationalisering van de reizen en de vermindering van hun impact op het milieu en de mobiliteit: terugbetaling van abonnementen voor openbaar vervoer, aanmoediging van het gebruik van de fiets of van carpooling, beheer van de parkeerplaatsen... Dit alles gebeurt onder het toezicht van een begeleidende cel met vertegenwoordigers van de besturen voor Milieu (Leefmilieu Brussel - BIM) en Mobiliteit (Brussel Mobiliteit - BUV).

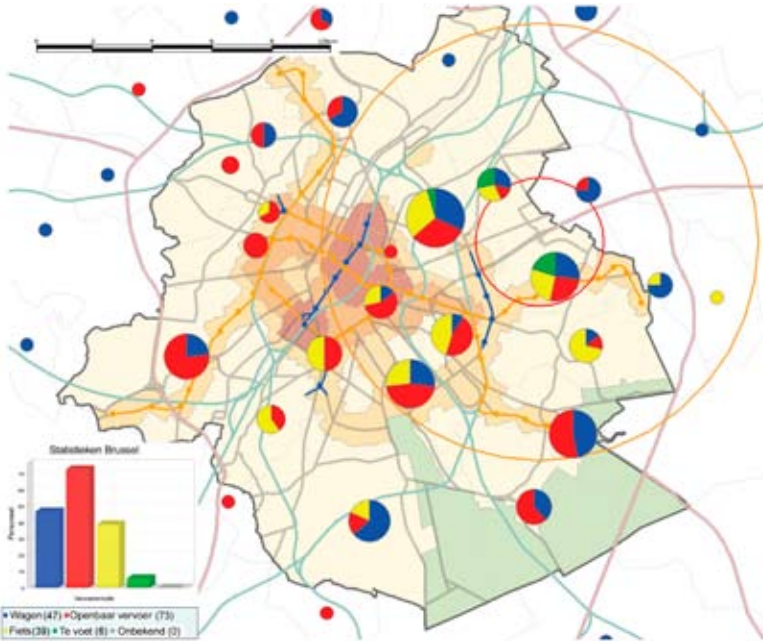
Om het werk van zowel de ondernemingen als de besturen in het kader van de bedrijfsvervoerplannen te vergemakkelijken, heeft Leefmilieu Brussel het CIBG gevraagd een tool te ontwikkelen voor de geografische en statistische analyse van de mobiliteit van de werknemers van de Brusselse bedrijven.

Dit verzoek heeft tot de ontwikkeling en online publicatie van de webtoepassing GISMOB geleid ([www.gismob.irisnet.be](http://www.gismob.irisnet.be)):

- GISMOB geeft ondernemingen de mogelijkheid om het woon-werkverkeer van hun personeel te analyseren, zodat ze de juiste keuzes kunnen maken voor hun vervoerplan;
- het geeft de verschillende overheden die de bedrijfsvervoerplannen beheren (Leefmilieu Brussel, Brussel Mobiliteit, de gemeenten en de MIVB) een objectieve basis voor de verbetering van de kwaliteit van hun raad en advies aan de ondernemingen.



In de praktijk sturen de ondernemingen het BIM een spreadsheet met de verplaatsingen van hun personeel, ingedeeld volgens de postcode van hun woonplaats en het transport dat ze voor het woon-werkverkeer gebruiken. GISMOB valoriseert deze gegevens onmiddellijk door in real time kaarten te produceren. De kaarten geven buitengewoon snel een totaalbeeld van de mobiliteit van de onderneming, zodat men een duidelijke, nauwkeurige diagnose kan maken om de beste maatregelen te identificeren en de prioriteiten voor het BVP te bepalen.



GISMOB vereent mobiliteitsdata met behulp van de gewestelijke cartografie UrbIS

De kaarten van GISMOB brengen informatie aan het licht die men uit andere presentaties van de verzamelde gegevens moeilijk zou kunnen afleiden. Ze tonen meer bepaald de algemene prestatie van de onderneming in termen van mobiliteit, de streken waar de werknemers vandaan komen waar men bijzondere inspanningen moet leveren, het verband tussen het vervoermiddel en de woonplaatsen, de vervoermiddelen die te weinig of te veel worden gebruikt. Uit de kaarten kunnen de te nemen maatregelen gemakkelijk worden afgeleid. De tool levert bovendien allerlei elementen die men in analyses kan gebruiken, zoals statistieken per transportmiddel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zijn periferie en heel België, de milieu-impact van de uitstoot van NOx, fijn stof en CO2, de vergelijking van de verdeling over transportmiddelen van de onderneming met de modale gemiddelde verdeling voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of voor dezelfde zone die met het openbaar vervoer kan worden bereikt.

Dankzij de door het CIBG aangeboden hard- en software en de expertise van het Centrum in GIS-software, kon de toepassing vrij snel worden ontwikkeld. Het project werd in november 2007 geïntroduceerd en in september 2008 voltooid. Tijdens de ontwikkeling kon een tiental ondernemingen de tool testen. De medewerkers van Leefmilieu Brussel die advies moeten uitbrengen over de bedrijfsvervoerplannen vormden eveneens een belangrijke gebruikersgroep.

GISMOB voldoet duidelijk aan de verwachtingen. Leefmilieu Brussel heeft de toepassing gebruikt om ongeveer tweehonderd vijftig vervoerplannen op te stellen. Verscheidene ondernemingen hebben de kaarten en statistieken al benut om hun management warm te maken of hun personeel te informeren.

De realisatie van GISMOB is een succes en het programma zal verder worden ontwikkeld.

Het Gewest is immers van plan om ook ondernemingen met meer dan honderd medewerkers te verplichten een bedrijfsvervoerplan op te stellen.

## 7. Nieuwe gewestelijke portaal sites voor mobiliteit en openbare ruimte

Op verzoek van Brussel Mobiliteit heeft het CIBG in 2008 aan twee belangrijke projecten voor portaal sites gewerkt: [www.mobilbrussel.be](http://www.mobilbrussel.be) en [www.openbareruimtebrussel.be](http://www.openbareruimtebrussel.be). Ze verzamelen alle informatie over de mobiliteit en de openbare ruimten, informatie die vroeger over zowat het hele Internet verspreid was en die nu veel gemakkelijker en sneller toegankelijk wordt.



Dit zijn echte web 2.0<sup>14</sup> projecten, gericht op de communicatie met de burger. Concreet moeten de bezoekers op deze portaal sites alles vinden wat met de twee thema's te maken heeft. Op het vlak van de mobiliteit geeft de site bijvoorbeeld niet alleen informatie over het verkeer maar ook over wegenwerken, files, de aanleg van wegen, de aanplanting van bomen en, ruimer, over publieksenquêtes, het mobiliteitsbeleid van het Gewest, de verschillende mobiliteitsmogelijkheden (wandelen, taxi, openbaar vervoer...). De inhoud zal met nog meer informatie worden aangevuld, zoals de plaats van fietsenstallingen, de bouwplaatsen van andere partners, zoals de MIVB, Leefmilieu Brussel en de gemeenten, beelden in real time van de grote kruispunten van de hoofdstad.

### Erste toepassing van de SCRUM-projectmethodologie door het CIBG

In maart 2008 leverde een gespecialiseerd bedrijf een voorbereidende conceptstudie voor deze portaal sites. Na een eerste functieanalyse stelde het CIBG een bestek voor de aanbesteding op. Dit bleek echter een erg omslachtige benadering in termen van planning en begroting. Met het akkoord van Brussel Mobiliteit koos het CIBG voor de SCRUM-methodologie, een iteratieve methode voor projectbeheer die vooral gebruikt wordt voor de versnelde ontwikkeling van toepassingen of websites. In september 2008 ging een team van zes mensen aan het werk. Het verzorgde het project van A tot Z: ontwikkeling, design, tests, contacten met de klant... Zes maanden later waren de twee portaal sites operationeel, binnen de termijn, binnen het budget en met nog meer functies dan aanvankelijk gepland. De SCRUM-benadering heeft de manier van werken van de partners beïnvloed. Het MBHG moest bijvoorbeeld een redactiecomité samenstellen om de informatie voor de sites te selecteren en te hiërarchiseren. Er werd zelfs een opleiding in webschrijven georganiseerd. Uiteindelijk vonden alle partners de samenwerking tussen het CIBG en het MBHG positief. Deze eerste positieve ervaring zou kunnen worden herhaald in het kader van het gewestelijke portaal of andere thematische portaal sites.

<sup>14</sup> Web 2.0 is de nieuwe generatie van internettechnologieën die de webinformatie dynamisch maakt, onder meer door een wisselwerking tussen databanken. De sites van de eerste generatie waren statisch. Web 2.0 wordt ook gekenmerkt door de activiteit van de gebruiker, die nu zelf inhoud op allerlei platformen kan publiceren. Vroeger kon hij alleen maar tekst uitwisselen op forums en andere nieuwsgroepen, maar nu schept hij een eigen digitale identiteit, neemt hij deel aan een of meer sociale netwerken en houdt hij een blog bij.

De technologie die voor de twee portaalsites werd gekozen, is op een Django-platform gebaseerd. Dit platform, dat zelf van de Python-technologie vertrekt, is ideaal voor projecten zoals portaalsites, die aan heel specifieke behoeften moeten voldoen. Terwijl het CIBG het volledige technische gedeelte op zich nam, controleerde Brussel Mobiliteit de inhoud van de twee sites. Op een voor het grote publiek onzichtbaar deel van de site kan het bestuur de sites updaten, de inhoud wijzigen, pagina's toevoegen enzovoort.

Eind 2008 waren de twee nieuwe portaalsites al ver gevorderd. Op 25 maart 2009 gingen ze online en voor september 2009 is een nieuwe release gepland.

## 8. Sociaal Brussel online: een sociale kaart van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De portaalsite "Sociaal Brussel", die op 24 juni 2008 werd gelanceerd en bereikbaar is op het adres [www.sociaalbrussel.irisnet.be](http://www.sociaalbrussel.irisnet.be), geeft een overzicht van de organisaties die actief zijn in de sociale en gezondheidssector van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bij zijn start presenteerde de site ongeveer duizend organisaties in de sector van de huisvesting, de hulpverlening aan senioren, de daklozenzorg en de gehandicaptenzorg, aan de hand van een fiche met hun activiteit, hun doelgroep, hun adres, hun openingsuren, hun tarief en eventueel hun website. Het aantal vermelde organisaties en de diversiteit van hun activiteiten is sindsdien alleen maar toegenomen.



De site is het resultaat van de samenwerking tussen het CMDC (Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie) en de BWR (Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad). Het departement "Projecten" van het CIBG heeft aan het concept en de technische ontwikkeling van de portaalsite gewerkt, inclusief de zoekmachine. De analyse, ontwikkeling en productie hebben 160 werkdagen gekost.

Het project illustreert de strategische keuze van het CIBG voor Open Source-technologieën. De toepassing die het portaal ondersteunt, maakt grotendeels gebruik van Open Source en dan vooral van JSF (Java Server Faces), met een maximale benutting van Open Source-bibliotheken (Apache Tomcat, JSF My Faces, Lucene, Digester...).

Het cartografische luik van Sociaal Brussel maakt ook gebruik van Open Source-software (Degree, Java) en van de UrbIS-producten van het CIBG.

De topografische databank UrbIS-MAP was hierbij een kostbare bron van informatie, met haar vijfduizend namen van straten, parken, metrostations, stations, bekende plaatsnamen.

## 9. Een specifiek SAP-team ten dienste van het MBHG

Het MBHG gebruikt SAP als informatietool voor het dagelijkse beheer van zijn begrotingen en rekeningen. Een team van het CIBG is specifiek opgeleid voor het dagelijkse beheer van deze software. Zijn opdrachten bestaan voornamelijk uit het leveren van ondersteuning en begeleiding aan de gebruikers, het snel oplossen van incidenten, de configuratie en het correctieve en evolutieve onderhoud van het IT-systeem. Om het team te ondersteunen, werd in 2008 een dienstencontract gesloten met een gespecialiseerd bedrijf.

In 2008 werkte het CIBG aan twee grote projecten die het in 2009 zal voltooien, namelijk:

- de upgrade van de software naar versie ECC 6.0;
- de ontwikkeling en configuratie van een begrotingstoepassing voor de directie Begroting van het MBHG.

De upgrade wordt noodzakelijk gemaakt door de technische evoluties van SAP zelf. Hij levert de gebruikers echter ook een reeks functionele meerwaarden en noodzakelijke updates op het vlak van de financiële normen en stromen. Het CIBG heeft fase 1 van de upgrade in 2008 voltooid en werkt nu aan fase 2. Deze laatste bestaat in de conversie van de volledige bestaande rapportering naar de standaard tool BI 7.0 (Business Intelligence) van SAP. Deze stap zal op termijn de in SAP opgeleide gebruikers een grote onafhankelijkheid geven.

Het begrotingsproject bestaat in een bijzondere ontwikkeling van een toepassing voor het uitwerken van de begrotingscyclus van alle organismen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het is een specifieke realisatie, die echter volledig in de standaard modules van SAP past.

Daarnaast werd een plan voor een nieuwe ontplooiing van de SAP-omgevingen gestart en heeft men veel geïnvesteerd in de modernisering van de apparatuur waarop SAP draait. Dit plan moet zowel het vermogen van de SAP-servers vergroten als de opslagcapaciteit voor de gegevens.

#### **Toekomstperspectieven**

De keuze van SAP is het gevolg van een strategische oriëntatie voor het beheer van de financiën en het budget van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Om de implementatie van deze software naar alle instellingen van de gewestelijke entiteit te kunnen uitbreiden, moet het Centrum over een SAP competence center beschikken.

Daarom is het CIBG in 2008 begonnen met de opleiding van zijn medewerkers en met de aanwerving van in SAP gespecialiseerde informatici. Men mag echter niet vergeten dat de arbeidsmarkt van ons land geconfronteerd wordt met een chronisch gebrek aan dergelijke specialisten, zowel in de privé- als in de openbare sector. Het lijkt verscheidene jaren te zullen duren voor het Gewest over voldoende menselijke middelen zal beschikken om een competence center te starten.

Het chronische personeelstekort kan op twee manieren worden gecompenseerd:

- door het beheer van SAP uit te besteden aan een dienstverlener die zelf een competence center uitbouwt en de opleiding en bijscholing van het personeel van deze dienst van het CIBG versnelt;
- door de SAP-teams van de gewestelijke entiteiten te consolideren, om alle menselijke middelen samen te voegen en op die manier een kader te vormen dat een gewestelijk SAP competence center zou kunnen starten.

Men zal in 2009 de nodige politieke beslissingen moeten nemen om dit doel te bereiken.

Door de zestig mensen die informaticadiensten verzorgen (infrastructuur, helpdesk, hosting, kantoorinformatica, beveiliging, netwerk, opleiding...) in één enkele afdeling samen te brengen, kiest het CIBG resoluut voor een professionele aanpak van deze activiteit (zie kaderstuk).

De dienstenactiviteiten waren in 2008 op zeven grote projecten gericht:

- de consolidatie van de digitale cartografie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- opleiding: een grootschalig project voor de GSOB en de GIP;
- het Multimediaplan: tienjarig bestaan en een nieuwe implementatiefase;
- de succesvolle uitrol van de eerste Brusselse digitale openbare ruimten;
- sociale huisvesting: onderlinge verbinding van de BGHM en de OVM's via IRISnet;
- Anderlecht: eerste Brusselse gemeente die naar OpenOffice migreert;
- virtualisering: eerste toepassingen in het Brusselse Gewest.

#### Diensten: organisatie en kwaliteitsbenadering

Het ITIL<sup>15</sup>-model werd als referentie gebruikt en aangepast aan de realiteit van het Brusselse Gewestelijke model. Deze referentie gebruikt het beheer van de dienstenniveaus als kern van haar processen. Het vastleggen van de relatie tussen de leverancier en de gebruiker van een dienst in een contract is immers de regel geworden. In een doorlopend streven naar kwaliteitsverbetering vertrekt dit iteratieve proces van specifieke vereisten om de te respecteren dienstenniveaus te bepalen. Deze benadering werkt met dienstencontracten (SLA: Service Level Agreement, OLA: Operational Level Agreement en contracten met de partners).

De nieuwe methoden worden nu toegepast op alle diensten die het CIBG levert.

## 1. Consolidatie van de digitale cartografie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Brussels UrbIS is een geheel van cartografische producten dat het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestrijkt. Het wordt gedistribueerd in de vorm van grafische en alfanumerieke databanken. De overheden en de privésector kunnen er gebruik van maken door middel van een licentie via het gewestelijke elektronische loket IRISbox. De producten van Brussels UrbIS zijn in zes categorieën verdeeld: luchtfoto's (UrbIS-Fot), een orthofotoplan, een topografische kaart (UrbIS-Topo), een administratieve databank (UrbISAdm), een basiskaart (UrbIS-Map) en entiteiten uit het kadaster (UrbIS-P&B).



<sup>15</sup> ITIL is het acroniem van Information Technology Infrastructure Library (bibliotheek van IT-infrastructuren), een reeks goede praktijken voor het beheer van informaticadiensten. .



### Update van de UrbIS-producten in 2008

De dienst cartografie, die belast is met de productie en de update van de UrbIS-kaart, heeft in 2008 zijn inspanningen gericht op de distributie van nieuwe versies van UrbIS-Map en UrbIS-P&B.

- UrbIS-Map: de bestaande zesenvestig thema's zijn aangevuld met vierentwintig nieuwe. De leesbaarheid van de kaart is verbeterd, onder meer dankzij een «kleine schaal» toponymie die de belangrijkste straatnamen tot op 1/20.000 goed leesbaar maakt. De spoor- en tramlijnen en de bushaltes van het openbaar vervoer (MIVB, De Lijn, TEC) zijn toegevoegd. De apotheken, benzinstations en supermarkten zijn eveneens in kaart gebracht. Alle informatie over een- en tweerichtingsverkeer en voetgangerszones is verzameld. Deze gegevens worden nu ingevoerd;
- UrbIS-Adm: de verificatie van alle politienummers van het Gewest nadert haar voltooiing. De resultaten worden geleidelijk aan in het product opgenomen;
- UrbIS-Topo: om de gebruikers van de topografische kaart vaker updates te kunnen aanbieden met cartografische gegevens van betere kwaliteit en dus het gebrek aan "as built" plannen te compenseren, heeft het CIBG de topografische opmeting van de straten uitbesteed. In 2008 werd honderd hectare wegen opgemeten. Zestig ervan zijn in UrbIS-Topo opgenomen.

UrbIS-Adm en UrbIS-Topo zullen in 2009 worden gedistribueerd.

### Een driedimensionale virtuele maquette van het Gewest

In 2007 wenste het Bestuur Ruimtelijke Ordening en Huisvesting (BROH) van het MBHG een tool te ontwikkelen om de besluitvorming over de ruimtelijke ordening door middel van cartografische gegevens te vergemakkelijken.

De directie Studies en Planning van het BROH diende een aanvraag in die zin in. De opdracht: een driedimensionaal model ontwikkelen van ongeveer een kwart van de oppervlakte van het Gewest, als hulpmiddel voor de stedenbouwkundige plannen in het kader van een architectuurwedstrijd die het Gewest, de Europese Commissie en de Stad Brussel lanceerden om een gedeelte van de Europese wijk opnieuw aan te leggen, in het kader van het Internationale Ontwikkelingsplan van Brussel (IOB). Het BROH en het CIBG hebben samengewerkt om een driedimensionale virtuele maquette te ontwikkelen en te laten realiseren, in het kader van een openbare aanbestedingsprocedure.



De studie voor de heraanleg van de Wetsstraat aan de hand van de 3D virtuele maquette van Brussels UrbIS  
©Atelier Christian de Portzamparc

Het stuurcomité van het project achtte het nodig de maquette uit te breiden tot het volledige grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Na een tweede openbare aanbestedingsprocedure nadert de driedimensionale virtuele maquette van het volledige grondgebied haar voltooiing. De maquette zal als laboratorium dienen voor de ontwikkeling van een UrbIS 3D-product.

### Vorbereiding van een fotogrammetrische vlucht in 2009

In 1996, 1999 en 2004 werden drie fotogrammetrische vluchten boven het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uitgevoerd. Ze leverden het materiaal voor de productie en update van het geheel van gegevens van UrbIS.

Eind 2008 werd een bestek voor een nieuwe fotogrammetrische vlucht in het aanbestedingsbulletin gepubliceerd. De nieuwe vlucht zou in het voorjaar van 2009 moeten plaatsvinden. Men zal er orthofotoplannen uit kunnen afleiden die als basis zullen dienen voor nieuwe versies van UrbIS-Fot en UrbIS-Ortho, die in het tweede semester van 2009 gedistribueerd zouden worden.

## 2. Opleiding: een grootschalig project voor de GSOB en de GIP

De GSOB is de Gewestelijke School voor Openbaar Bestuur. Ze werd in 1994 opgericht en is bedoeld voor alle medewerkers van lokale of gewestelijke openbare diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, om hen de kans te geven hun professionele competenties te vervolmaken en te ontwikkelen.

De GSOB biedt met dit doel een gevarieerde waaier van opleidingen op alle niveaus aan. Zo werd de GSOB op verzoek van de GIP (Gewestelijke en Intercommunale Politie-school) belast met de organisatie van opleidingen in kantoorinformatica. Deze opleidingen maken deel uit van het opleidingstraject van gewestelijke politiemensen die een hogere graad willen bereiken.



In 2008 namen niet minder dan zeshonderd administratieve politieagenten deel aan de opleidingen in kantoorinformatica<sup>16</sup>. Omdat dit een groot aantal sessies en uren impliceerde, ging de GSOB op zoek naar een partner en klopte het aan bij het CIBG. De uitvoering van dit project past volledig in het streven van het CIBG om een technologische partner van eerste rang te zijn. De teams van het CIBG konden dankzij hun knowhow op vrij korte termijn een afdoend antwoord geven op de behoeften van de GSOB.

Alle sessies vonden plaats in een periode van zes maanden. Het CIBG leverde twee opleidingszalen, terwijl een derde speciaal ingericht werd voor het onthaal van de politiemensen.

Het CIBG beperkte zich echter niet tot het ter beschikking stellen van lokalen. Het Centrum ontwikkelde ook de voorbereidende tests die het niveau van elke kandidaat bepaalden. Op die manier kregen alle deelnemers een sessie die bij hun kennisniveau paste.

In de praktijk werden de lessen op drie niveaus gegeven:

- voor de beginnende en gemiddelde niveaus: drie lesdagen en een halve evaluatiedag, rond twee van de drie volgende programma's: Word, Excel of Access;

<sup>16</sup> Meer bepaald in de MS Office 2008-software.

- voor het hogere niveau: vier lesdagen en een halve evaluatiedag, rond Powerpoint, Outlook en ofwel Word, Excel of Access.

Het CIBG zorgde ook voor de administratieve follow-up van elke kandidaat en voor de eindevaluaties. Er werd een geautomatiseerd evaluatiesysteem ingevoerd om de resultaten van de zeshonderd kandidaten efficiënt te beheren. Dankzij een speciaal ontwikkelde webtoepassing kon men de evaluatierapporten en de brieven voor de kandidaten automatisch aanmaken. Het slaagcijfer van de evaluaties bedroeg 98,5%.

### 3. Het Multimediaplan: tienjarig bestaan en een nieuwe implementatiefase

Het onderwijs mag niet verstoken blijven van de ICT. Het Multimediaplan van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest antwoordt op die vitale eis door de Brusselse onderwijsinstellingen te informatiseren. Dat gebeurt door de levering van materiaal en software, internettoegang en onderhoud.

Het Plan is sinds 1998 operationeel en vierde dus in 2008 zijn tienjarige bestaan. Het jaar stond dan ook in het teken van de verjaardag, terwijl in het najaar een nieuwe implementatiegolf in de middelbare scholen van start ging.

#### 10 jaar Multimediaplan: de balans

Ter gelegenheid van de tiende verjaardag van het Multimediaplan publiceerde het CIBG in juli 2008 een Katern met de balans van het programma en zijn toekomstperspectieven<sup>17</sup>. De publicatie herinnert eraan dat het Multimediaplan ontwikkeld werd in het kader van de strijd tegen de digitale kloof en dat sindsdien een echo heeft gekregen in de initiatieven van de Europese Unie voor de kennismaatschappij en de kennisautonomie, te beginnen met de in 2000 gestarte Strategie van Lissabon. Sinds 1998 werden vrijwel alle lagere en middelbare scholen van het Gewest in twee implementatiegolven van het Plan uitgerust met pc's en internetverbindingen. Dankzij de zorg en de motivatie van zowel de leerkrachten als de leerlingen en studenten en de steun van het onderhoudscontract voor het materieel en de software, is deze apparatuur nog in grote mate operationeel.

| Dekking van de onderwijsnetten door het Multimediaplan – Fasen I en II |                            |                            |
|--|----------------------------|----------------------------|
|  | Fase I                     | Fase II                    |
| <b>Lager</b>   | 2001-2002<br>327/377 = 87% | 2006<br>358/377 = 95%      |
| <b>Middelbaar</b>  | 1999-2000<br>144/165 = 87% | 2004-2005<br>158/165 = 96% |
| <b>BALANS</b>  | 471 scholen uitgerust      | 516 scholen uitgerust      |

Bron: CIBG

Men moet trouwens benadrukken dat het investeringsbeleid voor ICT van het Gewest ten voordele van het onderwijs verder gaat dan het eigenlijke Multimediaplan. Het Gewest ondersteunt immers ook het gebruik van ICT in het bijzondere onderwijs, met uitrusting die slechtziende en slechthorende leerlingen en studenten toegang geeft tot de ICT-middelen. Bovendien past ook het project URBIZONE (zie elders in dit Jaarverslag, pag. 17) in het kader van dit beleid.

#### Lancering van de derde implementatiefase

Op 22 oktober 2008 werd Fase III van het Multimediaplan officieel gestart met persconferenties in het Institut Marie Immaculée-Montjoie in Anderlecht en de Victor Hortaschool in Evere.

<sup>17</sup> CIBG, Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest Multimediaplan, 1998-2008: balans en perspectieven, CIBG-katern nr. 29, juli 2008. Te downloaden op de website van het CIBG: [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be).



Deze twee scholen dienden net als het Institut Saint-Dominique in Schaarbeek en het Koninklijk Atheneum van Sint-Lambrechts-Woluwe als pilotprojecten voor deze nieuwe implementatie.

Fase III beperkt zich tot het secundair onderwijs. Alle instellingen die al deelnamen aan het Plan hebben zich er opnieuw achter geschaard. Met deze nieuwe implementatie wil het Multimediaplan de scholen aanmoedigen om de wereld van de vrije software en besturingssystemen te verkennen en erin mee te gaan. Ze krijgen daarom de keuze tussen twee configuraties:

- een “dual boot”-configuratie met twee besturingssystemen: het ene merkgebonden, het andere vrij;
- een configuratie met een enkel vrij besturingssysteem, hetzelfde als dat van de “dual boot”-configuratie.

Het nieuwe materieel wordt in de bestaande lokale netwerken van de scholen opgenomen en omvat:

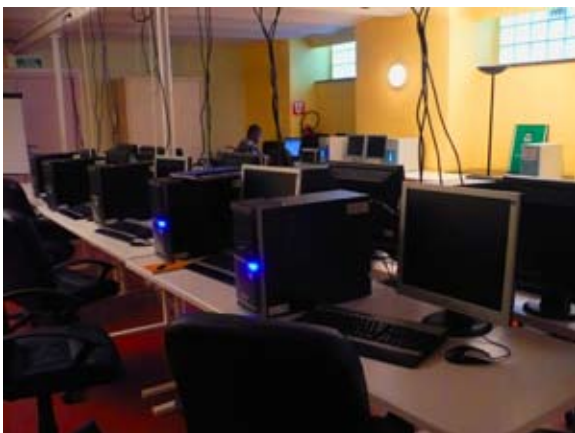
- zestien pc's met TFT-scherm, waaronder twee specifieke multimediacomputers;
- achttien pc's als de school alleen voor het vrije besturingssysteem kiest;
- een netwerkswitch;
- een laser-netwerkprinter;
- een digitale videoprojector met gemotoriseerd projectiescherm en afstandsbediening.

Naast de levering en installatie van dit materieel en de bijbehorende software omvat de derde fase van het Plan de volgende diensten:

- de garantie en het onderhoud van het materieel en de software gedurende vier jaar;
- de helpdesk;
- de opleiding van begeleidend personeel in de scholen.

De implementatie werd bij het begin van het schooljaar in september 2008 in vier scholen gelanceerd en is snel op kruissnelheid gekomen. Einde december 2008 was al de helft van de scholen die in aanmerking kwamen uitgerust. Midden 2009 zou de implementatie voltooid moeten zijn.

#### 4. Succesvolle lancering van de eerste Brusselse digitale openbare ruimten



De DOR Sapiens te Sint-Joost-ten-Node

In de zomer van 2007 gaf het gewestelijke ministerie van Informatica zijn akkoord voor het door het CIBG voorgestelde project “Digitale openbare ruimten”. Het project, dat past in het streven van de gewestelijke regering om de digitale kloof te bestrijden, vult het op scholieren en studenten gerichte Multimediaplan aan door zich te richten op bevolkingscategorieën die uitgesloten zijn van de informatiemaatschappij of die haar tools slecht of niet beheersen.

##### Gewestelijke steun voor projecten van de gemeenten

Met het DOR-project moedigt het Gewest de gemeenten die dat wensen aan om de digitale kloof bij specifieke groepen op hun niveau aan te passen, door computers ter beschikking te stellen en opleidingen in het gebruik van informaticatools aan te bieden.

Via het CIBG worden hardware en software toegankelijk gemaakt voor de gemeenten. Het project wilde de DOR oorspronkelijk onderbrengen in een middelbare school die deelnam aan het Multimediaplan, zodat men de lokale infrastructuur en knowhow zou kunnen gebruiken. Omdat deze aanpak echter in bepaalde gemeenten of voor sommige doelgroepen problematisch zou kunnen zijn, hield men rekening met uitzonderingen op het principe.

De configuratie van een standaard DOR komt overeen met die van de nieuwe golf van het Multimediaplan. Om de opleidingen zo efficiënt en aantrekkelijk mogelijk te maken, gebruikt men het recentste materieel: twaalf tot zestien pc's, een videoprojector en een scherm, een netwerkprinter. De specifieke softwarelicenties voor het door de gemeente geplande project maken eveneens deel uit van het «pakket».

Naargelang van het geval verzorgt het CIBG de volledige installatie van de DOR of levert het de nodige expertise. Daarnaast zorgt het er met zijn leveranciers en zijn Iris Line-helptdesk voor dat de DOR volledig operationeel blijven en dat de hardware correct werkt.

#### **Ganshoren, een pilotproject van het Gewest**

Het DOR-project van de gemeente Ganshoren, dat op 19 mei 2008 in de aanwezigheid van de Gewestelijke minister van Informatie werd gelanceerd, was een eerste test. In overeenstemming met de bepalingen van het oorspronkelijke aanbod werd de DOR in de lokalen van het Koninklijk Atheneum van Ganshoren geïnstalleerd.

Het project mikt op de specifieke doelgroep van de senioren, die een belangrijk deel van de bevolking van de gemeente vormen. Ganshoren heeft namelijk het hoogste percentage senioren van alle gemeenten van het Gewest. Belangstellenden kunnen zich inschrijven op cursussen op verschillende niveaus, om zich vertrouwd te maken met de informaticatools. Er is een echte synergie met de school ontstaan, want de cursussen worden door de leerkrachten van het Atheneum gegeven terwijl de gemeente Ganshoren de kosten van de opleidingen op zich neemt.

#### **Een veelbelovend succes voor de eerste implementaties**

Naast de DOR van Ganshoren werd in 2008 een hele reeks andere projecten in verschillende gemeenten van het Gewest gelanceerd.

- Sint-Joost-ten-Node en Sint-Lambrechts-Woluwe openden voor het einde van 2008 hun eigen DOR. In beide gevallen wijkt de gekozen oplossing af van de oorspronkelijke bedoeling om de DOR in scholen onder te brengen. Zowel in de DOR “Sapiens” van Sint-Joost-ten-Node als in de DOR op de site Wolubilis in Sint-Lambrechts-Woluwe is de infrastructuur vrij voor iedereen toegankelijk. De twee gemeenten organiseren ook op regelmatige basis informaticalessen. Het betreft zowel een algemene opleiding op verschillende vervolmakingsniveaus als meer specifieke onderwerpen, zoals de digitale bewerking van foto's.
- Andere gemeenten hadden trouwens aan het einde van het jaar eveneens hun belangstelling voor een DOR-project te kennen gegeven of zelfs de eerste stappen gezet om hun eigen DOR te realiseren. Dit is het geval in Sint-Agatha-Berchem, Jette en Sint-Pieters-Woluwe. In de loop van 2009 zouden nog meer gemeenten meedoen.

Deze projecten bewijzen de belangstelling van de gemeenten voor dit initiatief van het Gewest. Ze worden ook aangemoedigd door het succes van het pilotproject in Ganshoren, waar de kalender van de opleidingen voor senioren in een recordtijd volgeboekt was, het bewijs van het verlangen van vooral dit publiek om zich vertrouwd te maken met de nieuwe technologieën en hun mogelijkheden.

## 5. Sociale huisvesting: onderlinge verbinding van de BGHM en de OVM's via IRISnet

Zoals alle besturen gebruikt ook de sector van de sociale huisvesting van het Brusselse Gewest ICT om zijn werk efficiënter uit te voeren. Dat kan onder meer door telecommunicatieoplossingen in te zetten voor de uitwisseling van gegevens tussen de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) en de verschillende openbare vastgoedmaatschappijen (OVM's) die op lokaal niveau actief zijn.

De BGHM wenste in dit kader een verbinding voor “kleine sites” te maken met elk van de drieëndertig OVM's en verschillende vzw's<sup>18</sup>, naar het model van haar bestaande koppeling tussen haar hoofdzetel (Jourdanstraat) en haar administratieve vestiging (Jasparstraat). De BGHM wilde de OVM's bovendien een efficiënte bandbreedte aanbieden. Ten slotte wenste ze de verschillende toepassingen die door de OVM's worden gebruikt onder te brengen in haar eigen computerzaal, om de transparantie voor de gebruikers te verbeteren: er zou geen enkel verschil mogen bestaan tussen de outsourcing-oplossing en de “lokale” toegang tot de toepassingen.

Op zoek naar een eenvoudig in te voeren oplossing die de onafhankelijkheid van de OVM's zou vrijwaren en het onderhoud zou vergemakkelijken, stelde het CIBG een koppeling tussen de OVM's en de BGHM via IRISnet voor. Om de internettoegang via het CIBG mogelijk te maken, moest men een firewall installeren en configureren. En om de OVM's een beveiligde “lokale” toegang te geven tot de door de BGHM gehoste toepassingen, werden virtuele privénetwerken (Virtual Private Network of VPN) geconfigureerd tussen de firewalls van de OVM's en die van de BGHM. Deze oplossing voldeed aan de oorspronkelijke doelstellingen van de BGHM, met een minimale impact op zowel de OVM's (hun uitrusting moest niet worden aangepast) als de BGHM.

## 6. Anderlecht: eerste Brusselse gemeente die naar OpenOffice migreert



De vernieuwing van de computerparken geeft de besturen de kans om na te denken over de kantoorinformatica die zij kiezen en meer specifiek om het alternatief van de vrije software te overwegen. In de praktijk ondersteunt het CIBG al verscheidene jaren met incentiveplannen de migratie van de Brusselse besturen naar de OpenOffice-suite.

Acht ministeriële kabinetten van het Brusselse Gewest hebben deze keuze al gemaakt. In 2008 was het de beurt aan een gemeente, Anderlecht, om als eerste van het Gewest de stap naar de vrije kantoorinformatica te zetten. Ze werd daarin voorafgegaan door andere Belgische gemeenten en, in het buitenland, belangrijke actoren zoals de Franse Gendarmerie Nationale, de stad Wenen, het bedrijf Chronopost en, verder weg, het Ministerie van Defensie van Singapore.

De migratie van de gemeente Anderlecht, die in 2007 begon, was een grootschalig project dat het hele jaar 2008 in beslag nam.

<sup>18</sup> Namelijk de vzw's VSH (Vereniging voor Sociale Huisvesting), GILS (Gestion informatique du logement social) en DMBSH (Dienst Maatschappelijke Begeleiding aan huurders van sociale woningen).

De doelstellingen:

- de op de client computers gebruikte versies homogeen maken;
- gestandaardiseerde open bestandsformaten gebruiken die het mogelijk zouden maken de documenten te bewaren en te hergebruiken;
- de onafhankelijkheid van de gemeente tegenover leveranciers (softwarehuizen en dienstverleners) en het besturingssysteem garanderen;
- de richtlijnen van de gewestelijke overheid volgen;
- op de kosten van licenties besparen;
- de gemeente maakte tegelijkertijd van de gelegenheid gebruik om haar computerpark te vernieuwen.

Na een haalbaarheidsstudie ging het CIBG in oktober over tot de implementatiefase. Deze fase omvatte naast de migratie van de werkposten de opleiding van de gebruikers, het opstellen van modeldocumenten en compatibiliteitstests. Het CIBG verzorgde bovendien het projectbeheer, waaronder de planning en de follow-up van de implementatie.

In totaal zeshonderd werkposten werden met vrije software uitgerust. In vier maanden tijd volgden niet minder dan 590 mensen in de lokalen van het CIBG een opleiding in de tekstverwerker Writer en de spreadsheet Calc.

## 7. Virtualisering: eerste toepassingen in het Brusselse Gewest

Al verscheidene jaren ijvert het CIBG voor de virtualiseringstechnologieën. Ze bieden immers interessante perspectieven in termen van schaalbesparing, beperking van het energieverbruik en een flexibele exploitatie.



### Toewijzing van de gewestelijke aanbesteding voor virtualisering

2008 was een beslissend jaar voor de praktische implementatie van virtualiseringsoplossingen voor de partners van het CIBG. In april voerde het CIBG een structuur in voor de levering, de installatie en het onderhoud van een virtualiseringsoplossing bij de klant (lokale besturen en Instellingen van Openbaar Nut). Het door het Brusselse Gewest uitgetrokken startbudget bedraagt 1,6 miljoen euro voor alle klanten samen.

De virtualiseringsoplossing die het CIBG aanbiedt is gebaseerd op een specifiek systeem, de hypervisor.

Een hypervisor is geoptimaliseerd voor virtualisering en is veel lichter dan een klassiek besturingssysteem.

De oplossing is gebaseerd op de VMware ESX hypervisor, HP-servers en een opslag van het merk EMC<sup>2</sup>. Ze levert een park van beveiligde servers dat met de behoeften van de klant mee evolueert en de volgende diensten verzorgt:

- studie van de haalbaarheidscapaciteit bij de klant (site survey);
- levering van de virtualiseringsoplossing;
- installatie van de redundante virtualiseringsoplossing;
- configuratie van de virtualiseringsoplossing;
- P2V (physical to virtual) migratie van de servers van de klant;
- opleiding in het elementaire gebruik van de virtuele omgeving;
- technische ondersteuning (hardware en software) van de virtualiseringsoplossing (drie jaar dekking);
- telefonische ondersteuning.

#### **Eerste implementaties**

De gemeente Jette dient sinds 2007 als pilotsite. Sinds juni 2008 heeft ze gezelschap gekregen van andere besturen: de gemeente en het OCMW van Sint-Agatha-Berchem, het OCMW van Elsene, het OCMW van Sint-Joost, de Haven van Brussel. Werk in uitvoering: de gemeenten Vorst en Schaarbeek, het OCMW van Brussel. Andere implementaties volgen, zoals de gemeente en het OCMW van Evere, de gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe... Op langere termijn bestudeert het CIBG een op dezelfde technologie gebaseerde oplossing voor de virtualisering van werkstations.

Bij besluit van de ministers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 20 juli 2006 en 26 oktober 2006 is de uitvoering van het ICT-beleid binnen het MBHG, dat onder de bevoegdheid valt van de minister die belast is met Informatica, toevertrouwd aan het CIBG, in het kader van een partnership dat gebaseerd is op het principe van de complementariteit. Zo is het MBHG verantwoordelijk voor de identificatie van de functionele behoeften, terwijl het CIBG de technische oplossingen voorstelt die tegemoetkomen aan deze functionele behoeften.

Sinds 1 januari 2007 is het CIBG, als unieke ICT-partner van het MBHG, verantwoordelijk voor alle projecten en diensten van het MBHG op dit vlak.

### De projecten in 2008

In 2008 heeft het IT-team van het CIBG binnen het ministerie, met het oog op de versterking van het functionele partnership met het MBHG, nauw meegewerkt aan de onderzoeksfases van de projecten voor softwareontwikkeling, om zijn kennis van de activiteiten binnen het MBHG uit te diepen en oplossingen aan te reiken die zo nauw mogelijk aansluiten op de behoeften.

Het CIBG heeft bijgedragen tot niet minder dan 32 projecten voor rekening van het MBHG. Tot de belangrijkste projecten behoren:

- Impala: beheer van de subsidies voor de Directie Huisvesting en voor het Bestuur Economie en Werkgelegenheid (BEW);
- Nestor: beheer van de dossiers in verband met de renovatie van stadswijken, voor het Bestuur voor Ruimtelijke Ordening en Huisvesting;
- Hermes: beheer van de arbeidsvergunningen, voor het BEW;
- New Cumulus: beheer Human Resources.

Voor alle in 2008 lopende projecten samen heeft het CIBG via zijn eigen medewerkers in 2008 zo'n 1833 mandagen gepresteerd, meer dan 9 voltijdsequivalenten op jaarbasis.

### De diensten

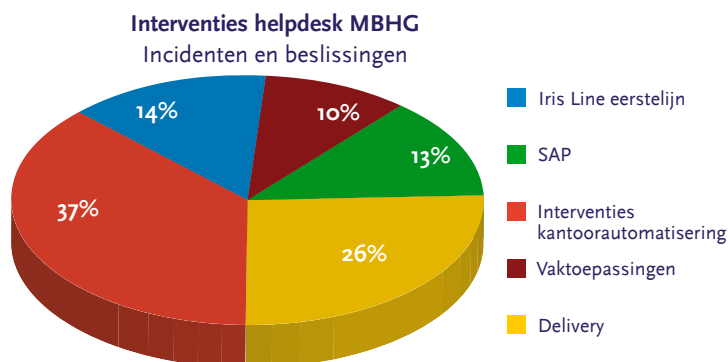
Naast de inspanningen op het niveau van de projecten heeft het CIBG in 2008 ook gewerkt aan de ontwikkeling van een kwalitatief hoogstaande en professionele aanpak van de diensten, bijvoorbeeld via het opstellen van een inventaris van de IT-diensten bij het MBHG. Parallel daaraan heeft het CIBG een methodologie opgesteld voor het beheer van de diensten, naast een model van dienstenovereenkomst op basis van het concept van de Service Level Agreements. De invoering van deze methodologie en de daaruit voortvloeiende aanpassingen binnen de diensten van het MBHG zullen in samenwerking met het ministerie plaatsvinden.

Concreet wordt voor elke door het CIBG aangeboden dienst een service manager aangeduid. Hij staat in voor het opstellen van de SLA, het onderhandelen over en activeren en opvolgen van de onderhoudscontracten, het aanbod inzake functionele tweedelijnsupport, het sturen van het correctief en evolutief onderhoud en ten slotte de naleving van de SLA en de reporting.

Op dagelijkse basis verstrekt het CIBG de volgende diensten aan het MBHG:

- Helpdesk: het CIBG is belast met het beheer van de IT-incidenten (oproepen beantwoorden, toewijzing van een ticket, registratie en opvolging van de oproep in de beheertool van de helpdesk, eventuele oplossing van het incident in eerste lijn via telefoon).

In 2008 werden in totaal 8733 incidenten geregistreerd, waarvan er 1250 opgelost zijn dankzij de eerstelijns hulp van de helpdesk Iris Line. De incidenten die een bijkomende interventie vereisten, werden toegewezen aan de teams die belast zijn met de andere diensten.

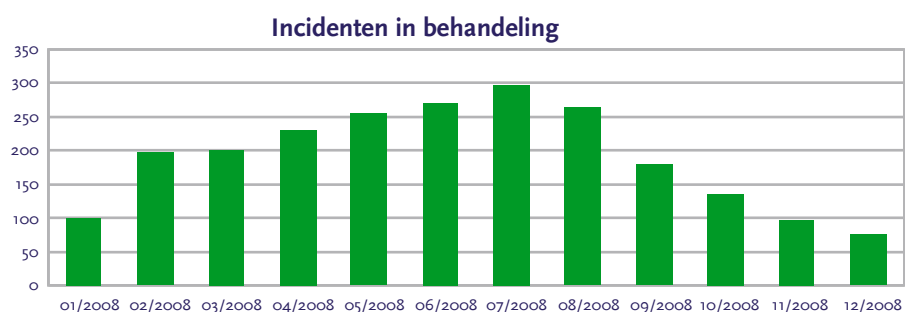


- Kantoorautomatiseringsinterventies: het pc-park van het MBHG omvat meer dan 2.000 pc's en portables, met alle randapparatuur van dien, verdeeld over vijf grote sites en een aantal kleinere decentrale sites. Naast het beheer van de IT-incidenten ontfermt het CIBG zich op dit vlak ook over de aanpassingen van het park: installaties, updates, migraties... 1.476 wijzigingsaanvragen zijn in 2008 verwerkt door het team van de zes kantoorautomatiseringsspecialisten van het CIBG die voor het MBHG werken;
- Systemen & netwerken: deze dienst zorgt voor het netwerkbeheer (LAN en IRISnet) en voor het beheer van de servers van het MBHG (42 Unix servers, 56 Windows servers, 18 network devices...), inclusief back-ups, antivirus en firewall, het intranet en het extranet van het MBHG en de toegang tot internet, authentieke gegevensbronnen en de banksystemen van Dexia;
- Specifieke toepassingen: het CIBG werkt op diverse niveaus mee aan het beheer van deze toepassingen om hun gebruik door de medewerkers van het MBHG, de burgers of de bedrijven mogelijk te maken. Voor bepaalde toepassingen (zoals Nova) levert het CIBG een volledige service, van de hosting tot de support voor de gebruikers, als Application Service Provider<sup>19</sup>. Het CIBG beheert de Oracle databases van alle toepassingen. Ook de DataWarehouse BO omgevingen worden beheerd door het CIBG om het genereren van complexe rapporten mogelijk te maken;
- SAP-support: het SAP-team bij het MBHG wordt naargelang de behoeften versterkt met externe consultants via een in 2008 opgestart raamcontract. De onderhoudsactiviteiten nemen het gros van zijn tijd voor hun rekening, maar het team beheert ook de projecten die verband houden met SAP. In 2008 werd het SAP-onderhoud opgesplitst over support voor de gebruikers (23% van de activiteit), het beheer van de incidenten (63%) en het evolutieve onderhoud (implementeren van change requests, 14%);

In 2008 werd als gevolg van de update van de SAP-versie van de gebruikers (toegangsrechten, genereren van rapporten...) een aanzienlijke verhoging van het aantal tickets betreffende SAP geregistreerd bij de helpdesk. Eind december was het aantal lopende incidenten alweer gedaald tot 76, tegen 297 in juli.

Een versterking van het team heeft de facto de mogelijkheid geboden om de documentatie aan te pakken en te beschikken over de nodige back-upmedewerkers en de competenties op Business Intelligence vlak (het "business warehouse" van SAP) om tot het vereiste reportingniveau te komen.

<sup>19</sup> In het ASP-model (Application service provider) kunnen de gebruikers over online toepassingen beschikken, via internet, in plaats van de toepassingen op hun eigen computer te moeten installeren en bijwerken.



Daarnaast is in november 2008 een bijzonder bestek voor een outsourcingopdracht (installatie van een supportcentrum voor SAP, inclusief SAP-team) opgesteld bij het CIBG en ingediend bij het kabinet van de gewestelijke minister van Informatica. De belangrijkste doelstelling van deze outsourcingopdracht is een aanzienlijke verhoging van het kwaliteitspeil van de dienstverlening in het kader van de ondersteuning voor en het gebruik van SAP bij het MBHG, en de professionalisering van het team via een versterking van de werkmethoden en competenties.

- **Andere diensten:**
  - Het CIBG zorgt voor een dienst voor contractueel beheer en administratieve opvolging voor rekening van het MBHG. Deze dienst stelt een inventaris op en behandelt de reeds door het CIBG geïnventariseerde IT-onderhoudscontracten, en beheert de aankoopprocedures via openbare aanbestedingen voor het nieuwe materieel en de onderhoudscontracten voor hardware en toepassingen;
  - De voltijdse opdracht van een tekenaar bij het Bestuur voor Ruimtelijke Ordening en Huisvesting van het MBHG, in het kader van de migratie van het SITEX-platform naar UrbIS II, die in 2007 was ingezet, liep tot mei 2008.

Alles samen was de uitvoering door het CIBG voor rekening van het MBHG van deze verschillende dienststopdrachten (helpdesk, kantoorautomatisering, SAP-delivery en onderhoud van de specifieke toepassingen), exclusief projecten, goed voor meer dan 40 voltijds-equivalenten in 2008.



Ondersteuning bieden voor een proactief regionaal beleid op ICT-vlak is altijd al de hoofddoelstelling geweest van het CIBG, dat dan ook al 20 jaar ten dienste van de overheid en, ruimer gesproken de hele Brusselse gemeenschap staat: burgers, bedrijven, de onderwijswereld...

Vandaag is er meer dan ooit tevoren nood aan het versterken van dit beleid. In dat verband richt het Centrum zich voor de toekomst op vier prioritaire krachtlijnen:

1. de training en opleiding in ICT, met name in het Brusselse onderwijs: het voorbeeld van landen die resoluut voor ontwikkeling via hun ICT hebben gekozen, wijst op de dringende noodzaak aan een ICT-cultuur op alle niveaus, van de politieke beleidsmakers tot de burgers, van de jongeren tot zij die hen opleiden, en bij de overheid.
2. de schaalvoordelen: er dient meer aandacht te worden besteed aan de versnippering van de overheidsuitgaven in de IT-sector in de huidige beperkte budgettaire context: het Gewest besteedt immers slechts 1% van zijn budget aan ICT. Deze versnippering van de middelen heeft een negatieve impact op zowel de overheidsfinanciën als de doelmatigheid van het beleid en de activiteiten van de overheid. Een logica van de bundeling van de krachten, met inachtneming van de behoeften en onafhankelijkheid van alle betrokkenen, is in de eerste plaats een zaak van politieke verantwoordelijkheid.
3. het trio infrastructuur, toepassingen, diensten: de modernisering van het overheidsbestuur via ICT berust op deze drie pijlers, die sterker dan ooit moeten kunnen steunen op een gemeenschappelijke visie. De ontwikkeling van toepassingen en diensten staat of valt immers met de beschikbaarheid van de infrastructuur. In de context van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vereisen de opkomst van transparantere diensten in netwerkverband en een doelmatiger verspreiding van de openbare informatie dat IRISnet verder wordt uitgebouwd, en naar een netwerk van de nieuwe generatie evolueert.
4. het gebruik van ICT in het milieukader van Green IT: de ICT, waarvan intensief gebruik gemaakt wordt in de tertiaire sector, die een overheersende positie inneemt in Brussel, dient ook aandacht te besteden aan de milieueisen. Enerzijds moet de ICT besparen op de natuurlijke hulpmiddelen en de uitstoot verlagen bij de productie en het gebruik van de betrokken apparaten en toebehoren. Anderzijds kan ICT, waarschijnlijk meer dan welke andere sector ook, helpen om de wereldwijde milieuafdruk van de menselijke activiteit terug te dringen. Green IT bevindt zich dus op het raakvlak van de ICT en de milieutechnologieën, twee domeinen waar het streven naar innovatie en economische groei hoogtij viert op wereldvlak. Kan het Gewest het zich veroorloven deze kans niet te grijpen?

Deze actiekraftlijnen kunnen nu reeds worden omgezet in de concrete maatregelen die het CIBG heeft verzameld in zijn Witboek, waarvan sprake in de inleiding van dit Jaarverslag. Het Centrum dringt er bij de nieuwe gewestregering op aan om niet te dralen met de implementatie ervan.

## De human resources

Op 31 december 2008 oefenden 198 medewerkers hun talenten uit ten dienste van het CIBG, en tot uw dienst. Hiervan zijn 50 IT-medewerkers voor externe IT-opdrachten gedetacheerd naar openbare Brusselse partners van het Centrum.

### 1. CIBG: organiek kader

Het organiek kader van de CIBG<sup>20</sup> is samengesteld als volgt:

|                 |                            |
|-----------------|----------------------------|
| <b>Niveau A</b> |                            |
| 1 A5            | Directeur-generaal         |
| 1 A4+           | Adjunct-Directeur-generaal |
| 2 A2            | Deskundigen                |
| 2 A1            | Attachés                   |
| <b>Niveau B</b> |                            |
| 2 B2            | Eerste assistenten         |
| 5 B1            | Assistenten                |
| <b>Niveau C</b> |                            |
| 1 C2            | Eerste adjunct             |
| 3 C1            | Adjuncten                  |
| <b>Niveau D</b> |                            |
| 2 E2            | Eerste beambten            |
| 2 E1            | Beambten                   |

Het organiek kader is slechts zeer gedeeltelijk ingevuld.

### 2. IRISteam: IT-personeel

De verdeling van het IT-personeel per functieniveau zoals vastgelegd in het human resource model IRISteam<sup>21</sup> was als volgt op 31/12/2008:

|               |     |
|---------------|-----|
| <b>Medior</b> | 109 |
| <b>Senior</b> | 68  |
| <b>Expert</b> | 9   |

Het aantal externe medewerkers, per extern team:

| Externe teams                       | IT-medewerkers |
|-------------------------------------|----------------|
| BGHM                                | 2              |
| BIM                                 | 6              |
| COCOF                               | 6              |
| DBDMH                               | 8              |
| Gemeentebestuur Schaarbeek          | 5              |
| Gemeentebestuur Sint-Joost-ten-Node | 1              |
| Haven van Brussel                   | 3              |
| MBHG                                | 6              |
| Ministeriële kabinetten             | 3              |
| VGC                                 | 10             |

<sup>20</sup> Belgisch Staatsblad van 28/11/2001, besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 26/11/1998.

<sup>21</sup> Lees in dat verband ook punt 4 «IRISteam: het nieuwe kader voor de human resources», op pagina 13

§ 1. Onder de benaming “Centrum voor informatica voor het Brusselse Gewest”, hierna “het Centrum” genoemd, wordt een instelling van openbaar nut opgericht die, voor het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belast kan worden met alle opdrachten tot ontwikkeling en bijstand inzake informatica, telematica en cartografie ten aanzien van de gemeenten en openbare centra voor maatschappelijk welzijn, de intercommunales die uitsluitend zijn samengesteld uit Brusselse gemeenten, de diensten die afhangen van de Regering en van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad, de instellingen van openbaar nut van het Gewest, de kabinetten van de Ministers en Staatssecretarissen van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering en onder voorbehoud van de goedkeuring van hun respectieve organen, de instellingen bedoeld in artikel 60 van de bijzondere wet met betrekking tot de Brusselse instellingen, en de diensten die ervan afhangen, alsook iedere privaatrechtelijke persoon gesubsidieerd door de voornoemde overheden.

De opdrachten van het Centrum kunnen inzonderheid omvatten:

- het opstellen van richtplannen;
- audits, raad en bijstand bij de aankoop;
- opleiding van personeel inzake informatica en telematica;
- inventarisering van de middelen inzake informatica en telematica die door de plaatselijke besturen gebruikt worden;
- bijstand voor wat betreft de informatica- en telematicadiensten die door de plaatselijke besturen gebruikt worden;
- bijstand inzake informatica- en telematicadiensten en de verwezenlijking en opvolging van projecten inzake informatica, telematica, cartografie en telecommunicatie;
- beheer, ontwikkeling, promotie en verdeling van de cartografie;
- het jaarlijks informeren van de leden van de Brusselse Hoofdstedelijke Raad over de activiteiten van het Centrum en over de evolutie van de informaticatechnologieën die nuttig zijn voor de ontwikkeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Wat betreft de opdrachten die uitgevoerd worden voor de Brusselse Hoofdstedelijke Raad, handelt het Centrum in opdracht en op kosten van de Raad. Het Centrum kan bovendien worden gemachtigd om deel te nemen aan en het beheer waar te nemen van programma's betreffende onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en verspreiding, teneinde een algemene kennis op te bouwen ten dienste van de in het eerste lid van deze paragraaf bedoelde instellingen, het wetenschappelijk en technisch potentieel van het Gewest te bevorderen en de acties van het Gewest te coördineren in het kader van de programma's en activiteiten van de Europese Unie, evenals op federaal en internationaal vlak. Om die opdrachten te vervullen, kan het Centrum onderhandelingen voeren en overeenkomsten afsluiten met de instellingen bedoeld in het eerste lid en samenwerken met of zich aansluiten bij publiek- of privaatrechtelijke rechtspersonen en inzonderheid met informaticacentra.

§ 2. Het Centrum bezit rechtspersoonlijkheid.  
Het ressorteert onder de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

§ 3. Artikel 1, A, van de wet van 16 maart 1954 betreffende de controle op sommige instellingen van openbaar nut wordt met volgende woorden aangevuld: “Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest”.

- § 4. Het dagelijks beheer wordt waargenomen door een leidende ambtenaar en een adjunct-leidende ambtenaar, die tot een verschillende taalrol behoren. De Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest benoemt de leidende ambtenaar en de adjunct-leidende ambtenaar. Zij bepaalt de delegaties van bevoegdheden die hen worden toegekend en beslist in welke gevallen hun gezamenlijke handtekeningen niet zijn vereist.
- § 5. In afwijking van de artikelen 2, 3, 5, 7 en 8 van het koninklijk besluit nr. 56 van 16 juli 1982 betreffende de werving in sommige overheidsdiensten, is de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gemachtigd informatici van het Centrum met een contract voor onbepaalde of bepaalde tijd te werven.
- § 6. De bepalingen betreffende het taalgebruik in bestuurszaken, toepasselijk in het Ministerie van het Brussels Gewest, zijn van overeenkomstige toepassing op het Centrum.
- § 7. De Brusselse Hoofdstedelijke Regering kan subsidies voor uitrusting inzake informatica, telematica en cartografie toekennen aan de plaatselijke besturen en aan de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarvan het beheer en de opvolging gedelegeerd kunnen worden aan het Centrum volgens de door de Regering bepaalde voorwaarden.
- § 8. Het Centrum heeft als middelen:
- de in de begroting van het Ministerie van het Brussels Gewest opgenomen kredieten, bestemd om de kosten voor investeringen, voor personeel en werking te dekken, de huurlasten daarin inbegrepen;
  - de in zijn voordeel gedane schenkingen en legaten;
  - de aan zijn werkzaamheden verbonden inkomsten, daarin begrepen deze voortvloeiend uit de tarifiering van zijn diensten zoals vastgesteld door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering;
  - de middelen die het Centrum ter beschikking worden gesteld in het kader van een overeenkomst afgesloten met een van de instellingen bedoeld in de eerste paragraaf.



bedrijfsrevisoren

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS  
OVER DE FINANCIËLE TOESTAND AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2008  
VAN HET CENTRUM VOOR INFORMATICA  
VOOR HET BRUSSELSE GEWEST

In het kader van de wet van 16 maart 1954, brengen wij u verslag uit over de uitvoering van de controleopdracht die ons werd toevertrouwd.

Dit verslag omvat ons oordeel over het getrouwe beeld van de financiële toestand evenals de vereiste bijkomende vermeldingen en inlichtingen.

**Verklaring over de financiële toestand zonder voorbehoud**

Wij hebben de controle uitgevoerd van de financiële toestand, opgesteld op basis van de in België toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften, over het boekjaar afgesloten op 31 december 2008 met een balanstotaal van € 26.035.026,90 en waarvan de resultaatrekening afsluit met een winst van het boekjaar van € 983.525,29.

Het opstellen van de financiële toestand valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het opzetten, implementeren en in stand houden van een interne controle met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de financiële toestand die geen afwijkingen van materieel belang, als gevolg van fraude of van het maken van fouten, bevat; het kiezen en toepassen van geschikte waarderingsregels; en het maken van boekhoudkundige ramingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze financiële toestand tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgevoerd overeenkomstig de wettelijke bepalingen en volgens de in België geldende controlenormen, zoals uitvaardigd door het Instituut der Bedrijfsrevisoren. Deze controlenormen vereisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de financiële toestand geen afwijkingen van materieel belang, als gevolg van fraude of van het maken van fouten, bevat.



Overeenkomstig voornoemde controlenormen hebben wij rekening gehouden met de administratieve en boekhoudkundige organisatie van de vennootschap, alsook met haar procedures van interne controle. Wij hebben van de verantwoordelijken en van het bestuursorgaan van het Centrum de voor onze controles vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen. Wij hebben op basis van steekproeven de verantwoording onderzocht van de bedragen opgenomen in de financiële toestand.

Wij hebben de gegrondheid van de waarderingsregels, de redelijkheid van de betekenisvolle boekhoudkundige ramingen gemaakt door het Centrum, alsook de voorstelling van de financiële toestand als geheel beoordeeld. Wij zijn van mening dat deze werkzaamheden een redelijke basis vormen voor het uitbrengen van ons oordeel.

Naar ons oordeel geeft de financiële toestand afgesloten op 31 december 2008 een getrouw beeld van het vermogen, de financiële toestand en de resultaten van het Centrum, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

#### **Bijkomende verklaringen en inlichtingen**

Wij vullen ons verslag aan met de volgende bijkomende verklaringen en inlichtingen die niet van aard zijn om de draagwijdte van onze verklaring over de financiële toestand te wijzigen:

- Het Centrum heeft aan de verscheidene Ministeriële Kabinetten en scholen van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest gevraagd het bestaan te bevestigen van het informaticamateriaal dat het Centrum hen ter beschikking heeft gesteld.
- De waarderingsregels, door de Voogdijminister goedgekeurd, werden correct toegepast, rekening houdend met de omzendbrief van 15 november 2007 van de Minister van Financiën en Begroting met het oog op de toepassing op de boekhoudkundige regels waarin de organieke ordonnantie van 23 februari 2006.
- Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, wordt de boekhouding gevoerd en de financiële toestand opgesteld overeenkomstig de in België toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.
- Wij dienen u geen verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de statuten of wettelijke voorschriften op de parastatale instellingen.

Zaventem, 30 maart 2009

T C L M – Toelen, Cats, Morlie & Co c.v.b.a.  
Commissaris

Roland Morlie  
Bedrijfsrevisor  
Wettelijk vertegenwoordiger  
Vennoot

Balans op 31 december 2008

| ACTIVA  | Bedrag in euro | TOTAAL (euro)        |
|---|----------------|----------------------|
| <b>II. Immateriële vaste activa</b>               |                | <b>631.585,19</b>    |
| UrbIS   | 458.170,77     |                      |
| Informaticalicenties                              | 173.414,42     |                      |
| <b>III. Materiele vaste activa</b>                |                | <b>5.044.441,30</b>  |
| Software  | 994.362,71     |                      |
| Meubilair en rollend materieel                    | 3.202.497,11   |                      |
| Inrichtingen lokalen                              | 847.581,48     |                      |
| <b>IV. Financiële vaste activa</b>                |                | <b>137,36</b>        |
| Borgtochten betaald in contanten                  | 137,36         |                      |
| <b>VI. Voorraden</b>                              |                | <b>0,00</b>          |
| Handelsgoederen                                   | 0,00           |                      |
| <b>VII. Vorderingen op ten hoogste 1 jaar</b>     |                | <b>19.019.699,86</b> |
| Handelsvorderingen                                |                |                      |
| 1. Klanten  | 11.700.268,41  |                      |
| 2. Te ontvangen kredietnota's                     | 0,00           |                      |
| 3. Transitrekening                                | 7.319.431,45   |                      |
| <b>IX. Liquide middelen</b>                       |                | <b>198.905,95</b>    |
| Bank + Kassa                                      | 198.905,95     |                      |
| <b>X. Overlopende rekeningen</b>                  |                | <b>1.140.257,24</b>  |
| 1. Over te dragen kosten                          | 1.020.257,24   |                      |
| 2. Verkregen opbrengsten                          | 120.000,00     |                      |
| <b>TOTAAL ACTIVA</b>                              |                | <b>26.035.026,90</b> |
| PASSIVA   | Bedrag in euro | TOTAAL (euro)        |
| <b>V. Overgedragen winst</b>                      |                | <b>7.723.090,70</b>  |
| waarvan dotatie                                   | 854.014,41     |                      |
| waarvan Impulsprojecten                           | 3.561.107,54   |                      |
| waarvan voor rekening van derden                  | 2.473.811,14   |                      |
| waarvan andere                                    | 834.157,61     |                      |
| <b>VI. Kapitaalsubsidies</b>                      |                | <b>5.676.026,49</b>  |
| <b>VII. Voorzieningen voor risico's en kosten</b> |                | <b>150.000,00</b>    |
| <b>IX. Schulden op ten hoogste 1 jaar</b>         |                | <b>10.162.112,44</b> |
| Handelsschulden                                   |                |                      |
| 1. Leveranciers                                   | 9.847.575,45   |                      |
| 2. Te ontvangen facturen                          | 314.536,99     |                      |
| Schuld.mbt. belast.,bezold.en soc.lasten          |                | <b>87.429,54</b>     |
| 1. Belastingen                                    | 34.745,78      |                      |
| 2. Bezold. en sociale lasten                      | 52.683,76      |                      |
| <b>X. Overlopende rekeningen</b>                  |                | <b>2.236.367,73</b>  |
| 1. Over te dragen opbrengsten                     | 2.236.367,73   |                      |
| 2. Toe te rekenen kosten                          | 0,00           |                      |
| <b>TOTAAL PASSIVA</b>                             |                | <b>26.035.026,90</b> |

## Resultatenrekening op 31 december 2008

| OPBRENGSTEN   | Bedrag in euro        | TOTAAL (euro)        |
|---|-----------------------|----------------------|
| <b>I. Bedrijfopbrengsten</b>  |                       |                      |
| 1. Verkopen en dienstprestaties   |                       | 1.855.553,70         |
| 2. Toelagen en mandaten   |                       | 33.279.693,92        |
| 2.1. <i>Werkingsstoelagen</i>   | 16.425.000,00         |                      |
| 2.2. <i>Diverse mandaten</i>  |                       |                      |
| - <i>Bijstand aan de diensten van de regering</i>   | 590.960,67            |                      |
| - <i>CIBG-informaticaploeg bij het MBHG</i>   | 3.109.875,72          |                      |
| - <i>Informaticaprojecten MBHG</i>  | 1.896.685,10          |                      |
| - <i>Informatica-onderhoud MBHG</i>   | 745.463,62            |                      |
| - <i>Gewestelijke internetsite</i>  | 137.000,41            |                      |
| - <i>ICT acties: Lokale besturen</i>  | 2.594.784,40          |                      |
| - <i>ICT acties: ION</i>  | 568.716,65            |                      |
| - <i>ICT acties: Multimediplan voor de scholen</i>  | 3.813.636,09          |                      |
| - <i>ICT acties: Europese en internationale projecten</i>   | 89.897,18             |                      |
| - <i>ICT acties: Gezondheidssector</i>  | 83.823,00             |                      |
| - <i>ICT acties: Transversale projecten</i>   | 1.497.253,69          |                      |
| 2.3 <i>Andere Gewestelijke of Europese Projecten</i>  | 1.726.597,39          |                      |
| 3. Bedrijfsopbrengsten  |                       | 51.582,85            |
| <b>II. Financiële opbrengsten</b>   |                       | 70.269,05            |
| <b>III. Uitzonderlijk opbrengsten</b>   |                       | 715.439,30           |
| <b>IV. Te bestemmen verlies van het boekjaar</b>  |                       | 0,00                 |
| <b>TOTAAL VAN DE OPBRENGSTEN</b>  |                       | <b>35.972.538,82</b> |
| <b>KOSTEN</b>   | <b>Bedrag in euro</b> | <b>TOTAAL (euro)</b> |
| <b>I. Bedrijfskosten</b>  |                       | 34.671.569,56        |
| 1. Handelsgoederen en hulpstoffen   |                       |                      |
| 1.1. <i>Diensten en studieopdrachten</i>  | 15.141.988,58         |                      |
| 1.2. <i>Wijziging in de voorraad</i>  | 0,00                  |                      |
| 2. Goederen en diverse diensten   | 14.307.407,24         |                      |
| 3. Bezoldigingen, pensioenen en sociale lasten  | 1.429.951,88          |                      |
| 4. Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten van immat. en materiële vaste activa | 2.304.817,82          |                      |
| 5. Voorzieningen voor toekomstige gecumuleerde afschrijvingen                                       | 150.000,00            |                      |
| 6. Andere bedrijfskosten  | 1.337.404,04          |                      |
| <b>II. Financiële kosten</b>  |                       | 0,00                 |
| <b>III. Uitzonderlijke kosten</b>   |                       | 317.443,97           |
| <b>IV. Te bestemmen winst van het boekjaar</b>  |                       | 983.525,29           |
| <b>TOTAAL VAN DE KOSTEN</b>   |                       | <b>35.972.538,82</b> |



## Beheersrekening op 31-12-2008

| (XA) | Bedrijfsfonds op 01/01/2008      | Bedrag in euro           |
|------|----------------------------------|--------------------------|
| +    | Beschikbaar                      | 6.625.210,92             |
| +    | Vorderingen op korte termijn     | 7.691.330,68             |
| +    | Borgtochten betaald in contanten | 137,36                   |
| +    | Stock                            | 0,00                     |
| -    | Schulden op korte termijn        | -7.577.113,71            |
|      | Overgedragen winst               | <b>XA = 6.739.565,25</b> |

| (XB) | Budgettair saldo                      | Bedrag in euro           |
|------|---------------------------------------|--------------------------|
| +    | Begrotingsinkomsten 2008              | 34.400.278,91            |
| -    | Begrotingsuitgaven 2008               | -34.250.911,23           |
| -    | Boekhouding en budgettaire verzoening | 984.157,93               |
|      |                                       | <b>XB = 1.133.525,61</b> |

|      |                  |                          |
|------|------------------|--------------------------|
| (XC) | <b>XA+/-XB =</b> | <b>XC = 7.873.090,86</b> |
|------|------------------|--------------------------|

| (XD) | Bedrijfsfonds                    | Bedrag in euro           |
|------|----------------------------------|--------------------------|
| +    | Beschikbaar                      | 198.905,95               |
| +    | Vorderingen op korte termijn     | 20.159.957,10            |
| +    | Borgtochten betaald in contanten | 137,36                   |
| +    | Stock                            | 0,00                     |
| -    | Schulden op korte termijn        | -12.485.909,71           |
|      | Bedrijfsfonds 31/12/2008         | <b>XD = 7.873.090,86</b> |

|   | Transitrekening                | Bedrag in euro      |
|---|--------------------------------|---------------------|
| + | Saldo op 01/01/2008            | 6.998.745,94        |
| + | Storting op de transitrekening | 26.009.588,02       |
| - | Overschrijving                 | -25.688.902,51      |
|   | Saldo bankrekening 31/12/2008  | <b>7.319.431,45</b> |

**bedrijfsrevisoren****VERSLAG VAN DE BEDRIJFSREVISOR  
OVER DE FINANCIËLE TOESTAND VAN DE VERENIGING ZONDER  
WINST OOGMERK IRISTEAM AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2008**

Wij brengen u verslag uit in het kader van de controle opdracht. Dit verslag omvat ons oordeel over het getrouwe beeld van de financiële toestand en de vereiste bijkomende vermeldingen.

**Verklaring zonder voorbehoud over de financiële toestand**

Wij hebben de controle uitgevoerd van de financiële toestand afgesloten op 31 december 2008, opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van € 2.998.315,73 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van € 0,00.

Het opstellen van de financiële toestand valt onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Deze verantwoordelijkheid omvat het opzetten, implementeren en in stand houden van een interne controle met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de financiële toestand die geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of het maken van fouten bevat het kiezen en toepassen van geschikte waarderingsregels en het maken van boekhoudkundige schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze financiële toestand tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgevoerd overeenkomstig de wettelijke bepalingen en volgens de in België geldende controlenormen, zoals uitgevaardigd door het Instituut van de Bedrijfsrevisoren. Deze controlenormen vereisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de rekeningen geen afwijkingen van materieel belang bevatten.

Overeenkomstig deze controlenormen hebben wij controlewerkzaamheden uitgevoerd ter verkrijging van controle-informatie over de in de financiële toestand opgenomen bedragen. De keuze van deze controlewerkzaamheden hangt af van onze beoordeling alsook van onze inschatting van het risico dat de financiële toestand afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fraude of het maken van fouten.

Bij het maken van onze risico-inschatting houden wij rekening met de bestaande interne controle van de vereniging met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de financiële toestand ten einde in de gegeven omstandigheden de gepaste werkzaamheden te bepalen, maar niet om een oordeel te geven over de effectiviteit van de interne controle van de vereniging.



Wij hebben tevens de gegrondheid van de waarderingsregels, de redelijkheid van de betekenisvolle boekhoudkundige schattingen gemaakt door de vereniging, alsook de voorstelling van de financiële toestand, als geheel beoordeeld.

Ten slotte hebben wij van de raad van bestuur en van de verantwoordelijken van de vereniging de voor onze controlewerkzaamheden vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen. Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie een redelijke basis vormt voor het uitbrengen van ons oordeel.

Naar ons oordeel geeft de financiële toestand afgesloten op 31 december 2008 een getrouw beeld van het vermogen en de resultaten van de vereniging, overeenkomstig het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

#### **Bijkomende vermeldingen**


Het naleven door de vereniging van de Wet betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de internationale verenigingen zonder winstoogmerk en de stichtingen, alsmede van de statuten, vallen onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

Het is onze verantwoordelijkheid om in ons verslag de volgende bijkomende vermeldingen (en inlichtingen) op te nemen die niet van aard zijn om de draagwijdte van onze verklaring over de financiële toestand te wijzigen:

- onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, werd de boekhouding gevoerd overeenkomstig de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.
- voor het overige dienen wij u geen verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de statuten of de Wet betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de internationale verenigingen zonder winstoogmerk en de stichtingen zijn gedaan of genomen.

Zaventem, 30 maart 2009

T C L M – Toelen, Cats, Morlie & Co c.v.b.a.  
Bedrijfsrevisoren



Olivier Satin  
Bedrijfsrevisor  
Wettelijk vertegenwoordiger

Balans op 31 december 2008

| ACTIVA                                 | Bedrag in euro | TOTAAL (euro)       |
|--|----------------|---------------------|
| <b>Plottende activa</b>                |                | <b>2.998.315,73</b> |
| VII. Vorderingen op ten hoogste 1 jaar |                | 2.779.089,72        |
| Handelsvorderingen                     | 2.461.809,72   |                     |
| Andere handelsvorderingen              | 317.280,00     |                     |
| IX. Liquide middelen                   |                | 217.567,37          |
| X. Overlopende rekeningen              |                | 1.658,64            |
| <b>TOTAAL ACTIVA</b>                   |                | <b>2.998.315,73</b> |

| PASSIVA  | Bedrag in euro | TOTAAL (euro)       |
|--|----------------|---------------------|
| V. Overgedragen winst  |                | 198,71              |
| VII. Reserves en voorzieningen                               |                | 232.000,00          |
| IX. Schulden op ten hoogste 1 jaar                           |                | 2.766.117,02        |
| Handelsschulden  |                |                     |
| 1. Leveranciers  | 265.359,23     |                     |
| Schulden m.b.t. belastingen, bezoldigingen en sociale lasten |                |                     |
| 1. Belastingen   | 500.159,50     |                     |
| 2. Bezoldigingen en sociale lasten                           | 2.000.598,29   |                     |
| X. Overlopende rekeningen                                    |                | 0,00                |
| <b>TOTAAL PASSIVA</b>  |                | <b>2.998.315,73</b> |

## Resultatenrekening op 31 december 2008

| OPBRENGSTEN   | Bedrag in euro | TOTAAL (euro)        |
|---|----------------|----------------------|
| I. Verkopen en dienstprestaties   |                |                      |
| 1. Omzet  |                | 16.907.159,67        |
| 2. Bedrijfsopbrengsten  |                | 2.280,00             |
| II. Financiële opbrengsten  |                | 1.993,98             |
| III. Uitzonderlijke opbrengsten   |                | 0,00                 |
| IV. Te bestemmen verlies van het boekjaar   |                | 0,00                 |
| <b>TOTAAL VAN DE OPBRENGSTEN</b>  |                | <b>16.911.433,65</b> |
| KOSTEN  | Bedrag in euro | TOTAAL (euro)        |
| I. Bedrijfskosten   |                | 16.903.618,05        |
| 1. Handelsgoederen en hulpstoffen   |                |                      |
| 1.1. <i>Diensten en studieopdrachten</i>  | 0,00           |                      |
| 2. Goederen en diverse diensten   | 615.029,84     |                      |
| 3. Bezoldigingen, pensioenen en sociale lasten  | 16.056.504,04  |                      |
| 4. Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten van immat. en materiële vaste activa | 0,00           |                      |
| 5. Voorzieningen voor toekomstige gecumuleerde afschrijvingen                                       | 232.000,00     |                      |
| 6. Andere bedrijfskosten  | 84,17          |                      |
| II. Financiële kosten   |                | 7.815,60             |
| III. Uitzonderlijke kosten  |                | 0,00                 |
| IV. Te bestemmen winst van het boekjaar   |                | 0,00                 |
| <b>TOTAAL VAN DE KOSTEN</b>   |                | <b>16.911.433,65</b> |



Verantwoordelijke uitgever: Michel Boland  
CIBG  
Kunstlaan 21 – 1000 Brussel  
T 32 2 282 47 70 F 32 2 230 31 07  
[www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be) – [info@cibg.irisnet.be](mailto:info@cibg.irisnet.be)

