

JAARVERSLAG 2019

INHOUD

WOORD VOORAF	4
DELEN VAN INFRASTRUCTUREN	5
FIBER TO THE SCHOOL	5
HET BREEDBANDNETWERK IRISNET	6
WIFI.BRUSSELS	6
GEWESTELIJK DATA CENTER	7
DELEN VAN PLATFORMEN EN ICT-DIENSTEN	8
PLATFORMEN	8
NOVA	8
BOS	9
ELEKTRONISCH LOKET IRISBOX	9
VIDEOBEWAKINGSPLATFORM	10
LAGE-EMISSIONSZONE (LEZ)	11
FIX MY STREET WEBSITE EN APP	11
DISTRICT TEAM	12
MOBIELE APP MY BRUSSELS	12
GEWESTELIJK PORTAAL BE.BRUSSELS	12
DIENSTEN	13
INSTALLATIE VAN DE NIEUWE MINISTERIËLE KABINETTEN	13
VLIEGEND TEAM	13
IRISLINE HELPDESK	14
HOUSING MANAGEMENT SYSTEM (HMS)	14
AANKOOPCENTRALE EN E-CATALOGUS	14
GEWESTELIJKE IT-DIENSTENCATALOGUS	15
GEWESTELIJK E-MAILSYSTEEM	15
FIREWALL	15
BACKUP ONLINE	16
NOTERO	16
BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENSTEN	16
DIGITALISERING VAN DE LOKALE BESTUREN	17

DELEN VAN GEGEVENS	18
GEWESTELIJKE DIENSTENINTEGRATOR FIDUS	18
BESCHERMING EN BEVEILIGING VAN GEGEVENS	19
PORTAALSITE DATASTORE.BRUSSELS	20
CARTOGRAFISCHE TOOLS URBIS	21
DELEN VAN HUMAN RESOURCES	22
PARTNERSHIPS	23
KANAL – CENTRE POMPIDOU	23
BRUSAFE	23
SMART CITY	24
EEN EVENEMENT GEWIJD AAN DE DIGITALE SCHOOL	24
DIGITALE LENTE	24
AMBITIENOTA SMART CITY	25
SMART CITY-PORTAAL EN SMART CITY CHALLENGE	25
DIGITALE INCLUSIE	26
COÖRDINATRICE DIGITALE INCLUSIE	26
OPENBARE COMPUTERRUIMTE	26
MATERIEEL VOOR HET BIJZONDER ONDERWIJS	26
COVID-19-PANDEMIE EN DE IMPACT OP DIENSTVERLENING VAN HET CIBG	27
REKENINGEN EN BALANSEN	29
VOORUITZICHTEN	30

WOORD VOORAF

2019 is voor het CIBG ontegensprekelijk een scharnierjaar geweest.

Er was om te beginnen de nieuwe legislatuur en een nieuwe voogdijminister, die niet alleen de digitalisering ter harte heeft genomen maar daarnaast een zeer ruime portefeuille heeft met bevoegdheden zoals lokale besturen, werkgelegenheid, opleiding en administratieve vereenvoudiging.

Vervolgens was er de pensionering van onze directeur generaal Hervé Feuillien en de benoeming van een nieuwe algemene directie. Nicolas Locoge, algemeen directeur bij de ondersteunende diensten van de Kanselarij van de Eerste Minister, werd onze nieuwe directeur generaal. Adjunct-directeur generaal werd onze collega Marc Van den Bossche, Service Head bij Brussel Preventie & Veiligheid.¹

Het duo Hervé Feuillien en Robert Herzele stond sinds de oprichting aan het roer van het CIBG en heeft **de digitalisering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in goede banen geleid**.

In de loop van hun mandaat hebben ze tal van lokale en gewestelijke administraties kunnen overtuigen, samenbrengen en betrekken bij hun visie.



"Ik twijfel er niet aan dat onze opvolgers onze missie zullen voortzetten en daarbij hun eigen stempel zullen drukken om het Brussels Gewest in het digitale tijdperk ten dienste van iedereen te stellen"

Hervé Feuillien

Een stevig gevulde dienstenportefeuille staat ter beschikking van al onze partners. Het valt niet mee om op de enkele pagina's van dit jaarverslag gedetailleerd in te gaan op al deze diensten. Maar het boekjaar 2019 omvat een aantal mooie verwezenlijkingen, die in dit jaarverslag wel aan bod komen:

- installatie van computer- en telefoonapparatuur en alle softwaretoepassingen op de (voormalige en nieuwe) ministeriële kabinetten na de verkiezingen van 26 mei (lees pagina 13);
- breedbandinternetverbinding in de middelbare scholen van alle netten op het grondgebied van het Gewest (lees pagina 5);

- implementatie van het nieuwe BWRO (Brussels Wetboek van Ruimtelijke Ordening) en integratie van alle nieuwigheden in het platform Nova², de workflow, de dashboards, enz. (lees pagina 8);
- migratie van meerdere klanten naar het Gewestelijk Data Center, waaronder i-CITY (de informaticapartner van de stad Brussel) (lees pagina 7);
- aanstelling van een coördinatrice "Digitale inclusie" die onder andere verantwoordelijk is voor een gewestelijk actieplan rond dit thema (lees pagina 26);
- groei, via IRISteam, van het personeelsbestand in onze IT-cellen, die intussen bij een dertigtal overheidsadministraties en -diensten aanwezig zijn om hen te begeleiden en te ondersteunen bij hun fundamentele informatica-activiteiten en hun digitalisering. Het voorlopig recentste team zal worden ingezet in de gemeente Etterbeek.

Sinds enkele jaren zijn de burgers almaar meer ingesteld geraakt op online overheidsdiensten die net zo doeltreffend, vlot en krachtig werken als commerciële platformen. Het Brussels Gewest heeft al geruime tijd voor die weg gekozen door zijn informaticatools en gebruikersinterfaces erop af te stemmen. **Het hele digitale ecosysteem ten dienste van de burger, daar komt het op neer.** En dankzij de fundamentele keuzes die gemaakt zijn, beschikt het Gewest reeds over essentiële elementen van dit ecosysteem: een breedbandnetwerk, digitale platformen die onlinediensten en dematerialisatie bevorderen, beveiligde toegang tot officiële gegevens, enz.

1. De nieuwe algemene directie is in het 1^{ste} kwartaal van 2020 in functie getreden.

2. De tool voor het beheer van stedenbouwkundige en milieuvergunningen.

DELEN VAN INFRASTRUCTUREN

De digitalisering zal haar potentieel maar kunnen bereiken mits ze kan steunen op stevige en performante infrastructuur. Zij vormen het raamwerk waarop informaticadiensten en -platformen kunnen worden geënt. Precies daarom is zorgen voor een duurzame, solide en relevante infrastructuur zo cruciaal.

FIBER TO THE SCHOOL

Het project Fiber to the School wordt sinds 2014 door het CIBG en zijn partner IRISnet gedragen. Op het grondgebied van het Gewest kunnen **secundaire scholen met breedbandinternet** worden **uitgerust** dankzij dit project.

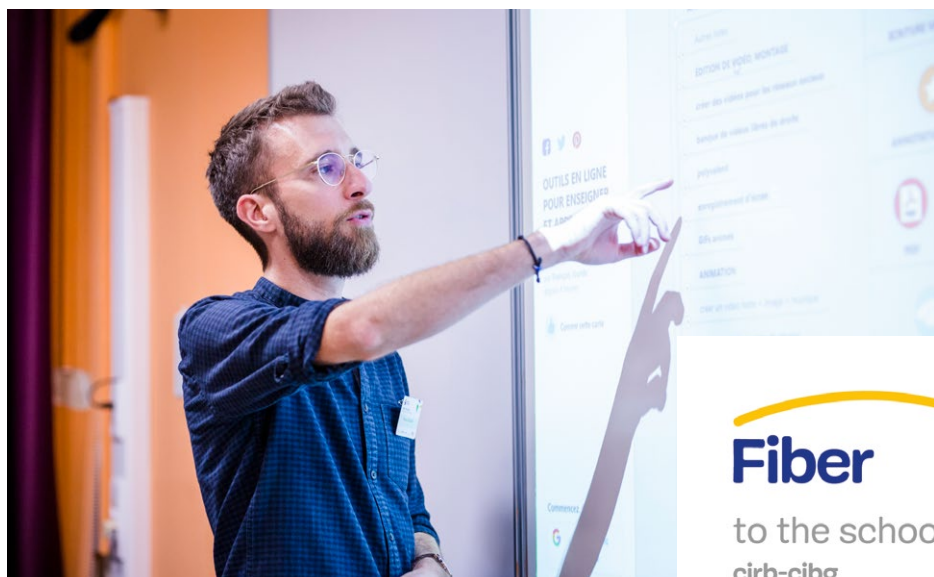
Eind 2019 waren 163 van de 175 scholen aangesloten.

Een van de grote uitdagingen van het project was om elk jaar een dertigtal scholen te sluiten met alle nodige vergunningen van de gemeenten en het Gewest (voor de werven).

School met en door digitale technologie, daar gaat het om. Dat gaat verder dan één ICT-lokaal, we hebben het over de integratie van het digitale in alle onderdelen van het onderwijs.

Deze krachtige connectiviteit in de scholen bevordert tevens de integratie van jongeren op de sterk dienstengerichte Brusselse economie door hen vertrouwd te maken met de digitale technologieën en de toepassingen ervan.

Voor scholen roepen de uitdagingen die met het digitale verband houden, ook tal van vragen op. Daarom heeft het CIBG het succes van Fiber to the School benut om het laatste van zes “smart city” evenementen te organiseren in een school en daarbij alle concrete actoren bij elkaar te brengen (lees pagina 24).





HET BREEDBANDNETWERK IRISNET

De uitrol van breedbandverbindingen blijft niet beperkt tot scholen. Alsmear meer openbare gebouwen (en zeker kritieke locaties zoals gemeentehuizen, gewestelijke administraties, politiecommissariaten enz.) doen eveneens hun voordeel met een **snelle glasvezelverbinding dankzij het netwerk van IRISnet**.

Tegen eind 2019 waren in totaal 470 locaties (inclusief scholen) aangesloten, 44 meer dan het jaar voordien. De nieuwe locaties omvatten de politiezone van Montgomery (Debelder-site), de MIVB (Marly), Bruxelles Formation (Cockx-site), het OCMW van Watermaal-Bosvoorde (Vorstlaan), i-CITY (Nederover-Heembeek), het OCMW van Molenbeek (Arcadia en Delaunoy) en de bibliotheken van Schaarbeek en Jette.

Dankzij het breedbandnetwerk IRISnet kunnen er alsmear meer locaties met redundante verbindingen komen, zodat een storing of uitval onopgemerkt blijft voor de eindgebruiker. Het netwerk omvat 395 km waarvan 290 km in glasvezel.

Het breedbandnetwerk wordt sinds 2012 geëxploiteerd binnen een publiek-private samenwerking via de cvba IRISnet, met als stichtende aandeelhouders het CIBG, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Orange.

Deze overheidsopdracht (bekend als IRISnet 2) loopt af in 2022. De Gewestelijke Regering moet de procedure en de perimeter van de nieuwe overheidsopdracht (IRISnet 3) bepalen. In 2020 begint het CIBG met de voorbereidingen voor deze aanbestedingsprocedure om de continuïteit van de dienstverlening voor alle begunstigen van het contract te waarborgen.

In de eerste 30 dagen
na de migratie werden
**70.000 nieuwe
gebruikersaccounts**
aangemaakt



WIFI.BRUSSELS

Wifi.brussels biedt een **gratis wifi-verbinding** aan **in de gebouwen en openbare ruimten van het Brussels Gewest en in de metrostations van de MIVB**. Er zijn nu 220 toegangspunten, zowel binnen als buiten.

Met bijna 2 miljoen gebruikersaccounts mogen we van een succes spreken. Keerzijde van de medaille: het platform waarop deze accounts worden gehost is verzadigd. Het werd in 2016 in gebruikgenomen voor een veel kleinere perimeter dan de huidige.

Migreren was dan ook noodzakelijk om de gebruikerservaring te verbeteren en met name om de registratieprocedure te vergemakkelijken.

Deze migratie bood meteen de gelegenheid om de accounts op te schonen. Nogal wat accounts zijn immers van toeristen die na hun verblijf in Brussel geen gebruik meer maken van het netwerk. Bovendien zijn er gebruikers die meer dan één account aanmaakten omdat ze hun wachtwoord niet meer wisten.

De migratie gebeurde met succes op maandag 4 november 2019. Een aantal gebruikers ondervond echter moeilijkheden om opnieuw te verbinden, wat zij via de sociale media meldden. Deze meldingen zijn verwerkt via IRISLine, de helpdesk van het CIBG.

In de eerste 30 dagen na de migratie (4 november - 4 december 2019) werden 70.000 nieuwe gebruikersaccounts aangemaakt.

75% van het dataverkeer op wifi.brussels gebeurt in de zones die tot de perimeter van de MIVB behoren.

De populairste toegangspunten zijn dezelfde als in 2018 (Grote Markt, Simonisplein, Muntplein en De Brouckèreplein). Wat de metrostations betreft bestaat de Top 3 uit Kunst-Wet, Zuidstation en Simonis.

Als gevolg van de regeringsmaatregelen ter bestrijding van de uitbraak van Covid-19 in maart 2020 werd de verbindingstijd per sessie beperkt tot 20 minuten, met een maximum van drie sessies per gebruiker per dag.

Er zijn immers samenscholingen vastgesteld in MIVB-stations of in de omgeving daarvan, louter en alleen om wifi.brussels te gebruiken. Dit was uiteraard in strijd met de voorgeschreven afstandsregels.

➔ www.wifi.brussels

GEWESTELIJK DATA CENTER

Het Gewestelijk Data Center (GDC) is gespreid over geografisch verschillende en redundante vestigingen en omvat alle informaticasystemen en servers die de gegevens van de Brusselse overheid opslaan, verwerken en beschermen.

Door voorheen gefragmenteerde informatica-infrastructuren samen te brengen, speelt het GDC in op de problemen van versnipperde financiële en personele middelen, ongelijksoortige technologieën en veiligheidsrisico's.

Viapass³ heeft een sterke groei van zijn datastromen doorgemaakt. Zijn informatica-infrastructuur moest snel worden aangepast aan deze nieuwe behoeften. Met het CIBG werd daarom een "stretched cluster" project uitgerold. Viapass moet de beschikbaarheid van zijn platform gedurende het hele jaar garanderen. De virtuele servers van deze stretched cluster zijn verdeeld over verschillende locaties. In geval van een storing of een ander incident wordt de activiteit naar een andere locatie overgebracht zonder onderbreking van de dienstverlening of verlies van gegevens. Viapass is de eerste instantie die dit systeem test en ernaar migreert.

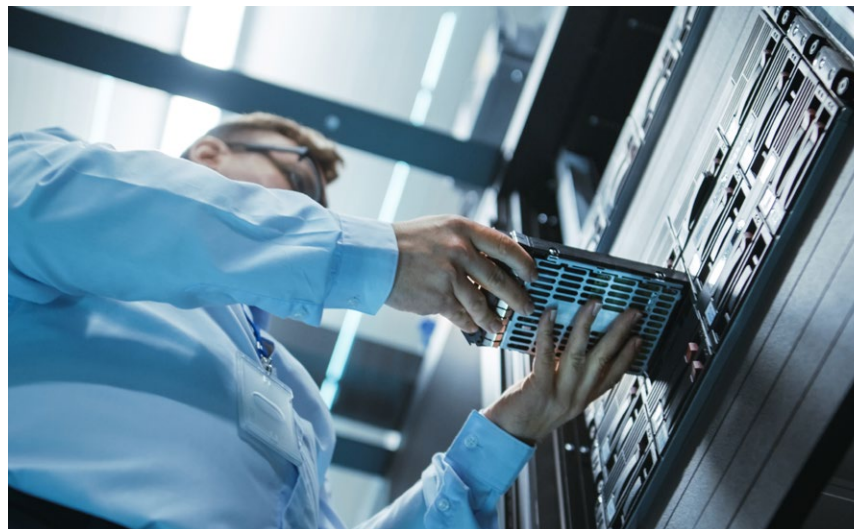
Geleidelijk verschuift de focus van infrastructuur naar diensten, van Gewestelijk Data Center naar "Gewestelijke Cloud". Het principe blijft hetzelfde: op afstand gebruikmaken van gedeelde informaticamiddelen (diensten, toepassingen, opslagruimte...), zonder ze "fysiek" te bezitten op de eigen computer of in het eigen gebouw.

In 2019 migreerden de CIBG-platforms en -diensten naar de Sibelga-site van het Gewestelijk Data Center, met name Nova, Backup online en Videobewaking. Ook een aantal klanten migreerde met al zijn gegevens of een deel ervan naar deze locatie: Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB), Viapass, gemeente Sint-Gillis, Brussel Stedenbouw en Erfgoed, Haven van Brussel en Brugel.

Op verzoek van i-CITY (het informaticacentrum van de stad Brussel, voorheen GIAL) wordt een aantal van hun servers nu gehost in het GDC en werden 4 racks ter beschikking gesteld.

Voor 2020 bereiden de teams de hosting van de infrastructuur van Actiris (12 racks) en de gemeente Etterbeek voor.

We hebben ook Software-Defined Networking (SDN) geïmplementeerd binnen het Data Center. Deze technologie is een aanvulling op het virtualiseren van de servers en de gegevensopslag. Het gaat om de recentste innovatie op het gebied van virtualisatie van infrastructuur.



© iStockphoto

Software-Defined Networking (SDN) is een aanvulling op het virtualiseren van servers

Kort samengevat: bovenop de infrastructuur komt een softwarelaag die een volledig beeld en beheer biedt van de uitrusting in deze infrastructuur en de protocollen waardoor ze werken. Dit vergemakkelijkt het werk van de netwerkbeheerders en verlicht de doorgaans buitensporige last van het beheer van infrastructuren die uiterst complex geworden zijn.

SDN speelt in op de eisen van de huidige netwerken inzake prestaties, flexibiliteit en schaalbaarheid.

Het CIBG heeft in het Data Center gekozen voor het product ACI van Cisco. Het invoeren van deze innovatieve technologie op het gebied van virtualisatie bewijst hoe de knowhow van onze teams wordt ingezet ten behoeve van al onze klanten.

3. Intergewestelijke organisatie belast met de kilometerheffing op vrachtwagens van + 3,5 T.

DELEN VAN PLATFORMEN EN ICT-DIENSTEN

De digitalisering heeft ook een weerslag op de relatie tussen burger en overheid. Overheden moeten de nieuwe technologieën bijgevolg nog meer in hun kernactiviteiten integreren, ten voordele van de burgers maar ook van de ambtenaren zelf.



De Nova-ploeg
vierde de lancering van de
nieuwe versie van dit platform

PLATFORMEN

NOVA

Nova is de **tool voor het beheer van stedenbouwkundige en milieuvergunningen**.

Sinds 1 september 2019 is een hervorming van het BWRO (Brussels Wetboek van Ruimtelijke Ordening) van kracht. In de afgelopen maanden hebben de CIBG-teams de nieuwe procedures geïntegreerd in een nieuwe versie.

De processen binnen het platform zijn geconfigureerd op basis van de aanvragen van de gebruikers en houden rekening met de nieuwe termijnen die door het BWRO worden opgelegd.

Een dossier integraal en volledig online indienen - iets waar al lang naar werd uitgekeken - is vanaf nu perfect mogelijk. Het juridische obstakel dat een volledig gedigitaliseerd administratief parcours nog in de weg stond, is met het nieuwe BWRO verdwenen. Begin april 2020 werd een eerste stap gezet met de online invoering van gewestelijke vergunningen voor openbare projecten, projecten met een impact op het milieu en projecten met meer dan 2.500 m² aan woningen (artikel 123/2 van het BWRO).

Het platform openpermits.brussels, dat in 2019 werd voorbereid en begin 2020 werd gelanceerd, stelt alle informatie ter beschikking die verband houdt met aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen en milieuvergunningen in het Brussels Gewest. Vergunningsaanvragen die aan een openbaar onderzoek onderworpen worden, zijn samen met de plannen online beschikbaar zolang het onderzoek loopt! Het platform is een samenwerking tussen urban.brussels, Leefmilieu Brussel en het CIBG.

In 2019 telt Nova bijna 1.500 gebruikers. Het platform bevat meer dan 3 miljoen documenten voor 800.000 dossiers en 1.500.000 bijlagen.

Het archiveren van deze documenten is de volgende uitdaging. Momenteel zijn ze onbeperkt in de tijd toegankelijk, wat een zeer groot opslagvolume vergt. Ter illustratie: een volledige back-up van deze documenten duurt... 17 uren! In de

toekomst zal onderscheid moeten worden gemaakt tussen “actieve” dossiers, die altijd online raadpleegbaar zijn, en andere dossiers.

BOS

BOS (voorheen BO Secretariaat) is het **instrument om het secretariaat van alle vergaderingen of zittingen elektronisch te verzorgen** (regering, gemeenteraad, OCMW-raad, politieraad, enz.).

Elke deelnemer aan een vergadering ontvangt de nodige documenten via elektronische weg. BOS is dan ook een troef in het dematerialiseren van de administratie op een gebruiksvriendelijke en veilige manier.

De aanpassing van BOS aan de nieuwe organieke wet op de OCMW's heeft onze teams werk bezorgd, alsook de uitrol van BOS bij de nieuwe OCMW-mandatarissen.

We hebben ook de digitale mechanismen versterkt waarmee gemeenten sneller de dossiers kunnen aanmaken die aan de voogdijoverheid moeten worden voorgelegd.

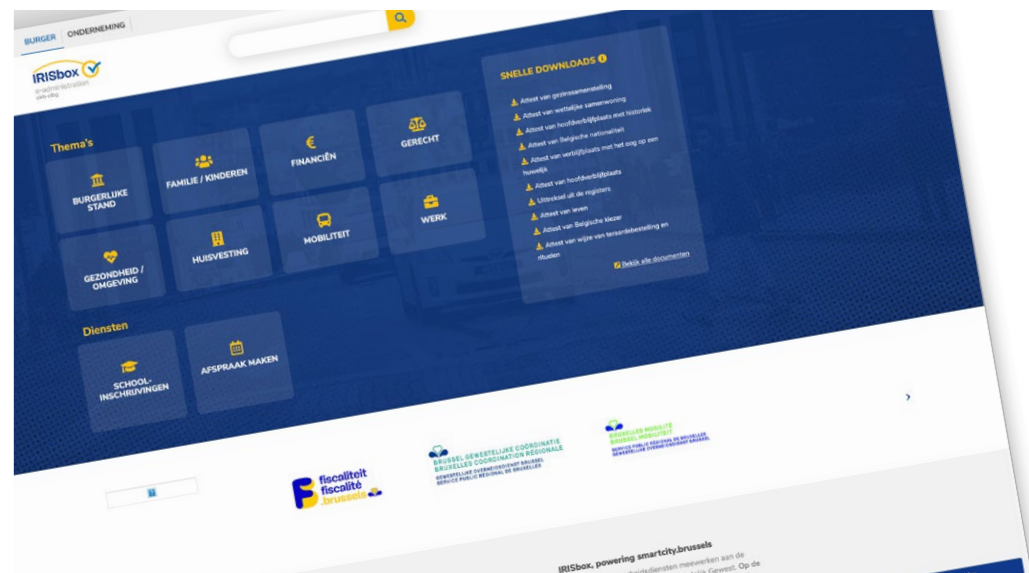
Merk op dat onze teams in een recordtijd de Kanselarij-tool hebben uitgerold in de 8 ministeriële kabinetten die werden gevormd na de verkiezingen van mei 2019 (lees pagina 13). Kanselarij is een specifieke versie van BOS voor de regeringsinstanties.

In 2019 mocht BOS zijn 50^{ste} klant verwelkomen: Iriscare⁴! In totaal zijn er nu ongeveer 7.100 gebruikers, voor meer dan 850.000 dossiers en 4 miljoen documenten die op het platform worden verwerkt.

In 2019 mocht
BOS zijn
50^{ste} klant
verwelkomen



ELEKTRONISCH LOKET IRISBOX



Het elektronisch loket IRISbox maakt **een reeks administratieve bewerkingen en documenten online toegankelijk**, 24 uur per dag, 7 dagen per week, zonder dat men zich naar de kantoren van de administratie moet begeven.

Zowat 400 documenten en formulieren zijn via IRISbox beschikbaar voor burgers en bedrijven.

Nieuwe formulieren en subsidieaanvragen zijn in samenwerking met Innoviris ontwikkeld en compatibel gemaakt met hun interne beheerstool. Voor 2020 wordt gewerkt aan een versie van deze formulieren voor andere partners.

In de eerste 7 maanden van 2019 zijn er via IRISbox evenveel aanvragen verwerkt als in het hele voorgaande jaar. In totaal werden 287.127 aanvragen

4. Bicommunautaire instelling van openbaar nut die belast is met gezondheid, persoonlijke bijstand en gezinsbijslagen.

geregistreerd, een toename van 78%! Er zijn 38.000 nieuwe gebruikers van het platform, wat het totaal op 113.000 brengt. 1.021 nieuwe bedrijven hebben ook een beroep gedaan op de mogelijkheden die IRISbox biedt.

Het registratieformulier voor de LEZ (Lage-emissiezone) en de bewonerskaarten zijn de meest gebruikte documenten.

Adreswijzigingen (7.500/jaar), aanvragen voor tijdelijke bezetting van de openbare weg (5.000/jaar) en voor premies (3.000/jaar) nemen aanzienlijk toe.

Nieuw in 2019: de inschrijvingen in het Franstalig gemeentelijk basisonderwijs in Evere (5 scholen), Vorst (6 scholen) en Ukkel (9 scholen) verlopen via IRISbox. Het tijdstip waarop het formulier wordt geopend is meteen het tijdstip dat in aanmerking wordt genomen voor de aanvraag. Dus geen discussie meer over de volgorde waarin de aanvragen ingediend worden. En met de elektronische identiteitskaart wordt de samenstelling van het gezin automatisch weergegeven. Dat maakt het gemakkelijk voor de ouders en bespaart het personeel van de afdeling Openbaar Onderwijs tijd. Voor de aanvang van het schooljaar 2019 werden 1.368 inschrijvingen geregistreerd via IRISbox.

Het IRISbox-team ontwikkelt eveneens een nieuwe functie om online een afspraak te beleggen met de gemeentediensten. Verschillende administraties doen momenteel mee aan een testfase voor dit project.

De verdere evolutie van IRISbox past volledig in het concept *Citizen Relationship Management* (CRM). CRM stoelt op een betere structurering en consolidatie van de databanken. Daarmee vormt het de basis voor een gepersonaliseerde en proactieve dienstverlening die burgers en bedrijven door een georganiseerde uitwisseling van gegevens tussen de administraties in de mate van het mogelijke ontlast van stappen die ze moeten ondernemen om een dienst te krijgen waarop ze recht hebben. In 2019 hebben we onze inspanningen op dit gebied voortgezet, met name door te onderzoeken hoe de digitale voorzieningen waarover het Gewest nu reeds beschikt op deze doelstelling kunnen worden afgestemd.

➔ www.irisbox.brussels

Zowat **400**
documenten
en
formulieren
zijn via IRISbox
beschikbaar

VIDEOBEWAKINGSPLATFORM

Verschillende stedelijke actoren beschikken over camera's in de openbare ruimte. Verzamelen, bundelen en delen van deze beelden op één gemeenschappelijk platform komt tegemoet aan behoeften inzake veiligheid, beheer van het verkeer of coördinatie van grote evenementen.

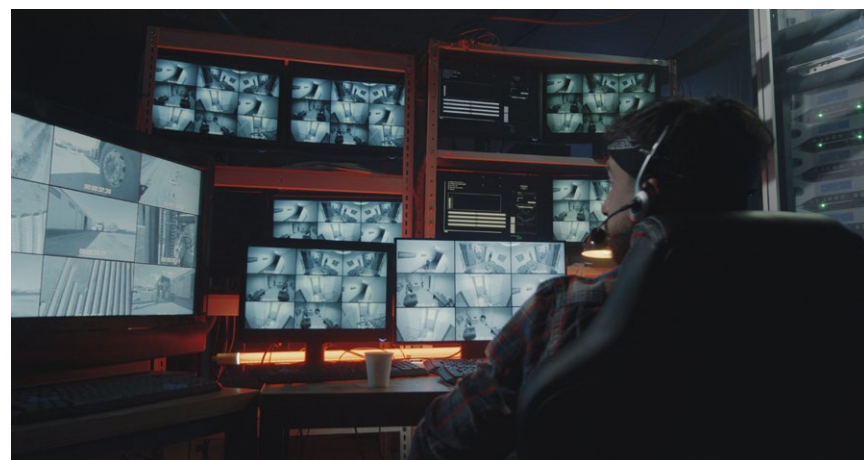
Het Gewest had wat dat betreft een achterstand. Het luik "veiligheid" van de 6^{de} staatshervorming en, helaas, de aanslagen van 2016 hebben een impuls gegeven aan het project om **videobewakingsbeelden** te **delen**.

850 camera's, beheerd door de politiezones Brussel West, Brussel Zuid en Ukkel/Watermaal-Bosvoorde/Oudergem, alsook door de Haven van Brussel, aangesloten op het gewestelijk VMS⁵. Er wordt gewerkt aan de integratie van 400 camera's uit de zone POLBRU.

Dit centrale platform maakt het ook mogelijk beelden voor een duur van 30 dagen op te slaan en te beheren door de respectieve politiezones.

Er is tevens een technische gateway tot stand gebracht met de 3.000 camera's van de MIVB en met Brussel Mobiliteit (500 camera's).

Een uitbreiding van het platform wordt overwogen naar nieuwe partners toe, publiek en privaat, zoals de NMBS, winkelcentra en schouwburgen, dankzij de gewestelijke ordonnantie van 4 april 2019 die het delen van beelden tussen (huidige en nieuwe) gebruikers van het platform promoot en omkadert.



© iStockphoto

5. VMS staat voor Video Management System, een videobeheersysteem voor het configureren, controleren en beheren van videobewakingsapparatuur en -beeldstromen.

LAGE-EMISSIEZONE (LEZ)

Sinds 1 januari 2018 **verbiedt** het Brussels Hoofdstedelijk Gewest **het verkeer van de meest vervuulende voertuigen op zijn grondgebied**. Het hanteert daarvoor de EURO-norm en het brandstoftype.

Slimme zogeheten ANPR-camera's (Automatic Number Plate Recognition of automatische nummerplaatherkenning) scannen de voertuigen die binnen de perimeter van de LEZ rijden. Deze gegevens worden vervolgens via dienstenintegrator Fidus vergeleken met die van de Dienst voor Inschrijvingen van Voertuigen (DIV) (lees pagina 18). De overtreeders krijgen een boete toegestuurd door Brussel Fiscaliteit⁶.

Bijna 300 camera's zijn al geïnstalleerd over het Brusselse wegnnet. Elke dag worden 1.650.000 nummerplaten gescand, wat overeenkomt met ongeveer 360.000 verschillende voertuigen (eenzelfde voertuig kan immers meerdere keren op zijn traject worden gescand).

Deze gegevens vertegenwoordigen een opslagvolume van 21 Tb (terabyte)⁷.

De geanonimiseerde gegevens van de ANPR-camera's worden doorgestuurd naar Brussel Mobiliteit en daar gebruikt om statistieken te maken voor de informatieborden die opgesteld zijn bijvoorbeeld aan de ingangen van de tunnels.

De toegang tot de autoluwe zone wordt eveneens gecontroleerd door middel van ANPR-camera's. Zonder voorafgaande toelating krijgt geen enkel voertuig toegang tot deze zones. Voor de autoluwe zone Elsensesteenweg worden dagelijks 9.000 nummerplaten gescand⁸.

De ANPR-camera's worden eveneens ingezet voor "trajectcontrole". De Hallepoorttunnel werd in 2019 toegevoegd aan de Stefaniatunnel en de Leopold II-tunnel; andere zullen in 2020 volgen.

➔ www.lez.brussels

FIX MY STREET WEBSITE EN APP

Fix My Street is het **enige meldpunt voor incidenten en problemen in de Brusselse openbare ruimte**: defecte verlichting, vervaagde wegmarkeringen, kuilen, beschadigd straatmeubilair, sluikstortplaatsen...

Elk incident wordt gelokaliseerd en er kan een foto aan toegevoegd worden.

Burgers hoeven zich niet af te vragen welke instantie juist bevoegd is: zij sturen hun boodschap en het platform bezorgt die aan de juiste instantie.

De 19 Brusselse gemeenten, de MIVB, Brussel Mobiliteit en Net Brussel participeren in het project, dat gesteund wordt door een aantal nutsbedrijven zoals Sibelga, Proximus, Telenet en Vivaqua.

Twee nieuwe spelers, Cyclo vzw en JC Decaux, hebben zich aangesloten bij Fix My Street, in het bijzonder om in te spelen op een nieuwe categorie van meldingen in 2019: achtergelaten fietsen.

59.697 meldingen⁹ werden in 2019 op het platform geregistreerd (tegenover 38.229 in 2018). Sinds de start in 2013 heeft deze tool 192.000 meldingen verwerkt.

70 procent van de meldingen zijn van de burgers, de 30% andere van bedrijven en terreinwerkers. Dat gebeurt hoofdzakelijk d.m.v. de mobiele app (62% van de meldingen).

In oktober 2019 werd in het kader van de Digitale Week aan de burgers een workshop Fix My Street aangeboden. Nieuwe functies, de ergonomie van het platform en burgerparticipatie werden daar besproken.



➔ www.fixmystreet.brussels

59.697 meldingen werden
in 2019 op het platform geregistreerd

6. Vijf administraties werken samen aan het beheer van de LEZ: Leefmilieu Brussel, Brussel Fiscaliteit, Brussel Mobiliteit, Brussel Preventie & Veiligheid en het CIBG. De bijdrage van het CIBG is technisch van aard: installatie van de slimme camera's, beeldbeheer, gegevensoverdracht, aanpassingen van het elektronisch loket IRISbox en van de gewestelijke dienstenintegrator Fidus.

7. 1 Tb is gelijk aan 1.000 Gb. Om een idee te geven: een dvd vertegenwoordigt ± 5 Gb en, voor wie ze nog kent, op een diskette kon 1,44 Mb.

8. 9.000 nummerplaten, geen 9.000 voertuigen; hetzelfde voertuig kan meermaals worden geïdentificeerd. Niet al deze voertuigen zijn in overtreding: sommige hebben de toelating om de ZBT te gebruiken (bussen, bewoners, hulpdiensten, enz.).

9. Alle meldingen op Fix My Street zijn beschikbaar in open data op de website <http://api.brussels>. Fix My Street gebruikt eveneens een open-sourcecode die het CIBG heeft aangepast aan de specifieke behoeften van het Brussels Gewest.

DISTRICT TEAM

District Team werd initiaal op verzoek van de politiezone Brussel-Noord door het CIBG ontwikkeld “in de schoot van” Brussel Preventie & Veiligheid veralgemeend voor de zes Brusselse politiezones. Het **vereenvoudigt, versnelt en digitaliseert de administratie van adreswijzigingen voor wie zich domicilieert in het Brussels Gewest**.

Net als voorheen voert de wijkagent een woonplaatsonderzoek uit om na te gaan of men er wel echt woont. Maar nu voert hij alle informatie via een tablet meteen online in. Hij kan documenten of foto's toevoegen als bijlagen, geen verspilling van papier meer. De hele procedure wordt gedigitaliseerd en het duurt veel minder lang meer om de adreswijzigingen te verwerken.

Er werden video's gemaakt om de doeltreffendheid en het gebruiksgemak van District Team te illustreren. Ze zullen binnenkort gebruikt worden bij een presentatie aan de pers en de andere politiezones.

MOBIELE APP MY BRUSSELS

De Brusselse instellingen beschikken over een enorme hoeveelheid aan gegevens, verspreid over hun websites en apps. **Met MyBrussels is de nuttige informatie in minder dan 20 seconden beschikbaar**. De app centraliseert een geheel van gegevens die het dagelijks leven van de burger vereenvoudigen: verplaatsingen, afvalophaling, verkeersinformatie, parkeren, weerbericht, bioscoop, cultuur, noodnummers.

De gebruiker kan de interface aanpassen om in real time gebruik te maken van de gelokaliseerde informatie die hij nodig heeft. MyBrussels is gestoeld op een platform waarop diensten zijn bijeengebracht in SaaS-verband (Software as a Service) en dat platform maakt gebruik van de gegevens die beschikbaar zijn in open-datacatalogi.

De app MyBrussels is ontwikkeld door IRISnet en zal in 2020 met het CIBG op ruimere schaal worden gelanceerd.

GEWESTELIJK PORTAAL BE.BRUSSELS

Het portaal be.brussels is de **virtuele en transversale toegangspoort tot het Brussels Gewest**.

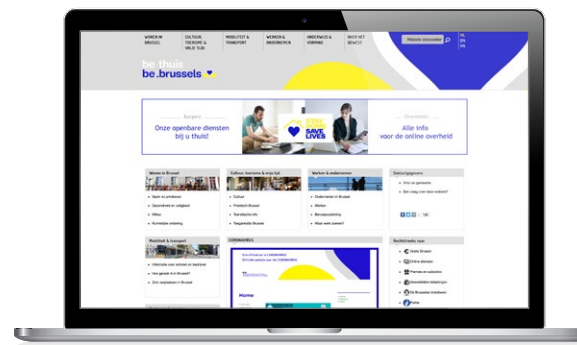
Vijf thema's structureren de informatie die de burger, de Brusselaar, de toerist, de ondernemer, de werkzoekende, de student... zouden kunnen willen weten over:

- Wonen in Brussel;
- Werken en Ondernemen;
- Mobiliteit en Vervoer;
- Onderwijs en Opleiding;
- Cultuur, Toerisme en Vrije tijd.

Een contentmanager van het CIBG coördineert de actualisering van het portaal in samenwerking met de mensen die vanuit andere gewestelijke administraties hun bijdragen aanleveren.

Veel van de inhoud van het portaal is geïntegreerd in de “*Stappencatalogus*” die er kwam op initiatief van Easybrussels, en die gebruikers van de Brusselse overheidsdiensten een centralisering en een samenvatting van de administratieve stappen biedt.

Het portaal draagt het AnySurfer-label, dat wordt toegekend aan websites die kunnen worden geraadpleegd door mensen met een handicap (slechtzienden, slechthorenden, motorisch gehandicapten, enz.).



981.044 unieke bezoekers logden in 2019 in op het gewestelijk portaal en samen bekeken ze 2.410.000 pagina's.

In afstemming met het algemene beleid van de Gewestregering, zal in 2020 gestart worden met een denkoefening over de gewestelijke webstrategie. Het CIBG neemt deel aan de Task Force die toezicht zal houden op deze strategie.

De aanbevelingen zullen na de zomer van 2020 bekend zijn, zodat ze voor het einde van het jaar in de praktijk kunnen worden gebracht.

→ www.be.brussels

DIENSTEN

INSTALLATIE VAN DE NIEUWE MINISTERIËLE KABINETTEN

Bij elke nieuwe legislatuur moet het CIBG een deel van de computerapparatuur¹⁰ van de oude kabinetten ophalen¹¹ en de nieuwe kabinetten uitrusten.

Een eenvoudig voorbeeld: een pas benoemde minister heeft zijn of haar oog laten vallen op lokalen (die van de vorige minister of andere). In beide gevallen vergt dit investeringen, meer bepaald op het vlak van connectiviteit en informatica. Dat vereist nogal wat coördinatie tussen onze teams.

Het werk moet onmiddellijk gebeuren zodra de regering gevormd is. De teams bereiden zich vooraf zo goed als mogelijk voor, zodat we **zeer snel computerhardware, kantoorautomatisering en digitale platformen kunnen installeren**.

Zo hebben onze Accounts aan alle kabinetsdirecteurs en secretarissen informatie bezorgd teneinde hun installatie te vergemakkelijken: praktische informatie over digitale diensten (gewestelijke mail, postwijzer, online beheer van vergaderingen,...), gegevens (beheer, bewaring, beveiliging...), mobiele telefonie, vaste telefonie, enz. Een "startdocument" voor elke nieuwe medewerker identificeert nauwkeurig de behoeften op het gebied van hardware, software en toegang tot online diensten.

Deze omvangrijke operatie heeft het mogelijk gemaakt de gehele infrastructuur naar de kabinetten toe te herwerken en te standardiseren.

- Vernieuwing van 350 laptops, met standaardisatie van softwareconfiguraties en beveiliging.
- Uitrol van Microsoft Office 365-groupware en gewestelijke digitale diensten zoals mailberichten, Trados¹², Backup online¹³, Notero¹⁴, Kanselarij¹⁵, enz.
- Veilig printen van documenten, met badge of met een toegangscode, noodzakelijk om de vertrouwelijkheid te waarborgen.

10. Een ander gedeelte wordt "opgefrist" met de jongste versies van software, digitale platformen, enz.

11. Het gaat hierbij niet alleen om het louter terugbrengen van de uitrusting naar het CIBG, ze moet ook leeggemaakt worden: alle gegevens die nog aanwezig zijn op bijvoorbeeld computers en smartphones, moeten eraf.

12. Vertaalssoftware.

13. Oplossing om gegevens niet te verliezen.

14. Systeem voor registratie van inkomende en uitgaande post.

15. Platform voor gedematerialiseerd beheer van de agenda van een executieve. Het wordt voornamelijk gebruikt door de Brusselse regering voor de voorbereiding en het beheer van haar zittingen.

16. Technologie waarbij spraak via het internet (IP) gaat.

- Verhoging van de bandbreedte van alle kabinetten om tegemoet te komen aan de toenemende behoefte aan internet, wifi en gebruik van de cloud.
- Installatie van een lokale server en duplicatie ervan in het Gewestelijk Data Center als backup van de lokale apparatuur in de kabinetten.

Ten slotte werd, naast een vernieuwing van de netwerkbekabeling in een aantal gebouwen, de telefooncentrale in de kabinetten vervangen door VoIP (Voice over IP)¹⁶. De centrale was oud en werd meermaals hersteld met tweedehands onderdelen, zodat het gevaar voor defecten of onderbrekingen te groot was geworden.

VLIEGEND TEAM

Om **het functioneren van personeel dat in contact staat met de kabinetten te optimaliseren** wat het dagelijks beheer van hun informatica betreft, werd op initiatief van het interventieteam van het CIBG een vliegend team van 4 medewerkers (2 VTE) opgericht.

Deze medewerkers zijn 2 dagen per week per kabinet beschikbaar voor het dagelijkse beheer of voor specifieke opdrachten en interventies. Ze kunnen op afstand ingrijpen of ter plaatse komen.

Vier ministeriële kabinetten hebben zich bij dit initiatief aangesloten.

Op initiatief van
het interventieteam
van het CIBG is een
vliegend team
opgericht





IRISLINE HELPDESK

Voor elke vraag of probleem met betrekking tot een product of dienst van het CIBG is de IRISline-helpdesk de eerste lijn.

Niet alleen voor klanten van het CIBG maar ook voor het grote publiek. IRISline beantwoordt immers ook technische vragen van burgers over het elektronisch loket IRISbox en zorgt sinds september 2019 voor de ondersteuning van de platformen van Brussel Fiscaliteit:

- LEZ Mobile (Lage-Emissiezone);
- MyTax, voor onroerende voorheffing, verkeersbelasting en hotelbelasting.

Voor deze nieuwe opdrachten zijn twee personen aangeworven, waardoor IRISline nu 7 personeelsleden heeft.

In 2019 beheerde IRISline 51.247 meldingen en vragen (e-mails en telefoon), waarvoor in totaal bijna 20.000 tickets voor specifieke interventies zijn gemaakt¹⁷.

IRISline beheerde bijna
20.000 tickets
voor specifieke interventies

HOUSING MANAGEMENT SYSTEM (HMS)

De FEDSVK, de federatie die de sociale verhuurkantoren (SVK) vertegenwoordigt, wilde beschikken over een **beheerapplicatie die alle bedrijfsprocessen inzake vastgoed- en verhuurbeheer omvat**.

Deze interface kreeg de naam "Housing Management System" (HMS). Een eenvoudige en vlot te gebruiken applicatie. Er werden opleidingen georganiseerd om het SVK-personeel (120 gebruikers in totaal) vertrouwd te maken met de tool.

HMS zorgt voor een uniform en transversaal beheer van de vastgoedinventaris, de toewijzing van de woningen, de facturen, de afrekening van de lasten enz. HMS wordt gebruikt door 22 van de 24 sociale verhuurkantoren.

Van de 5.500 SVK-woningen in het Gewest zijn er momenteel 2.900 opgenomen in het systeem. De invoeringsfase loopt intussen door.

AANKOOPCENTRALE EN E-CATALOGUS

Het CIBG treedt al bijna 5 jaar op als Aankoopcentrale. Dit betekent dat **het CIBG in eigen naam en voor rekening van derden opdrachten uitschrijft**. Zo hoeven deze derden zelf niet over te gaan tot afzonderlijke aanbestedingen, uiteraard indien zij zich aansluiten bij de Aankoopcentrale.

De hele aansluitings- en bestelprocedure is gedigitaliseerd en gebeurt dus online.

Via **een beveiligde online catalogus** verzamelt het CIBG de bestellingen van informaticamaterieel en -diensten bij de partners om op die manier de prijzen te drukken.

Er wordt geen marge genomen op de verkoopprijzen; de bestellingen worden gefactureerd tegen kostprijs. Bovendien wordt de e-catalogus gratis ter beschikking gesteld van wie aansluit, zonder aankoopverplichting of exclusiviteit.

Op het einde van het boekjaar 2019 hadden het CIBG en zijn klanten voor bijna 30,4 miljoen euro aan bestellingen geplaatst, wat 20% meer is dan in 2018.

De Aankoopcentrale en de e-catalogus haalden in 2019 de opdracht met betrekking tot de aankoop van "Commercial-Off-The-Shelf" informatica-apparatuur en de opdracht voor topografische diensten binnen.

Eind 2019 publiceerde het CIBG het bestek betreffende de levering, de installatie en het onderhoud van informatica-apparatuur voor de eigen aankoopcentrale. Deze opdracht zal in 2020 worden gegund.

17. De aanvragen gaan over een ruime waaier van problemen, van het aanmaken van een login tot complexere toegangsproblemen.

GEWESTELIJKE IT-DIENSTENCATALOGUS

Op de voorgaande pagina's zijn we in detail ingegaan op enkele van onze IT-diensten en -platformen. We kunnen niet de hele gewestelijke catalogus van IT-diensten gedetailleerd beschrijven, daarom volgt hieronder een beknopt overzicht van de diensten die deel uitmaken van het dagelijkse informaticabeheer, en die dus een onmisbare digitale basis vormen¹⁸.

80 van onze klanten hebben een samenvattend document ontvangen met alle diensten die zij afnemen. Daarin is ook een hele reeks cijfers vermeld over wat deze diensten vertegenwoordigen:

- de typologie en het aantal procedures die via IRISbox voor een specifieke gemeente of administratie zijn gerealiseerd;
- het volume aan opgeslagen gegevens;
- storageruimten in het Gewestelijk Data Center;
- het aantal gebruikers van een dienst of het aantal bezoekers van een website;
- enz.

Deze "momentopname" biedt onze klanten een relevant overzicht om een strategie te ontwerpen of te corrigeren, budgetten of menselijke middelen toe te wijzen daar waar ze het doeltreffendst zijn.

GEWESTELIJK E-MAILSYSTEEM

Het gewestelijk e-mailsysteem telt 25.000 gebruikers, verdeeld over 130 instellingen en administraties. In **2019 hebben die in totaal 110 miljoen e-mails verzonden en/of ontvangen**. 20 miljoen e-mails werden geïdentificeerd als "spam" en werden geblokkeerd; 40.000 berichten met een virus werden geneutraliseerd. Er werden 30 miljoen e-mails verstuurd – 18 miljoen binnen het gewestelijk systeem en 12 miljoen naar de buitenwereld.

Technisch gezien zijn 22.000 van de 35.000 mailboxen van het gewestelijk e-mailsysteem¹⁹ gemigreerd van Exchange 2010 naar Exchange 2016.



In 2019 heeft het gewestelijk e-mailsysteem in totaal
110 miljoen e-mails
verzonden en/of ontvangen



© iStockphoto



FIREWALL

De firewall maakt deel uit van het cybersecurity-arsenaal en is de **eerste verdedigingslinie tegen cyberaanvallen**.

De Firewall-dienst is nu beschikbaar in UTM-versie (Unified Threat Management). Meerdere functies zorgen samen voor een optimale bescherming: netwerk firewall, anti-spywareprogramma's, anti-spam, inbraakpreventie en -detectie, web content filtering, lekkagepreventie, enz.

18. Al onze diensten worden voorgesteld op onze website (www.cibg.brussels), onder het tabblad "Onze oplossingen".

19. De andere waren in de voorgaande jaren al gemigreerd.

BACKUP ONLINE

Het belang van computerback-ups kan niet genoeg worden benadrukt. Dit geldt voor particulieren maar ook voor bedrijven en overheidsactoren. Als zich een incident of storing voordoet, als iemand een fout maakt... kan men dankzij een back-up gegevens in een toestand die overeenkomt met een welbepaalde datum in het verleden herstellen.

Een veertigtal klanten heeft zich geabonneerd op deze dienst. De back-ups worden 's nachts gemaakt, zodat ze het netwerk overdag niet belasten. Ze worden in blokken uitgevoerd en alleen de verschillen tussen twee back-ups worden geregistreerd (dit wordt een incrementele back-up genoemd).

Over heel 2019 vertegenwoordigden de back-ups een totaal volume van 6.121.891,395 Gb, met een piek tot 74 Tb (terabyte)²⁰.



20. 1 Tb is gelijk aan 1.000 Gb.

21. Een SLA betreft bijvoorbeeld de tijd die nodig is om een dienst te activeren, de respons van de helpdesk, de beschikbaarheid, de ondersteuning en de prestaties.

22. Het tabblad "Service Status" op onze website geeft de beschikbaarheid van de diensten in real time weer.

NOTERO

Deze **tool voor het indexeren van binnenkomende en uitgaande correspondentie** wordt gebruikt door 1.124 personen (+ 28 % in vergelijking met 2018) binnen verschillende administraties.

In het boekjaar 2019 telden we 22.903 binnenkomende poststukken en 13.130 uitgaande. Het totaal aantal documenten stijgt met 19% ten opzichte van 2018 en overschrijdt daardoor de drempel van 260.400.

BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENSTEN

Als vertrouwde informaticapartner moet het CIBG ruimer gaan dan het louter aanbieden van digitale diensten en oplossingen. Het moet er ook voor zorgen dat de infrastructuur beschikbaar is, met name door middel van dienstovereenkomsten of "Service Level Agreements" (SLA)²¹.

Over heel 2019 bedroeg de globale beschikbaarheid van al onze diensten 99,73%²².

Vandaag blijft de beschikbaarheid van de diensten onze prioriteit, maar het afhandelen van incidenten is even belangrijk. Essentieel voor de klant/gebruiker is dat de platformen beschikbaar zijn en dat ze functioneren. Ook de klantervaring is relevant: het optimaliseren van de tijd die nodig is om een document te downloaden, om wijzigingen in een formulier op te slaan, enz. Een andere wens, vereiste van de klant is dat elk incident snel en met een minimale impact op zijn dienstverlening wordt opgelost.

We hebben instrumenten in het leven geroepen om onze diensten te observeren, te monitoren en te meten. Sommige van deze indicatoren stellen ons in staat proactief op te treden en te anticiperen op problemen en zo de technische teams preventief te waarschuwen om een spoedige oplossing te vinden.

DIGITALISERING VAN DE LOKALE BESTUREN

De lokale overheden staan centraal in de relatie tussen burger en overheid en zij volgen de beweging die door de nieuwe informatietechnologieën op gang is gebracht – zowel in het belang van de burger als in het belang van hun eigen werking.

Gemeentebesturen en OCMW's zijn op de trein van de digitalisering gestapt. Soms gedwongen door de feiten, halsoverkop en zonder globale benadering. Sommige van de informaticaoplossingen die lokale overheden gebruiken om hun activiteiten te ondersteunen, zijn intussen verouderd. Bovendien is het aanbod aan softwareoplossingen voor overheidsadministraties steeds beperkter, als gevolg van fusies en overnames tussen privéleveranciers.

Deze vaststellingen heeft het CIBG gedaan in zijn Katern 38 *“Een nieuwe start voor de digitalisering van de lokale overheid. Hoe stellen we de burger centraal in de activiteiten van de lokale overheid?”*²³. Katern 38 is het resultaat van het denkwerk dat door de gewestregering aan het CIBG over dit ontwerp werd toevertrouwd.

We hebben scenario's ontwikkeld om lokale overheden te voorzien van moderne instrumenten die gedeeld, flexibel en schaalbaar zijn.

Ze zijn in de eerste plaats gericht op de financiële en sociale processen van de instellingen. De scenario's betreffen aangepaste en efficiënte systemen voor budgettaire, algemene en analytische boekhouding, belastingen, retributies, facturatie, inkoop en inning.

Op sociaal vlak omvat het toepassingsgebied de gereguleerde opdrachten van de OCMW's en de maatschappelijke en professionele integratie en schuldbemiddeling.

De verschillende scenario's worden momenteel naast elkaar gelegd en zullen uitmonden in een definitieve globale aanpak die de gewestregering zal goedkeuren, om in 2020 te starten met realisaties.



23. Het hele document kan worden gedownload van de website van het CIBG, onder het tabblad "Nieuws" en vervolgens "Publicaties".

DELEN VAN GEGEVENS

Men heeft het vaak over een samenleving die “data driven” is, die aangestuurd wordt door gegevens. Dankzij ons groeiend vermogen om deze gegevens te relateren aan elkaar, kunnen we innovatieve en proactieve diensten aanbieden ook binnen de publieke sector. Maar het beheer van die gegevens blijft een uitdaging.

GEWESTELIJKE DIENSTENINTEGRATOR FIDUS

Een dienstenintegrator zorgt voor het verzamelen en uitwisselen van gegevens met wettelijke waarde (de authentieke bronnen) tussen besturen.

Dit betekent een meerwaarde voor burgers en ondernemingen maar ook voor de openbare instellingen, omdat de administratieve last voor iedereen een stuk lichter wordt. Het “only-once-principe” houdt immers in dat digitale gegevens automatisch worden uitgewisseld tussen administraties. Een overheidsdienst mag een burger dus niet meer om gegevens over hem of haar vragen als deze beschikbaar zijn via een dienstenintegrator.

Fidus is de dienstenintegrator van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het is dus **de juridische beheerder van de elektronische uitwisselingen en stromen van gegevens** van en naar de instellingen van het Gewest, de federale en andere gefedereerde entiteiten.

Fidus zorgt voor de koppeling met tal van gegevensbronnen: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, Kruispuntbank van Ondernemingen, FOD Financiën, Rijksregister, Orde van Architecten, Dienst Inschrijving Voertuigen (DIV), BOSA DG Digitale Transformatie (voorheen FedICT)...

In 2019 hebben 49 partners (ruim tien meer dan het jaar voordien) toegang tot één of meer gegevensstromen, waaronder Leefmilieu Brussel, de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB), de GGC (Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie), de Iris Ziekenhuizen Zuid, 6 gemeentebesturen...

Er worden steeds minder nieuwe diensten (van gegevensstromen tussen administraties) in het leven geroepen aangezien het spectrum aan behoeften

nagenoeg volledig wordt afgedekt. Het Fidus-team heeft zich daarentegen toegespitst op nieuwe configuraties voor nieuwe instellingen en werkt aan de verbetering van het onderhoud en de bijsturing van het platform.

In 2019 werden 19 nieuwe diensten ontwikkeld, wat overeenkomt met bijna 670 datastromen²⁴.

Om te voldoen aan de Europese Richtlijn 2014/55/EU, die sinds april 2019 van kracht is, heeft het Fidus-team met het BOSA (FOD Beleid en Ondersteuning) een nieuwe versie van de diensten ontwikkeld.

De richtlijn legt de administraties elektronische facturatie met het protocol van het federale platform Simpl.e-prior op. Wij maakten tot op heden gebruik van het protocol van Mercurius. Aan de omzetting naar Simpl.e-prior zijn vergaderingen en tests met de betrokken klanten voorafgegaan.

Het totaal aantal transacties voor 2019 bedraagt 5.364.487.

Kleine instellingen, die slechts enkele datastromen per maand nodig hebben, waren vragende partij voor een lichtere versie van Fidus. Om deze vorm van toegang tot de authentieke bronnen mogelijk te maken heeft het team “Fidus on line” uitgewerkt, een generieke applicatie die de raadpleging van gegevens mogelijk maakt.

In 2019 werden er
**19 nieuwe
diensten** ontwikkeld



24. Een datastroom komt overeen met het raadplegen van een authentieke bron door een instelling voor een welbepaald doel. Een sociale huisvestingsmaatschappij verbindt zich bijvoorbeeld met het Rijksregister om de bevestiging van iemands verblijfadres te krijgen. Indien dezelfde instelling dezelfde authentieke bron ondervraagt, maar met een ander doel, dan wordt dit beschouwd als een 2^e stroom. Om bij ons voorbeeld te blijven: de sociale huisvestingsmaatschappij verbindt zich met het Rijksregister om een gezinssamenstelling te krijgen.



BESCHERMING EN BEVEILIGING VAN GEGEVENS

Gevolgvend aan de Ordonnantie van 8 mei 2014 betreffende de oprichting van een gewestelijke dienstenintegrator, heeft het CIBG een dienst voor controle en beveiliging van gegevens opgezet.

Met het oog op gedeeld gebruik hebben we deze bevoegdheden ten dienste gesteld van onze partners. De activiteit is toegenomen, met name sinds de AVG (algemene verordening inzake de bescherming van persoonsgegevens) van kracht is, want het toepassingsgebied daarvan betrof ook de openbare diensten.

Momenteel maken 33 openbare instellingen gebruik van de dienst "ISA DPO as a service". Dit vertegenwoordigt 350 dagen dienstverlening voor toezicht op de naleving, de controle van de verwerkingsregisters en de integratie van de concepten "privacy by design" en "privacy by default".

In februari 2019 heeft het CIBG²⁵ de Artemis-tool voorgelegd aan de Cyber Security Coalition. De tool brengt de risico's op het gebied van gegevensbescherming snel in kaart en suggereert een actieplan om de informatie beter te beveiligen.

De dienst ISM (Information Security Management) heeft geantwoord op 3 verzoeken van particulieren die hun rechten met betrekking tot de verwerking van hun persoonsgegevens hebben uitgeoefend.

Aan onze Data Protection Officer werden vier officiële adviezen gevraagd, met name voor het gewestelijke CRM en het gebruik van de cloud in de infrastructuur wifi.brussels.

Drie parlementaire vragen werden behandeld over de naleving van de AVG door het CIBG, evenals 5 gerechtelijke verzoeken.

Het CIBG organiseert regelmatig bijeenkomsten tussen alle functionarissen voor gegevensbescherming (DPO's) en/of informatiebeveiligingsadviseurs (ISA's) van lokale en gewestelijke instellingen. Bedoeling is het juridisch kader te analyseren, ervaringen uit te wisselen, maar vooral **een coherente aanpak te hanteren over alle lokale en gewestelijke instanties heen**.

We hebben een platform opgezet dat gewijd is aan alle aspecten van informatiebeveiliging en aan het privéleven. Het platform heeft tot doel om de kennis en de goede praktijken te centraliseren en te delen.

Het zal ook gebruikt worden om op het niveau van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gemeenschappelijke adviezen uit te brengen over alle gebieden die een impact hebben op het privéleven en/of de gegevensbescherming.

De ISM-afdeling bleef ook intern de bewustmaking van het personeel vergroten door informatiesessies aan te bieden en gedragscodes en richtlijnen over informatiebeveiliging te communiceren. Op ons intranet is een specifieke pagina aan dit thema gewijd. Bovendien moet elke nieuwe CIBG-medewerker een verplichte bewustmakingsmodule over gegevensbescherming invullen.

Sinds 2014 heeft het CIBG een dienst voor **controle en beveiliging van gegevens** opgezet



25. In samenwerking met Etnic (informaticapartner van de Federatie Wallonië-Brussel), eWBS (dienst voor administratieve vereenvoudiging en digitale administratie van Wallonië en de Federatie Wallonië-Brussel) en de Gegevensuitwisseling Kruispuntbank. Merk op dat Artemis ook door een Duitstalige openbare instelling is gebruikt in het kader van een ISO27001-certificering.

PORTAALSITE DATASTORE.BRUSSELS

Overheidsactoren genereren en gebruiken een grote hoeveelheid gegevens.

De Open Data-filosofie wilt deze gegevens toegankelijk, bruikbaar en bewerkbaar maken voor iedereen. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bepaalt een ordonnantie trouwens dat open data verplicht zijn voor overheidsbesturen.

Er is een specifiek internetportaal opgezet als **enige toegangspunt voor het raadplegen, bekijken en downloaden van datasets die ter beschikking gesteld worden door de Brusselse overheidsinstanties** en hun partners.

Er zijn momenteel 241 open datasets, afkomstig van 31 administraties en hun partners.

Deze gegevens hebben betrekking op uiteenlopende thema's, zoals dienstregelingen van het openbaar vervoer, lijst van beschermde gebouwen, bibliotheekcatalogi, statistieken met betrekking tot de bevolking, bezoeken aan musea en toeristische attracties, inventarissen van toegekende subsidies, enz.

In 2019 raadpleegden 11.187 gebruikers deze gegevens (+21% ten opzichte van 2018) tijdens 21.197 sessies (+9,94%) en waarbij 76.572 pagina's bekeken werden (-5,45%).

Het portaal zal binnenkort vervangen worden door een nieuw, waarvan de bètaversie in juli 2019 online is gegaan. Datastore.brussels biedt een zo volledig mogelijke catalogus van metadata door de catalogi van verschillende bestaande platformen (api.brussels²⁶, UrbIS cartografische tools, het open dataportaal van de stad Brussel,...) te integreren. Het zal voor de zomer van 2020 beschikbaar gesteld worden aan het grote publiek.

Nieuw zijn onder meer de implementatie van harvestingprocessen²⁷ om het portaal te voeden met gegevens, de mogelijkheid voor een gebruiker om zijn voorkeuren te configureren (API en dataset tracking, e-mail notificatie, enz.).

In 2020 volgt de toegang tot een vereenvoudigde administratie-interface zodat de data officers de online geplaatste bestanden doeltreffend en efficiënt kunnen beheren.

De portaalsite datastore.brussels schakelt over op de GeoNetwork-technologie. Het zal dan gemakkelijker zijn op één lijn te zitten met de Europese richtlijnen "INSPIRE" (bedoeld om een geografische informatie-infrastructuur voor het gehele grondgebied van de Europese Unie tot stand te brengen) en met

"PSI" (Public Sector Information, voor het hergebruik van informatie van de openbare sector).

Met Easybrussels werd aan de omzetting van de nieuwe Richtlijn (EU) 2019/1024 van het Europees Parlement en de Raad van 20/6/2019 inzake open data en het hergebruik van overheidsinformatie naar het gewestelijk niveau.

➔ www.datastore.brussels

11.187 gebruikers
hebben gegevens geraadpleegd
op datastore.brussels



26. Een API (Application Programming Interface) is een soort handleiding die een informaticasysteem in staat stelt een beroep te doen op de functionaliteit van een ander systeem.

27. Een proces waarmee bronnen van (meta)gegevens bevestigd worden en de gegevens gekopieerd worden naar de eigen catalogus. Zo kunnen gebruikers die op zoek zijn naar data erop rekenen op Datastore het compleetst mogelijke aanbod van open data en open diensten te vinden.

CARTOGRAFISCHE TOOLS URBIS

UrbIS (Brussels Urban Information System) zorgt voor het verzamelen, integreren, visualiseren en beheren van geografische gegevens en is daardoor **de referentie inzake digitale cartografie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**.

Binnen het CIBG zelf steunen projecten zoals Fiber to the School, Fix My Street en videobewaking op deze cartografie. Dat is ook het geval voor de webplatformen die zijn opgezet door bijvoorbeeld Brussel Stedenbouw en Erfgoed (BruGIS), Brussel Mobiliteit (MobiGIS) en Leefmilieu Brussel.

Architecten, webontwikkelaars, diensten voor stedenbouw en het kadaster, hulpdiensten, nutsbedrijven... allemaal maken ze gebruik van deze online cartografische tools.

Sinds ze gratis beschikbaar zijn via een open-datalicentie neemt het aantal downloads van UrbIS-tools gestaag toe: +15,22% in 2019, in totaal reeds 34.979 downloads.

De gewestregering heeft in 2^{de} lezing het voorontwerp van besluit om UrbIS als gewestelijke authentieke bron²⁸ te positioneren, goedgekeurd en voor advies aan de Raad van State voorgelegd.

Er wordt dagelijks gewerkt aan het up-to-date houden van deze kaartgegevens. De UrbIS-tools worden bijgewerkt aan de hand van luchtfoto's en terreinbezoeken. Zo stellen we officiële registers op van gegevens met betrekking tot adressen, gebouwen, wegen en kadastrale percelen.

Een deel van het boekjaar 2019 was gewijd aan het afstemmen van het UrbIS-stramien op de kadastrale perceelstructuur. Topografisch onderzoek werd verricht in 32 zones, goed voor een totale oppervlakte van 82 hectare.

Tot slot hebben we het register van de gewestwegen compatibel gemaakt met de equivalente databank van het Vlaams Gewest. Gegevens uitwisselen zal daardoor gemakkelijker zijn, wat onontbeerlijk is in het kader van grote stedenbouwkundige of mobiliteitsprojecten die gevolgen hebben voor beide gewesten. In dezelfde geest zal de kaart worden afgestemd op die van de Vlaamse gemeenten in de rand.

Aantal downloads
UrbIS-tools:
+15,22% in 2019



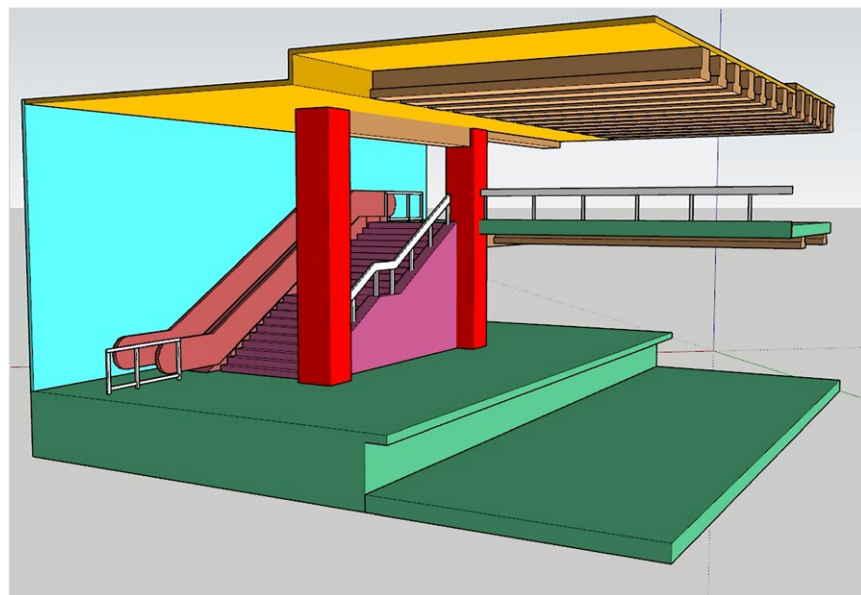
Project Mobile Mapping

Mobile Mapping maakt innovatief gebruik van 3D data.

Een voertuig dat door de straten rijdt, verzamelt gegevens, gekoppeld aan 360° panoramafoto's en LiDAR-technologie²⁹, en benut via softwaresystemen.

Er is een testfase geweest op een beperkt geografisch gebied (21 km wegen, 3 wegtunnels, 1 metrostation) om de relevantie van het project en de gebruikte technologieën te beoordelen.

Dit project loopt in samenwerking met Brussel Mobiliteit. Op termijn zal het een basis van geografische gegevens met een hoge toegevoegde waarde opleveren. Dit gebeurt in het kader van de gewestelijke doelstellingen betreffende Smart City.



28. Een authentieke bron is een verzameling gegevens die in het bezit is van een instelling die krachtens een officiële rechtshandeling is aangeduid om in te staan voor het beheer ervan, en die bewijskracht hebben in een specifiek bevoegdheidsgebied.

29. Met LiDAR-technologie (Light Detection And Ranging) zijn teledetectie en meting op afstand mogelijk met behulp van (laser)licht. Een bekende toepassing is snelheidscontrole door de politie, maar LiDAR wordt ook gebruikt in de topografie, in de archeologie, om de plantengroei te bestuderen, enz.

DELEN VAN HUMAN RESOURCES

Net als hard- en software vormen human resources een essentiële pijler als het over informatietechnologie en digitale technologie gaat. Met de vzw IRISteam beschikt het CIBG wat dat betreft over generieke en geavanceerde informaticavaardigheden.

Door middel van IRISteam worden informaticavaardigheden van hoog niveau ter beschikking gesteld van de Brusselse openbare instellingen. In 2019 vertrouwen 124 leden op IRISteam (9 meer dan in 2018).



Nieuwe leden zijn onder meer Visit Brussels (het Brussels agentschap voor toerisme), Iriscare (de bicommunautaire instantie van algemeen belang die belast is met gezondheid, persoonlijke bijstand en gezinstoelagen) en i-CITY (het informaticacentrum van de stad Brussel).

Nu de OCMW's van Koekelberg en Ukkel aansloten, zijn alle OCMW's van het Gewest lid van IRISteam. Dat geldt ook voor 5 van de 6 politiezones en 18 van de 19 gemeenten.

Op het einde van het boekjaar 2019 had IRISteam 25 nieuwe medewerkers in dienst, zodat het totaal op 443 komt – een stijging van bijna 6% ten opzichte van het jaar voordien.

De inspanningen van IRISteam om in de informaticasector meer vrouwen aan te trekken werpen hun vruchten af. De verdeling is nu 76% mannen en 24% vrouwen (tegenover respectievelijk 82% en 18% in 2012).

De statuten van de vzw IRISteam werden gewijzigd om ze in overeenstemming te brengen met het nieuwe BTW-wetboek en het nieuwe Wetboek van vennootschappen en verenigingen (WVV). Deze aanpassingen werden doorgevoerd om het maatschappelijk doel van IRISteam vzw te kunnen uitbreiden tot een compleet aanbod van ICT-diensten. Om de prestaties te kunnen factureren werd een btw-eenheid tussen het CIBG en IRISteam geanalyseerd met het oog op de invoering ervan in 2020.

Employer branding

In 2019 is begonnen met een programma rond Employer Branding. Het gaat om acties die bedoeld zijn om de aanwerving en het behoud van personeel te ondersteunen en te versterken. Deze strategie slaat zowel op het interne als op het externe imago van IRISteam en op acties die te maken hebben met het welzijn van de medewerkers³⁰.

Java Academix

In 2019 startte IRISteam met een programma van 3 maanden dat Java Academix werd gedoopt. Het is bedoeld om jonge afgestudeerden in informatica, met maximaal één jaar ervaring, aan te werven en intern op te leiden tot analist-programmeurs.

Acht kandidaten werden geselecteerd en zijn op 1 oktober 2019 gestart binnen het Academix-programma, onder de leiding van interne ontwikkelaars die optraden als coach! Deze jongeren hebben in de loop van de opleiding meerdere getuigschriften behaald. Ze maken nu allemaal (m/v) deel uit van IRISteam.

Het volledige jaarverslag 2019 van IRISteam is online beschikbaar op <https://cibg.brussels/nl/nieuws/publicaties/iristeam-activiteitenverslag/iristeam-activiteitenverslag-2019>.



30. IRISteam heeft deelgenomen aan het Bike Project van Brussel Mobiliteit, is begonnen met afterworks, organiseerde een bakfestival onder zijn medewerkers, enz.

PARTNERSHIPS

De actieve betrokkenheid van vele instellingen ondersteunt de inspanningen van het CIBG bij de digitalisering van het Gewest. Deze partners hebben de voordelen, zoals het delen van middelen, maar al te goed begrepen.

KANAL – CENTRE POMPIDOU

In juni 2019 ging het Museum Kanal-Centrum Pompidou dicht om te beginnen aan de herinrichting van de gebouwen.

Ondanks die werkzaamheden blijven de tentoonstellingen toegankelijk voor het publiek, aangezien het museum tijdelijk naar andere gebouwen verhuist. Met name naar de Saintelettesquare voor de administratie van het museum en het architectenbureau dat belast is met de transformatiewerken.

Bij dit project, dat Kanal-Move werd gedoopt, was het CIBG betrokken omdat LAN³¹ en switching³² vereist waren, evenals wifi, videobewaking in de lokalen en een beveiligd toegangsbeheer.

Het CIBG draagt ook bij tot de algemene transformatie van het museum, met een waaier aan vakspecifieke toepassingen, buretica, beveiliging van de werken, enz.



BRUSAFE

Brusafe, de School voor Veiligheids-, Preventie- en Hulpdienstberoepen, zal haar deuren openen op de Blue-Starsite in Haren.

Ze groepeerde de Gewestelijke en Intercommunale Politieschool (GIP), het Opleidingscentrum van de Brandweer Brussel (OCBB), het Instituut voor Dringende Medische Hulpverlening (IODMH) en een klein deel van de Gewestelijke School voor Openbaar Bestuur (GSOB).

Het CIBG werkt mee aan dit project door de informatica-infrastructuur op deze nieuwe campus aan te leggen en te zorgen voor de migratie van bestaande hard- en software naar de nieuwe omgeving.

De directie van Brusafe benaderde het CIBG omdat het in 2016 de inrichting van de informatica in de lokalen van Brussel Preventie & Veiligheid eveneens tot een goed einde heeft gebracht.

Op de e-catalogus van het CIBG (lees pagina 14) werd ook een beroep gedaan om de wens van Brusafe om met innovatieve educatieve instrumenten en technologieën te kunnen werken, in te vullen.

31. LAN staat voor Local Area Network. Dit is de term voor een lokaal informaticanetwerk dat bijvoorbeeld de computers van een bedrijf onderling verbindt.

32. Een switch of schakelaar ontvangt en verdeelt de gegevens over een informaticanetwerk, in dit geval dat van het bedrijf. Dat verbetert de prestaties van het netwerk en draagt bij aan de bescherming van de computergegevens.

SMART CITY

De bevordering van nieuwe informatietechnologieën en het gebruik ervan behoort tot de opdrachten van het CIBG. Sinds 2014 maakt het CIBG politieke overheden en het grote publiek warm voor het thema “smart city” door evenementen te organiseren, een witboek te publiceren en een specifieke portaalsite online te zetten en te animeren.

EEN EVENEMENT GEWIJD AAN DE DIGITALE SCHOOL

Het recentste evenement binnen een programma van zes dat over twee jaar werd gespreid om het publiek bewust te maken voor het concept “smart city”, vond plaats op 27 november 2019.

Het Athénée Royal Crommelynck in Sint-Pieters-Woluwe was gastheer voor de meeste activiteiten rond de breedband-internetverbinding voor secundaire scholen, het project Fiber to the School (lees pagina 5).

Het programma moest zowel leerlingen en leerkrachten als ouders en directies van secundaire scholen aanspreken en ging over **de mogelijkheden en uitdagingen van digitale technologie in scholen**:

- een workshop over cyberpesten voor leerlingen van het 6^{de} jaar lager en het 1^{ste} jaar secundair, met David Antoine van Radio Contact;
- animatie over de jobs van de toekomst voor de leerlingen van het 5^{de} en 6^{de} jaar secundair;
- een escape room in virtual reality, workshops gegevens invoeren en computers demonteren/monteren;
- een presentatie van digitale pedagogische hulpmiddelen voor leerkrachten;
- workshops over leerlingenbegeleiding in het digitale tijdperk.



33. De editie 2020 is inderdaad van lente naar herfst verhuisd als gevolg van de Covid-19-crisis.

DIGITALE LENTE

Om **digitale innovaties aan het grote publiek voor te stellen** heeft het CIBG samen met Hub.brussels, Innoviris en Visit.brussels in maart 2019 de eerste editie van de Digitale Lente georganiseerd.

De feestelijkheden begonnen met de uitvoering van door artificiële intelligentie (AI) gegenereerde muziek door het Brussels Philharmonic Orchestra! Deze AI (www.aiva.ai) componeerde zelfs de officiële hymne van de Digitale Lente.

Een weekend lang konden 5.000 mensen grasduinen in het aanbod: virtual reality, workshops programmeren, 3D-printing, computergames maken, afstandsbediening van robots, rondetafelgesprekken en debatten over de digitale wereld.

Een tweede editie van de Digitale Lente is gepland voor het najaar van 2020³³.

➔ www.digitalelente.brussels



AMBITIENOTA SMART CITY

In april 2019 werd een gewestelijke ambitienota Smart City door de regering gevalideerd. De nota is het resultaat van een werk van lange adem: sinds het voorjaar van 2018 volgden bilaterale bijeenkomsten elkaar op tussen de vier Brusselse actoren van Smart City (maatschappelijke organisaties, academici, publieke en private partners).

Een inventaris werd uitgewerkt door middel van 12 workshops waarop een aantal cruciale actoren aanwezig waren. Ook werden er talrijke vergaderingen gehouden met politieke autoriteiten om samen te werken aan hun visie, synergieën bloot te leggen en collectief na te denken over het bestuur van het Smart City Office.

De volgende stap is de **ontwikkeling van het Smart City Office**, dat onder de verantwoordelijkheid van het CIBG is geplaatst. Het wordt geleid door de Smart City Manager, die het uitrollen van het Smart City-beleid in goede banen zal leiden. Een laatste stap is **het uitwerken van een dashboard** om de aan Smart City gekoppelde gegevens te monitoren en te delen.



Volgende stap is de
ontwikkeling van het
Smart City Office

SMART CITY-PORTAAL EN SMART CITY CHALLENGE

De portaalsite smartcity.brussels **informeert zo breed mogelijk over het thema van slimme steden** en in het bijzonder over de strategie en acties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in dit kader.

Ook de burgers krijgen het woord. Iedereen wordt uitgenodigd om zijn ideeën en voorstellen te delen, die vervolgens aan de internetgebruikers ter stemming worden voorgelegd. Enkele suggesties van 2019 waren meer gezondheidsparcours, het oprichten van een soort keuken-AirBnB om maaltijden te delen, slimme voetpaden die energie produceren, de verhuring van elektrische skateboards en het recupereren van restaurantoverschotten voor kansarmen.

Om deze burgerparticipatie nog meer te stimuleren werd in oktober 2019 van start gegaan met een Smart City Challenge. Op het programma stonden vijf categorieën: smart mobility, smart quality of life, smart economy, smart society en smart environment. De bedenkers van de ideeën die de meeste stemmen kregen, wonnen Villo-abonnementen, digitale opleidingen, cadeaubonnen in kringloopwinkels, museumpassen, enz. De Smart City Challenge werd ondersteund door een campagne op de sociale media.

In het boekjaar 2019 zijn er op de portaalsite 63.259 sessies en 54.260 unieke bezoekers geweest en werden bijna 220.000 pagina's bekeken. Het aantal bezoekers is dus met bijna 80% toegenomen, wat onder meer te danken is aan een gesponsorde campagne om de zichtbaarheid van de portaalsite te vergroten.

➔ www.smartcity.brussels



DIGITALE INCLUSIE

De digitale kloof treft nog altijd een niet te verwaarlozen aantal mensen, en dan gaat het zowel om toegang tot apparatuur als om het verwerven van digitale basisvaardigheden. De gewestregering wilde dat er een gecoördineerd actieplan rond digitale inclusie zou worden uitgerold.

COÖRDINATRICE DIGITALE INCLUSIE

Eind 2018 **keurde de Gewestregering een plan voor digitale inclusie goed** en de aanstelling van een coördinator digitale inclusie voor het Gewest maakt daar deel van uit.

Deze nieuwe functie werd toevertrouwd aan mevrouw Tania Maamary. Enkele van de gerealiseerde taken: uitwerking en toekenning van een label voor OCR's (zie verder), ontwikkeling van een communicatieplan voor het grote publiek toe, oprichting van een werkgroep (in samenwerking met Easybrussels) die bestaat uit alle Brusselse gewestelijke instanties en actoren in de sector.

In het kader van de Digitale Week³⁴ werden bewustmakingsactiviteiten voor het grote publiek georganiseerd, opnieuw samen met Easybrussels, het Brussels agentschap voor administratieve vereenvoudiging.

Om vragen van OCR-gebruikers te beantwoorden volgde een zeventigtal multimedia-animatoren informatiesessies van één dag op het CIBG. Tal van gewestelijke en federale digitale overheidsdiensten passeerden de revue: IRISbox, MyActiris, het e-gezondheidsportaal, Tax-on-Web, MyTax, My ebox, wifi.brussels, enz.

Een voorstel voor een gewestelijk actieplan voor digitale inclusie dat de hele legislatuur bestrijkt, werd voorgelegd aan ons voogdijkabinet. Daarmee zal de digitale kloof in al haar aspecten aangepakt kunnen worden en kunnen er inclusiemaatregelen komen om ze te overbruggen, zowel op lokaal als op gewestelijk niveau.

Er is bijvoorbeeld een studie gedaan naar het profiel van de bezoekers van erkende OCR's. Uit de resultaten van deze studie blijkt dat de mensen die getroffen worden door de digitale kloof vooral vrouwen, alleenstaanden en werkzoekenden zijn.

OPENBARE COMPUTERRUIMTE

Een Openbare Computerruimte (OCR) biedt toegang tot informatica en tot de digitale cultuur en verzorgt daarover opleidingen. **Het CIBG heeft één OCR per Brusselse gemeente uitgerust met apparatuur**, maar heel wat andere actoren bieden ook dergelijke buurtvoorzieningen aan.



De eerder vermelde werkgroep "Digitale Inclusie" is in april 2019 van start gegaan met een "door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkend OCR-label".

Om dit label te krijgen dient de OCR een handvest na te leven en aan een aantal criteria te voldoen: uitgerust zijn met minimaal 6 computers of tablets, ondersteunings- en opleidingsactiviteiten voor digitale toepassingen organiseren, ten minste 15 uur per week geopend zijn voor alle doelgroepen, enz.

Momenteel zijn er 8 OCR's met een label³⁵. Het officiële logo prijkt bij de ingang van hun lokalen.

MATERIEEL VOOR HET BIJZONDER ONDERWIJS

Na de levering van brailleprinters in 2018 heeft het CIBG dit najaar zijn **programma voor de uitrusting van vier instellingen van het bijzonder onderwijs** van type 6 (visuele beperking, blinden en slechtzienden)³⁶ voortgezet met de installatie van vier pc's met brailleleesregel, tekst-naar-spraaksoftware en een schermvergroter. De geïnstalleerde software kan ook worden gebruikt om het brailleschrift te leren.

34. Participatief evenement in Brussel en Wallonië ter bevordering van de mediageletterdheid en de vertrouwdeheid van het grote publiek met het Internet en andere digitale tools – www.lasemainenumerique.be.

35. De volledige lijst van deze OCR's is te vinden op de gewestelijk portaalsite: <https://be.brussels/gratis-brussel/informatica/ruimtes>

36. Het IRSA, het Institut Alexandre Herlin, Kasterlinden en het Koninklijk Instituut Sint-Lambrechts-Woluwe.

COVID-19-PANDEMIE EN DE IMPACT OP DIENSTVERLENING VAN HET CIBG

Dit jaarverslag wordt geschreven in maart 2020 en België wordt op dat moment net als de rest van de wereld geconfronteerd met de gezondheidscrisis als gevolg van Covid-19. Het CIBG volgt de federale aanbevelingen om de verspreiding van het virus maximaal af te remmen. Aan telewerken, dat al enkele dagen per maand mogelijk was, werd gedurende de gehele duur van de lockdown de voorkeur gegeven voor alle CIBG-medewerkers

Het CIBG en zijn leveranciers hebben tevens al het nodige gedaan om de publieke actoren in staat te stellen werkmiddelen op afstand in te zetten ten gunste van hun werknemers **zodat de continuïteit van de dienstverlening aan de burgers niet in het gedrang kwam.**

De scholen bleven tijdens de eerste fase van de lockdown gesloten. De leerlingen moesten zo goed als van de ene dag op de andere thuisblijven. Het digitale lesgeven is in de plaats gekomen van de fysieke aanwezigheid in de klaslokalen.

- Sommige gezinnen hebben geen toegang tot informaticamaterieel. Het CIBG is daarom ingegaan op de oproep van Digital For Youth en heeft een honderdtal computers opgeknapt en geschonken aan Close the Gap en aan de vzw Maks.
- In samenwerking met het Microsoft Innovation Center werden digitale tools, zoals Office 365 en Teams, voorgesteld om leerkrachten en schooldirecties te ondersteunen bij het omgaan met virtuele klassen, de online communicatie met collega's en ouders, enz.

We hebben bij onze klanten gepeild naar hun behoeften inzake apparatuur. Bijna 300 laptops werden met hoogdringendheid besteld en ter beschikking gesteld van de werknemers om telewerken mogelijk te maken.

Instrumenten voor videoconferentie en om telefoonoproepen in goede banen te leiden werden snel geïnstalleerd bij klanten voor wie telewerken nog niet gebruikelijk was. Daarna hebben we hen begeleid bij het gebruik van deze tools, met name door webinars te organiseren.

Thuis blijven volstaat niet, mensen moet ook toegang hebben tot hun dossiers en tot de gebruikelijke digitale diensten. Het VPN (Virtual Private Network) werd dan ook versterkt om de vele nieuwe verbindingen het hoofd te kunnen bieden. We hebben regelmatig pieken tot 6.000 verbindingen tegelijk geregistreerd!

De website en de sociale media van het CIBG hebben regelmatig nieuws gepubliceerd om mensen te herinneren aan de regels inzake computerbeveiliging, aangezien heel wat meer mensen van thuis uit werken.

Gesponsorde posts op Facebook en een Google-Adscampagne hebben het grote publiek ertoe aangezet gebruik te maken van het elektronisch loket IRISbox voor het aanvragen van administratieve documenten, waardoor verplaatsingen naar de gemeentelijke administraties worden vermeden.

Het CIBG hielp bij het creëren van het platform **'Brussels Helps'** dat hulpvragen en dienstenaanbod inventariseert



Het IRISbox-team werd ook aangesproken om online aangiften van overlijdens mogelijk te maken. Dat kon al voor één gemeente, maar gezien de omstandigheden werden nieuwe gemeenten toegevoegd.

Het Nova-team heeft live codingssessies georganiseerd voor ontwikkelaars en architecten. Het team beantwoordde live vragen van deelnemers en loste incidenten op die door de Helpdesk waren doorgegeven.

In overleg met het kabinet van de Minister-President en ons voogdijkabinet hebben we de inhoud van de gewestelijke portaalsite be.brussels aangepast. Er werden twee specifieke pagina's aangemaakt:

- een pagina die bedoeld is om de burgers te herinneren aan alle openbare diensten die online beschikbaar zijn, zonder hun huis te moeten verlaten, om alle bijstandsiniciatieven en -verzoeken door te geven en om tips te geven om zo goed mogelijk om te gaan met de lockdown;
- een pagina voor publieke actoren met een overzicht van de digitale tools en oplossingen die via het CIBG en zijn partners beschikbaar zijn om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en voor de burgers om bereikbaar te blijven.

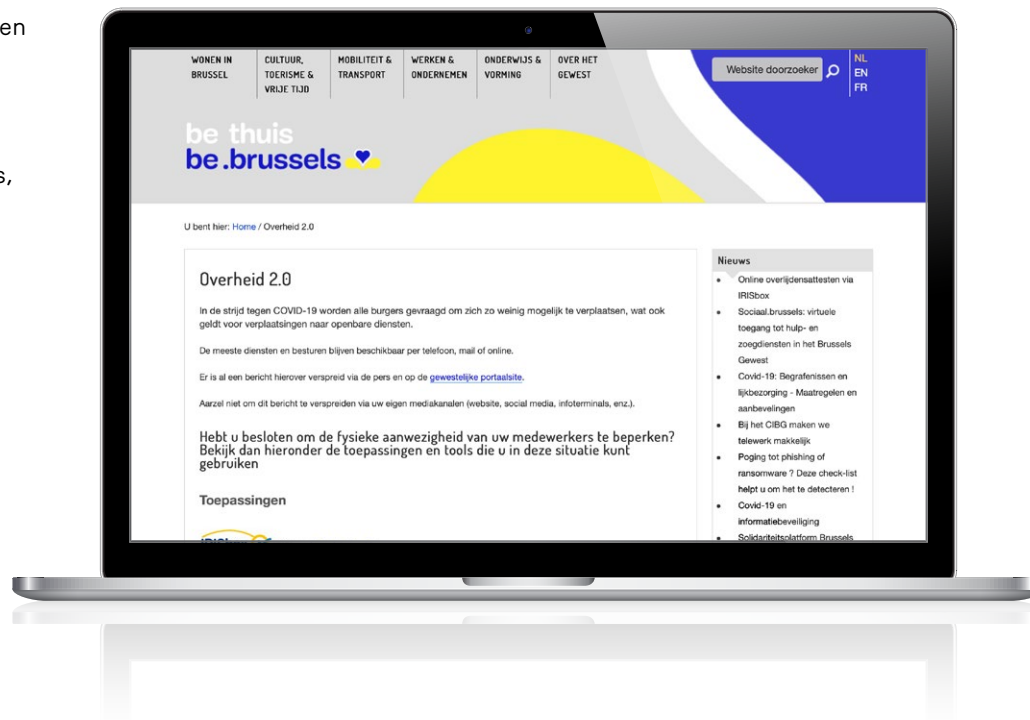
Onze technische expertise heeft onze klanten geholpen bij het beantwoorden voor een aantal vragen:

- aanpassing van de informaticaprocessen van de software die Brussel Fiscaliteit gebruikt om de beslissing inzake uitstel van betaling voor belastingschulden en voor LEZ-boetes te implementeren. Hetzelfde gebeurde voor de aanvragen van gewestelijke zogeheten Covid-19-premies, in samenwerking met de betrokken gewestelijke instanties;
- voor de DBDMH is een programma in productie genomen om in real time de beschikbare middelen te beheren en met name te bepalen welke ambulances kunnen worden ingezet voor patiënten met Covid-19. Dankzij een dashboard kunnen deze middelen gevisualiseerd worden en kan men hun beschikbaarheid optimaliseren via een aantal statussen: operationeel, wordt ontsmet, stand-by, enz.;
- creatie van de website voor het samenstellen van een pool van vrijwilligers uit de gezondheidssector (met de GGC en Iriscare) en hulp bij de start van het platform 'Brussels helps', dat hulpvragen en dienstenaanbod inventariseert (met de VGC, de COCOF en de vennootschap achter de website Give a day);
- met IRISnet, ondersteuning bij het openstellen van de gratis lijn 0800/35.243 (voor elke sociale noodsituatie waarmee inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te maken kunnen krijgen) en voor de distributie van smartphones bij de sociale diensten (met de COCOF).

Het CIBG en zijn partners (Iriscare, IRISnet, Orange, CABAN) hebben in de 138 woon- en zorgcentra van het Brussels Gewest 150 tablets uitgedeeld om bejaarden de mogelijkheid te geven tijdens de lockdown in contact te blijven met hun familie en vrienden.

De multimedia-animatoren van de OCR's zullen de senioren vanop afstand ondersteunen bij het gebruik van de tablets.

Een pagina voor burgers en publieke actoren met een overzicht van **digitale tools en oplossingen**



REKENINGEN EN BALANSEN

Het budgetbeheer van het CIBG is in lijn met de organieke ordonnantie van 23 februari 2006 en de besluiten die erop betrekking hebben.

De uitgaven van het CIBG moeten jaarlijks door het Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toegelaten worden binnen de begroting.

Een maandelijks rapport wordt naar Brussel Financiën en Begroting gestuurd. De financiële prognoses worden wekelijks doorgegeven aan het financiële coördinatiecentrum van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB).

De rekeningen van het CIBG worden gecertificeerd door een bedrijfsrevisor en vallen onder een jaarlijkse audit van het Rekenhof.

De openbare aanbestedingen van het CIBG worden goedgekeurd door de Inspectie van Financiën en door de voogdijminister of de gewestregering, afhankelijk van de wettelijke drempels.

De rekeningen en balansen van het CIBG en de uitvoering van de begroting zijn beschikbaar bij de Nationale Bank van België of op aanvraag bij de Dienst Communicatie van het CIBG (communicatie@cibg.brussels).



VOORUITZICHTEN

Sinds het eerste kwartaal van 2020 zijn we aan de slag in onze nieuwe functies binnen het CIBG. En toen kwam Covid-19 ... en de lockdown. Men kan dus zeker stellen dat het een wat aparte start was.

Door de hele situatie heeft Hervé Feuillien niet het gepaste eerbetoon kunnen krijgen dat hij verdient voor zijn jarenlange werk aan het hoofd van het CIBG. Sta ons daarom toe om dit jaarverslag hiervoor als gelegenheid aan te grijpen. We zijn hem enorm dankbaar dat hij het CIBG centraal op de “gewestelijke informaticakaart” gezet heeft.

De Covid-19-crisis heeft onder andere als gevolg dat we tijdens de eerste maanden niet persoonlijk kennis hebben kunnen maken met onze medewerkers en de teams. De kennismaking is moeten gebeuren door middel van vele videocalls en andere elektronische communicatiemiddelen.

De activiteiten van het CIBG hebben we door middel van telewerk ononderbroken verdergezet. We hebben onze knowhow daarbij voortdurend ten dienste gesteld van onze partners, teneinde hen in staat te stellen de continuïteit van hun dienstverlening aan hun medewerkers en burgers te kunnen blijven verzekeren. We zijn dan ook trots op de energie en de inspanningen die onze teams aan de dag gelegd hebben, alsook op de vele initiatieven die genomen werden. Sommige hiervan zijn in dit verslag opgenomen.

Het ogenblik is nu aangebroken om onze partners te ontmoeten. Niet alleen om persoonlijk kennis met hen te maken, maar ook om ervaringen uit te wisselen en onze samenwerking te bespreken. IT-projecten zijn immers in de eerste plaats partnerships. Het is dan ook onze bedoeling om deze ontmoetingen zo snel als mogelijk te organiseren.

We hebben ingezet op de relatie met ons voogdijkabinet en de banden nauw aangehaald. Het CIBG staat en blijft ten dienste van de digitale ambities van de Gewestregering. Wij ontwikkelen en ondersteunen dan ook de bepalingen ter zake die kaderen in de algemene beleidsverklaring³⁷ van de Regering voor deze legislatuur:

- een ambitieus open-databaseleid om het (her)gebruik van de gegevens te bevorderen;

- de gewestelijke en lokale besturen moderniseren;
- de burgers beschermen door bestuurlijke transparantie te bevorderen en te zorgen voor de bescherming van gegevens, toegang en informatie;
- de interactie met burgers en ondernemingen intensiveren door middel van digitale technologieën;
- burgers, bedrijven en besturen klaarstomen voor de digitalisering.

Onze voorgangers aan het hoofd van het CIBG hebben het vaak herhaald: het Brussels Gewest hoeft zich niet te schamen voor het niveau van zijn informatica, doch we mogen niet op de lauweren van onze technologische verworvenheden rusten. Meer nog dan voorheen staan datatechnologieën centraal in heel wat processen, ook voor publieke actoren. En niet alleen voor deze actoren zelf door wat men de New Way of Working³⁸ (NWOW) noemt. Ook de burger krijgt steeds meer gepersonaliseerde diensten aangeboden. De datatechnologieën openen de deur naar een ongekennde optimalisatie van de manier waarop de openbare dienstverlening geconcretiseerd wordt. Er kan evenwel geen Brusselse gewestelijke strategie zijn zonder digitale strategie - en vice versa. Samen met alle betrokken actoren zal het CIBG zich blijven inzetten om deze uitdagingen aan te gaan.



Nicolas Locoge
Directeur generaal



Marc Van den Bossche
Adjunct-directeur generaal

37. De volledige tekst van deze verklaring is online beschikbaar op het gewestelijk portaal: <https://be.brussels/over-het-gewest/de-gewestregering/akkoorden-en-besluiten>.

38. De New Way Of Working vormt een nieuwe manier om de openbare dienst en de publiekswerking te benaderen. Ook wordt het opzetten van werkomgevingen bedoeld die zijn aangepast aan de aard van de taken en die aangenaam zijn voor zowel de professional als zijn klant. Het steunt op de nieuwe technologieën om medewerkers meer flexibiliteit en autonomie te bieden bij de uitvoering van hun taken.



Redactie en coördinatie
Dienst Communicatie CIBG

Opmaak
Tipik

Verantwoordelijk Uitgever
Nicolas Locoge, Directeur generaal

Gelieve voor correspondentie over dit document
contact op te nemen met:



Dienst Communicatie

Kunstlaan 21
1000 Brussel

Tel. +32/2/282.47.70

Website: www.cibg.brussels

E-Mail: communicatie@cibg.brussels

Twitter: [@CIRB_CIBG](https://twitter.com/CIRB_CIBG)

Facebook: [Cirb_Cibg_Bric](https://www.facebook.com/Cirb_Cibg_Bric)

Instagram: [cirb_cibg](https://www.instagram.com/cirb_cibg)

