



IRISnet 2 op de sporen

JAAR VERSLAG CIBG 2009



CENTRUM VOOR INFORMATICA VOOR HET BRUSSELSSE GEWEST



CIBG

INHOUDSTAFEL



MISSION STATEMENT	5	III. WERKING VAN HET CIBG	35
VOORWOORD	7	1. Kwaliteitsprocessen	35
I. IRISNET 2 OP DE SPOREN	9	1.1. Tevredenheidspeiling bij de partners	35
1. Historiek terugblik	9	1.2. De Balanced Scorecard	36
2. Raamakkoord	9	1.3. Time tracking	37
3. Diensten, toepassingen en instrumenten	9	1.4. Personeel van het CIBG en IRISteam	37
4. Bijzonderheden van het net	10	2. Officieuze coördinatie	40
5. Op weg naar IRISnet 2	10	3. Financiële informatie	42
6. 1,7 miljoen € per jaar besparingen	10	4. Brief van de revisor en rekeningen van het CIBG en IRISteam	43
II. 2009 BIJ HET CIBG	12	IV. PANORAMA VAN DE TOEKOMST	49
1. Drie mijlpalen	12	V. GLOSSARIUM	50
1.1 Publicatie van het Witboek	12		
1.2 Nieuwe media en verkiezingscampagnes	12		
1.3 Nieuwe legislatuur, nieuwe voogdijminister	13		
2. Projecten	14		
2.1. Het elektronisch loket IRISbox: meer gemeenten en meer documenten	14		
2.2. Verdere uitbreiding van het draadloze netwerk Urbizone	17		
2.3. De vier gewestelijke portalen	19		
2.4. Versterking van de transversaliteit van het NOVA-platform	22		
2.5. GeoLoc: de voorloper van Google Maps!	23		
3. De diensten	24		
3.1. Consolidatie van een gewestelijk datacenter	24		
3.2. Update van de UrbIS-producten® en gratis gebruikslicentie	27		
3.3. De Openbare Computer Ruimten	29		
3.4. De Users Clubs	30		
4. De samenwerking met het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	32		



MISSION STATEMENT



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 worden van alle overheidsinstellingen die, met kennis van zaken en op proactieve wijze, innoverende en samenhangende ICT¹ wensen te introduceren, met de bedoeling hun efficiënte werking en de gebruiksvriendelijkheid van hun diensten voor de Brusselaars, de ondernemingen en hun bezoekers te optimaliseren.

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 zelfstandigen of andere openbare diensten.

Ze vormen twee families:

- «project delivery»: ontwikkeling en configuratie van toepassingen;
- «service delivery»: hosting en onderhoud van toepassingen.

ICT en de belangen van het Gewest

Op het vlak van de ICT zijn er aanzienlijke noden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze hebben betrekking op de infrastructuur, het IT-materiaal, én op diensten of vaardigheden binnen dit domein.

Door aan deze noden te voldoen, dragen we bij tot de verwezenlijking van de doelstellingen inzake gewestelijke ontwikkeling. We onderscheiden 5 grote domeinen:

- sociaal (met name op het vlak van werkgelegenheid);
- economisch (een aantrekkelijke omgeving creëren voor ondernemingen en hun activiteiten);
- overheidsdiensten (administratieve vereenvoudiging en efficiëntie promoten);
- internationaal (het imago van Brussel als Europese hoofdstad versterken);
- leefmilieu (de ecologische voetafdruk van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beperken).

Vier strategische hoofdlijnen

Binnen dit kader passen de activiteiten van het CIBG, dat zijn ontwikkeling volgens 4 strategische hoofdlijnen ontvouwt:

- de ICT verankeren in de dagelijkse praktijk. Het CIBG wil op velerlei vlakken tot de ontwikkeling van de ICT-cultuur bijdragen, bij de burgers (op school of door de digitale kloof te bestrijden), bij de besturen en de beslissingsnemers;
- kiezen voor schaalvoordelen. De overheidsmiddelen groeperen, in het belang van de efficiëntie en de innovatie. Hierbij rekening houden met de autonomie en noden van elk beleidsniveau;
- de modernisering van de op de gebruiker gerichte overheidsdiensten versnellen via infrastructuur en applicaties. De ICT ondersteunen de administratieve vereenvoudiging en de transversale werking tussen besturen onderling;
- Green IT: de impact van de ICT op het leefmilieu beperken (bijvoorbeeld op het vlak van energieverbruik of afval). De ICT helpen de impact van andere activiteiten te beperken.

¹ ICT is het acroniem van Informatie & Communicatie Technologiën.



VOORWOORD



Een gewestelijke Brusselse strategie zonder ontwikkelingskrachtlijn voor de nieuwe informatietechnologieën is zonder meer onmogelijk! Wij kunnen ons dan ook alleen maar verheugen over de aandacht voor IT die spreekt uit het Regeerakkoord voor 2009-2014.

Belangrijk daarbij is te beseffen dat IT niet louter ingezet wordt om te kunnen pronken met een geavanceerde technologie. Informatica biedt pas een toegevoegde waarde aan ondernemingen en openbare besturen als ze de operationele processen efficiënter maakt en resultaten oplevert. Dan pas wordt de informatietechnologie een «dienstverlening» en kan men de vruchten plukken van de uitgaven en investeringen.

Gelet op de delicate context van de financiële crisis bestaat ongetwijfeld de neiging om te snoeien in de IT-budgetten. IT is echter een krachtig instrument voor schaalvergroting.

Het CIBG heeft steeds gestreefd naar een bundeling van de middelen. IRISnet, het gewestelijke telecommunicatienetwerk en de rode draad in dit jaarverslag, is daar het meest sprekende voorbeeld van.

Een van de grote troeven van het CIBG is zijn bundelende kracht. Wij werken voor zowel de lokale en gewestelijke besturen als voor scholen en ziekenhuizen, OCMW's en ministeriële kabinetten. Dit bezorgt ons een uitstekende uitgangspositie om een globale visie te ontwikkelen en bruggen te slaan tussen mensen en organisaties.

IRISnet is het fundament waar het hele gewestelijke ICT-beleid op berust. Het is een *conditio sine qua non* om doeltreffende diensten te kunnen aanbieden die beantwoorden aan de verwachtingen die ICT met zich brengt. Op deze infrastructuur zal het hele scala van gewestelijke e-governmentplatformen geënt worden. Dat is bijvoorbeeld het geval met het elektronische loket IRISbox, het platform voor het beheer van de stedenbouwkundige en milieuvergunningen NOVA, de cartografische database UrbIS, de gewestelijke portaalsite www.brussel.irisnet.be... Zonder de scholen te vergeten die de vruchten plukken van het Multimediaplan en met het Internet verbonden zijn via IRISnet, en de 1.000 toegangspunten van het draadloze netwerk URBIZONE.

De keuze voor de IRISnet-technologie is zeer lonend gebleken... vooral in het licht van de gerealiseerde schaalvoordelen. Het netwerk heeft besparingen opgeleverd van maar liefst € 1,7 miljoen per jaar op de globale gewestelijke telefoonkosten, vast, mobiel en in gegevensoverdracht! De voortzetting

van IRISnet zal deze besparingen ongetwijfeld doortrekken. Door over te schakelen op IRISnet 2, het « *next generation network* », positioneert het Gewest zich als een digitaal gewest van formaat, met een netwerk met vrijwel onbeperkte bandbreedte dat het «fiber to the office» waarmaakt. Tegelijk komen we zo tegemoet aan de wensen van de Europese Commissie, die in haar plan Europa 2020 breedband-internet voor alle Europeanen voorschrijft tegen 2013.

Aan deze vooravond van een nieuwe regeerperiode zijn wij verheugd vast te stellen dat de krachtlijnen van het gewestelijke IT-beleid nauw aansluiten bij diverse voorstellen die het Centrum in zijn Witboek naar voren had geschoven. Deze initiatieven moeten de efficiency van de openbare diensten versterken via de invoering en het gebruik van webplatforms voor onlinediensten voor burgers, bedrijven en besturen. Zij dragen ook bij tot een sfeer die openstaat voor IT en er dagelijks gebruik van maakt, bij de bevolking en bij de betrokken gewestelijke en lokale openbare diensten. Die moeten de kern uitmaken van een moderne administratie die aansluit op de efficiencyverwachtingen van de gebruikers.

Hervé FEUILLIEN
Directeur-generaal

Robert HERZEELE
Adjunct-directeur-generaal



1989 - 2009: het CIBG viert zijn twintigste verjaardag!

Om het gebeuren te vieren, kreeg het personeelsfeest van het CIBG een koninklijke dimensie! We bezochten 's avonds de Serres van Laken. We wandelden tussen de reuzenpalmen, de bananenbomen, de varens, de azalea's, de fuchsia's, de bougainvillea's, de geraniums... en ontdekten een schitterend architectonisch erfstuk van het Gewest.



© TMAB 2009



© TMAB 2009



I. IRISNET 2 OP DE SPOREN



IRISnet is het gewestelijk breedband telecommunicatienetwerk. 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. In dat opzicht is IRISnet een van de pijlers van de ontwikkeling van de informatica in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het draagt ten volle bij aan de modernisering van het Gewest en zijn lokale besturen. Een modern, innovatief bestuur van de instellingen voor de burgers is trouwens het voorwerp van een volledig hoofdstuk van het Regeerakkoord voor de legislatuur 2009-2014². De overgang naar IRISnet 2 garandeert het voortbestaan van het net, maar ook de ontwikkeling van nieuwe diensten met toegevoegde waarde (virtualisatie, veralgemening van VoIP-telefonie, enz.).

1. Historiek terugblik

Na de ware revolutie die de telecommunicatiesector in de jaren '90 doormaakte, zowel op het technisch als op het economische en reglementaire vlak, heeft de overheid van het Gewest beslist om mee te spelen in die revolutie en ze aan te wenden voor haar eigen doeleinden: de strijd tegen de digitale kloof, de verbetering van de efficiëntie en de werking van het bestuur, onder meer door de invoering van nieuwe technologieën, de verbetering van de dienstverlening aan de bevolking en de bevordering van het imago van het Gewest.

In 1996 werd een technische en economische haalbaarheidsstudie uitgevoerd. Daaruit bleek dat de economische ontwikkeling van een dergelijk netwerk mogelijk was, onder meer dankzij de inherente infrastructuur van het Gewest. Vooral de tunnels van de MIVB en de bestaande glasvezelkabels waren grote troeven.

² De volledige tekst van het akkoord, *Een duurzame ontwikkeling van het gewest ten dienste van de Brusselaars*, kan worden geraadpleegd op de portaal-site van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, www.brussel.irisnet.be.

2. Raamakkoord

Er werd een Europese aanbesteding uitgeschreven om een strategische partner te vinden die in staat zou zijn het net uit te bouwen. Op 28 april 2000 tekende het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een raamakkoord voor 10 jaar met de tijdelijke vereniging France Telecom - Telindus. Na deze periode zou het Gewest de volle eigendom van de gerealiseerde infrastructuur verwerven³.

Het raamakkoord werd onderbouwd met mechanismen voor de benchmarking van de tarieven en de technieken. Benchmarking is een vergelijkende, systematische evaluatieprocedure die hier wordt toegepast op de tarieven en de technologie. Dit garandeert de gebruikers enerzijds lage prijzen en anderzijds de toepassing van technologieën die gelijke tred houden met de markt. Bovendien vormen het Gewest en de bij IRISnet betrokken instellingen een gewichtige klant, zodat ze ten volle hun voordeel doen met de concurrentie en de tariefstructuur kunnen beïnvloeden. Ze zouden dat nooit hebben gekund als ze op eigen kracht een netwerk hadden uitgebouwd.

3. Diensten, toepassingen en instrumenten

De waaier van aangeboden diensten is in tien jaar tijd sterk uitgebreid en gaat verder dan het basisaanbod van e-maildiensten en de hosting van websites. IRISnet levert onder meer de volgende diensten:

- vaste telefonie en VoIP⁴: IP-telefonie heeft alle functies van een klassieke telefooncentrale maar is soepeler in het gebruik en goedkoper voor de verbindingen tussen IP-toestellen;
- mobiele telefonie. IRISnet levert alle traditionele functies van een mobiele operator (nationale en internationale gesprekken, voicemail, verzending en ontvangst van SMS-berichten enz.);
- verbinding met officiële gegevensleveranciers zoals de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, het Rijksregister...;

³ Alle aspecten van het netwerk komen aan bod in een Katern dat het CIBG ter gelegenheid van zijn tiende verjaardag aan IRISnet heeft gewijd. U kunt het downloaden op de website van het CIBG, www.cibg.irisnet.be, onder de tab « Publicaties »

⁴ VoIP voor Voice over IP. Zie Glossarium, pagina 50

- de internetverbinding van de lagere en middelbare scholen die deelnemen aan het Multimediaplan van het Gewest⁵;
- de hosting van specifieke toepassingen zoals de Kanselarij (beheer van de agenda van de vergaderingen van de Regering van het Gewest), NOVA (beheer van de stedenbouwkundige en milieuvergunningen⁶), SinCrHo (vorderingbeheer voor de ziekenhuizen van de IRIS-structuur);
- wifidiensten zoals het gewestelijke netwerk URBIZONE⁷.

4. Bijzonderheden van het net

In Europa en elders hebben veel steden en gewesten geïnvesteerd in de ontplooiing van een breedband telecommunicatienetwerk. Wat het net van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bijzonder maakt is dat het de gebruikers van verschillende sectoren en machtsniveaus samenbrengt: medische instellingen, scholen, ministeriële kabinetten, instellingen van openbaar nut, het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (MBHG), gemeenten, OCMW's enz. Het Gewest heeft de technologie dus geconsolideerd en heeft de valkuil van een woekering van netwerken en een verbrokkeling van de financiële middelen vermeden.

In 2009 waren 91 instellingen voor alle of een gedeelte van de aangeboden diensten klant van IRISnet.

5. Op weg naar IRISnet 2

In de aanloop naar april 2010, wanneer het raamakkoord tussen het Gewest en de operator afloopt, heeft de Regering verscheidene voorstellen voor scenario's ontvangen.

Het favoriete scenario voor de overname van het net is het duurste, maar heeft de meeste voordelen voor het voortbestaan van IRISnet, namelijk:

- 5 In 2008 werd een Katern van het CIBG aan het Multimediaplan gewijd. U kunt het downloaden op de website van het CIBG, www.cibg.irisnet.be onder de tab « Publicaties »
- 6 Meer informatie over het NOVA-platform vindt u op pagina 22 van dit verslag. Onlangs is er ook een Katern van het CIBG over NOVA verschenen. U kunt het downloaden op de website van het CIBG, www.cibg.irisnet.be onder de tab « Publicaties ».
- 7 Meer informatie over het URBIZONE-netwerk vindt u op pagina 17 van dit verslag. Alle door het net bestreken zones zijn te zien op de website www.urbizone.irisnet.be.

- een *Next Generation Network* breedband net met 13 lussen, 72 glasvezelkabels en een vrijwel onbeperkte connectiviteit;
- een flexibel ontwerp;
- een minimaal onderhoud;
- sterk degressieve kosten per site naarmate het aantal sites toeneemt.

Tijdens haar vergadering van 17 december 2009 heeft de Gewestregering beslist een Stuurcomité te vormen dat wordt voorgezeten door de Gewestelijke Minister voor Informatica, bijgestaan door de twee directeuren-generaal van het CIBG. Dit Stuurcomité zal met de operator onderhandelen over de verlenging van het huidige contract met twee jaar.

Men zal deze periode gebruiken om een nieuw bestek op te stellen. Men zal hierbij zijn voordeel kunnen doen met de lessen die men heeft geleerd uit het eerste contract, met de ervaring van de voorbije tien jaar⁸ en met het streven van het Gewest om de infrastructuur te mutualiseren, zodat alle diensten van het Gewest, op alle niveaus, IRISnet kunnen gebruiken.

6. 1,7 miljoen euro per jaar besparingen

De ontplooiing van een glasvezelnet als IRISnet is een visionaire keuze gebleken. De techniek heeft de ontwikkeling mogelijk gemaakt van diensten en toepassingen die veel geavanceerder zijn dan e-mail en de hosting van websites.

Ze heeft bovendien niet te verwaarlozen schaalvoordelen opgeleverd. Men schat de besparingen op 1,7 miljoen euro per jaar, alleen al voor de overbrenging van gegevens en voor de telefonie.

Daarnaast biedt IRISnet gebruiksvriendelijke diensten met toegevoegde waarde voor de burgers, de bedrijven en de besturen aan, stimuleert het de opvoeding in en het gebruik van ICT, maakt het e-government mogelijk en geeft het een dynamisch imago aan het Gewest. Dankzij de combinatie van infrastructuur en diensten is IRISnet een echte motor van de ontwikkeling in het kader van de strijd tegen de digitale kloof, een strijd waarvan de overheid van het Gewest het belang in haar jongste regeerakkoord heeft herhaald.

IRISnet zal evolueren naar IRISnet 2, de onmisbare basis voor een *Next Generation Network* (NGN). Met andere woorden, een net met zeer hoge

- 8 Zo had men bij het opstellen van het eerste bestek in 2000 de explosieve toename van de vraag naar bandbreedte onderschat.

bandbreedte⁹, dat de rationalisering en de beveiliging van de infrastructuur van de gewestelijke instellingen mogelijk zal maken (bijvoorbeeld door de toepassing van virtuele servers, back-ups op afstand enz.), de hosting van platformen voor e-government (IRISbox, NOVA, Tutelle Xchange) en het gebruik van technologieën als SaaS¹⁰ tegen competitieve voorwaarden.

Deze strategie, met IRISnet als pijler van het gewestelijk informaticabeleid, moet niet alleen de materiële en financiële middelen optimaliseren maar er ook voor zorgen dat het Gewest slechts één enkele gesprekspartner heeft voor alle telecommunicatiegebruikers.

IRISnet in enkele cijfers

800.000	in 2009 werden dagelijks 800.000 e-mails via IRISnet verzonden. Men telde 9.400 mailboxes en 150 gehoste sites.
6.700	in 2009 waren er 6.700 simkaarten in omloop, een stijging met meer dan 1.000 kaarten tegenover 2008.
4.500	het VoIP-park via IRISnet telt nu meer dan 4.500 toestellen. Het netwerk heeft een potentieel van 2.600 gelijktijdige verbindingen.
386	het aantal scholen dat in het kader van het Multimediaplan aangesloten is op IRISnet.

⁹ Een van de initiatieven van Manuel Barroso, voorzitter van de Europese Commissie, tijdens de informele Europese Raad van 11 februari 2010, in zijn document *Europa 2020, een strategie voor intelligente, duurzame en inclusieve groei*, betreft een digitale strategie die verankerd is in de toegang van alle Europeanen tot breedband internet in 2013. Dhr. Barroso stelt de lidstaten ook voor om de ontplooiing en het gebruik van moderne, toegankelijke online diensten te bevorderen en de toegang tot het Internet te vergemakkelijken door acties voor de ondersteuning van de digitale cultuur en toegankelijkheid. Al deze elementen schragen de strategie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor digitale ontwikkeling met IRISnet.

¹⁰ SaaS staat voor *Software as a Service*. Zie Glossarium, pagina 50.

Er broeit wat onder de grond

IRISnet

In 2009 vierde niet alleen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maar ook het CIBG zijn twintigste verjaardag.

Twee decennia van vruchtbare ontwikkeling van de informatica! De informatisering van de lokale en gewestelijke besturen, de ontplooiing van het breedband IRISnet, de ontwikkeling van digitale cartografieproducten, de implementatie van webplatformen als IRISbox en NOVA, de uitrusting van scholen met informatica dankzij het Multimediaplan, de ontplooiing van URBIZONE, het gratis draadloze netwerk, de ontwikkeling van een baanbrekende oplossing voor telemammografie, de opening van Openbare Computer Ruimten... De vele projecten hebben een ruim spectrum van de lokale en gewestelijke bevoegdheden bestreken.

2009 was ook een verkiezingsjaar voor het Gewest. Dat heeft het CIBG de kans gegeven om de actoren van het Gewest te herinneren aan het belang van de nieuwe informatietechnologieën voor de ontwikkeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met de publicatie van zijn Witboek (zie hieronder). Het Centrum heeft bovendien de kans aangegrepen om de parlementsleden te verzamelen op een conferentie over de opkomst van de nieuwe media en hun gebruik in een verkiezingscampagne (zie verder). Ten slotte heeft de nieuwe voogdijminister van het Centrum, Brigitte Grouwels, haar regionaal beleid voor de gewestelijke informatica voorgesteld in de lokalen van het CIBG (zie verder).

1. Drie mijlpalen

1.1. Publicatie van het Witboek

Het is een traditie dat het CIBG bij elke nieuwe gewestelijke legislatuur een Witboek¹¹ publiceert. Het document stelt een routeplan voor voor de ontwikkeling van de technologieën waarmee het CIBG belast is, door een inventaris van de belangen en de uitdagingen voor het Gewest te maken. Het Witboek is daardoor een instrument voor de studie en de besluitvorming van de toekomstige gewestelijke mandatarissen.

Centraal in het Witboek staan 34 voorstellen om de ICT in het dagelijkse leven en de openbare diensten te bevorderen. Vier krachtlijnen worden voorgesteld: opleiding en onderwijs in ICT, schaalbesparingen, het trio infrastructuur-toepassingen-diensten en ICT in het ecologische perspectief van Green IT.

Het Witboek richt zich tot de parlementsleden, de regeringsleden, de regionale en pararegionale overheid en de plaatselijke besturen. Het wordt ook verspreid onder de vertegenwoordigers van het maatschappelijke middenveld, de vakverenigingen, de pers en de bedrijven van de sector van de informatica en de telecommunicatie.

1.2. Nieuwe media en verkiezingscampagnes

Het CIBG benadrukt in zijn Witboek het belang van de opleiding en de informatie van de politieke en openbare besluitvormers. In deze optiek en in de aanloop naar de gewestelijke verkiezingen van juni 2009 heeft het Centrum een presentatie georganiseerd, «*Verkiezingscampagne en nieuwe media*» voor de Brusselse parlementsleden en politiek secretarissen.

De opkomst van Twitter, de sociale netwerken, web-tv, chats en forums hebben een grote invloed op de politieke communicatie. De jongste Franse en Amerikaanse presidentiële campagnes hebben de impact van deze technologieën op de contacten met de kiezers en de militanten gedemonstreerd. Bovendien zou in 2009 de generatie die men de «digital natives» noemt, de jonge mensen die opgegroeid zijn met de computer en het Internet, voor het eerst naar de stembus gaan.

Als technologische partner bij uitstek van het Parlement vond het CIBG het nuttig om een overzicht van de nieuwe technologieën te geven. Zijn het slechts gadgets? Kunnen ze het democratische debat echt verruimen door het contact tussen de kiezers en de politici te bevorderen? Welke invloed hebben ze op het stemgedrag? Zoals voor alle informaticatoepassingen volstaat het niet dat men een technologie gebruikt omdat ze «in de mode» is. Men moet haar eigen karakter en haar manier van werken begrijpen. De rol van het CIBG gaat verder dan alleen maar de toepassing van een technologie: het wil doen nadenken over het verschil tussen een anekdotische aanwezigheid op het web en een echte benutting van de inzet en de kansen van het internet om de democratie in de praktijk te bevorderen.

¹¹ «Een prestatiegericht ICT-beleid voor een prestatiegericht Gewest», kan worden geraadpleegd en gedownload op de website van het CIBG, www.cibg.irisnet.be, onder de tab «Publicaties».



1.3. Nieuwe legislatuur, nieuwe voogdijminister

Een andere belangrijke gebeurtenis in het leven van het Centrum in 2009 was de aanstelling van een nieuwe voogdijminister. Brigitte Grouwels is voortaan bevoegd voor gewestelijke en gemeentelijke informatica; Enkele weken na haar aantreden hield de minister een persconferentie in de lokalen van het CIBG om de grote lijnen uiteen te zetten van haar gewestelijk ICT-beleid in deze legislatuur.

De Gewestregering steunt drie belangrijke projecten: het voortbestaan van IRISnet, het opzetten van een datacenter en de strijd tegen de digitale kloof. De visie van het Gewest vertrekt van vier fundamentele doelstellingen:

- de ICT-cultuur;
- schaalbesparingen;
- e-government en de modernisering van de openbare diensten;
- Green IT.

Het CIBG en de minister zullen zich in de volgende maanden en jaren inzetten voor de realisatie van deze projecten.

Op 4 december 2009 organiseerde het CIBG zijn Jaarlijkse Conferentie in het Diamant Center. Elk jaar wordt een thema rond de nieuwe ICT-technologieën gekozen. Deze keer lag de nadruk op de realisaties rond de wifitechnologie.

Bijna 250 personen namen deel aan de conferentie. Bij de sprekers ontving het CIBG Pol Vanbiervliet, General Manager Belgium & Luxemburg van CISCO SYSTEMS en emeritus professor André Vander Vorst van de UCL, een specialist in elektromagnetische golven.



© Patrick Wuyts 2009



2. Projecten

Hoewel nieuwe projecten werden gelanceerd, werd 2009 vooral gekenmerkt door de voortzetting van in het verleden gestarte projecten.

Allemaal zijn het toepassingen van geavanceerde technologieën, het bewijs van het vermogen van het CIBG om deze technologieën te beheersen en, nog belangrijker, ze om te zetten in applicaties die de modernisering van de regionale en lokale administraties en van het Centrum zelf in de hand werken.

Bij wijze van voorbeeld noemen we de ontwikkelingen van IRISbox, het elektronische loket, de uitbreiding van URBIZONE, het draadloze netwerk, naar de instellingen voor hoger onderwijs, de versterking van de transversaliteit van het NOVA-platform en de uitbreiding van de regionale portaalsites.

Deze projecten spelen volledig in op de doelstellingen van het gewestelijk beleid in de legislatuur 2009-2014, namelijk:

- het ontwikkelen van een open geest voor ICT en zijn toepassingen in het dagelijkse leven, zowel bij de bevolking als in de besturen;
- het versterken van de initiatieven voor e-government, gericht op de effectiviteit die de gebruikers (burgers, bedrijven, andere besturen) ervan verwachten;
- het realiseren van schaalbesparingen door de openbare IT-budgetten te bundelen, met respect voor de autonomie en de eigen behoeften van alle actoren;
- technologieën en goede praktijken bevorderen die de ecologische voetafdruk van ICT beperken.

2.1. Het elektronisch loket IRISbox: meer gemeenten en meer documenten

Nooit meer naar het gemeentehuis, nooit meer in de rij staan. Dankzij IRISbox, het elektronisch loket van het Brussels Gewest, kan elke burger via om het even welke computer met internettoegang en een kaartlezer diverse officiële administratieve documenten bestellen. Maar IRISbox is ook het platform dat burgemeesters, schepenen, OCMW-leden en parlementsleden via een beveiligde sleutel toegang geeft tot officiële documenten.

Het CIBG introduceert al sinds twintig jaar nieuwe informatietechnologieën in de besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ongeacht het machtsniveau waarvan ze afhangen. Niet als mooi gebaar en niet uit trots over de beheersing van een technologie, maar om toepassingen en tools te ontwikkelen die bijdragen tot de modernisering van de openbare diensten, en op die manier het dagelijkse gebruik van ICT bij de burgers ingang te doen vinden.

Als interface tussen de burger en de administratie is IRISbox het webplatform¹² achter het elektronisch loket van het Gewest. Het maakt het bestellen van officiële documenten en het downloaden van formulieren mogelijk. Nu iedereen kaartjes voor voorstellingen kan bestellen, boeken kan kopen, zijn belastingaangifte kan invullen, een vakantie kan reserveren... allemaal online, zonder de deur uit te gaan, spreekt het vanzelf dat het Internet ook gebruikt moet kunnen worden om officiële documenten aan te vragen zoals een uittreksel uit de geboorteakte, een attest van verblijfplaats, een bewonerskaart, een attest van de gezinssamenstelling, enzovoort.

Maar om dit elektronisch loket mogelijk te maken, moest men eerst twee grote uitdagingen overwinnen:

- de identificatie van de gebruikers en hun elektronische handtekening. Dat probleem is nu opgelost met de veralgemening in België van de elektronische identiteitskaart;
- de betaling van de gevraagde documenten. Hier was het online betaalplatform van Ogone de oplossing.

Dankzij de beveiliging van de volledige procedure kan men via IRISbox documenten afleveren en officiële formulieren downloaden.

¹² Het platform is toegankelijk op het adres www.irisbox.irisnet.be



10.000 documenten afgeleverd

Om het gebruik van het platform te bevorderen, moet men niet alleen het aanbod van documenten maar ook het aantal aangesloten besturen uitbreiden.

Naast de klassieke geboorte-uitreksels, attesten van verblijfplaats en adreswijzigingen, zijn nieuwe documenten op het elektronisch loket verschenen. Enkele voorbeelden: uittreksel uit het strafregister, bewonerskaart, reserveringen bij de reinigingsdienst en, voor Brussel-Stad, doorgangbewijzen voor de Autoloze Dag.

De Top 3 van de meest gevraagde documenten op IRISbox in 2009:

- getuigschrift van gezinssamenstelling;
- uittreksel uit de geboorteakte;
- uittreksel uit het strafregister;

Sinds de lancering van het elektronisch loket IRISbox zijn meer dan 10.000 documenten afgeleverd. In 2009 verdubbelde het aantal afgeleverde documenten en het aantal gebruikers tegenover 2008¹³.

Totaal aantal behandelde aanvragen	
2008	2009
2.949	5.770

In 2010 zullen 17 van de 19 gemeenten van het Brussels Gewest bij het elektronisch loket aangesloten zijn, wat zijn aantrekkingskracht nog zal vergroten.

¹³ Het totale aantal documenten en gebruikers verdubbelt om de 13 maanden.

In 2009 bij IRISbox aangesloten gemeenten:

Anderlecht
 Brussel-Stad
 Elsene
 Etterbeek
 Ganshoren
 Jette
 Koekelberg
 Schaarbeek
 Sint-Agatha-Berchem
 Sint-Gillis
 Sint-Jans-Molenbeek
 Sint-Lambrechts-Woluwe
 Ukkel
 Vorst
 Watermaal-Bosvoorde

Dankzij IRISbox online beschikbare documenten¹⁴ :

Attest van leven
 Attest van de samenstelling van het gezin
 Attest van verblijfplaats
 Attest van verblijfplaats met adresgeschiedenis
 Bewonerskaart
 Doorgangbewijs Autoloze Dag
 Nationaliteitsattest
 Parkeerkaart
 Uittreksel uit de echtscheidingsakte
 Uittreksel uit de geboorteakte
 Uittreksel uit de huwelijksakte
 Uittreksel uit de overlijdensakte
 Uittreksel uit het strafregister
 Verklaring van adreswijziging

¹⁴ Elke gemeente kiest welke documenten ze online plaatst en via IRISbox toegankelijk maakt.

Ergonomisch en gebruiksvriendelijk

Het platform heeft zijn succes ook aan zijn gebruiksvriendelijkheid te danken. Om de ergonomie van IRISbox te verbeteren, heeft het CIBG de toepassing aangevuld met een module die de configuratie test: de gebruiker kan met een enkele klik nagaan of zijn of haar computer over de juiste softwareversies beschikt om IRISbox te gebruiken¹⁵.

Om het universele karakter van het platform te waarborgen, is de eID van FEDICT⁶ compatibel gemaakt met de verschillende besturingssystemen en met vrijwel alle internetbrowsers.

Demonstraties in het Parlement

De uitbreiding van het aanbod van documenten en de vergemakkelijking van de toegang tot IRISbox dient tot niets als men de burgers niet over het bestaan van het elektronisch loket informeert. Daarom heeft het Centrum demonstraties in het Parlement georganiseerd:

- voor de parlementsleden die meer wilden weten over online documenten (het gedeelte Publicatie van IRISbox), of over het transactionele gedeelte van IRISbox, waarmee ze via een beveiligd formulier vragen en interpellaties kunnen verzenden;
- voor het grote publiek, tijdens het Irisfeest. Dankzij terminals van IRISbox kon iedereen de producten van het elektronisch loket leren kennen.

Ten slotte heeft het CIBG deelgenomen aan de Roadshow «*In 1-2-3 met je eID*», op 16 mei 2009 in het Zuidpaleis. De roadshow was een initiatief van de federale overheid om de vele mogelijkheden van de elektronische identiteitskaart uit te leggen.

Gevarieerde gebruikers

IRISbox wordt vooral gebruikt als gemeentelijk elektronisch loket voor en door de burgers. Maar in feite is het veel meer dan dat.

Het wordt ook door professionele gebruikers met andere Brusselse openbare diensten gebruikt. Bijvoorbeeld om:

- een UrbIS®©-licentie voor het gebruik van UrbISDistriTools aan te vragen en toegang te krijgen tot de digitale cartografie van het Gewest;
- bij COCOF subsidies voor sportclubs aan te vragen;
- in het kader van de gezamenlijke overheidsopdracht informaticamateriaal te bestellen;
- via een beveiligde code voor burgemeesters en schepenen de agenda en de processen-verbaal van de zittingen van de gemeenteraad of het schepencollege te raadplegen. De leden van de OCMW's kunnen eveneens via IRISbox hun vergaderingen voorbereiden;
- met een beveiligd formulier voor parlementsleden vragen en interpellaties naar de leden van de Gewestregering verzenden.



¹⁵ De eGov Monitor Lokale Besturen 2008, opgesteld door het onafhankelijke bureau Indigov, heeft IRISbox uitgeroepen tot beste elektronisch loket van het Vlaamse en het Brusselse Gewest.

¹⁶ FEDICT is de Federale Overheidsdienst voor Informatietechnologie en Communicatie, belast met de Belgische strategie voor e-government. De jongste versie van de software (versie 3.5.3 – 6193) is downloadbaar op de website van Fedict (www.fedict.belgium.be) en op het platform van IRISbox zelf.

2.2. Verdere uitbreiding van het draadloze netwerk URBIZONE

URBIZONE is een draadloos wifinetwerk¹⁷. Iedereen die over een compatibele terminal beschikt (draagbare pc, pda, netbook, smartphone...) kan binnen de dekkingszone gratis op het Internet surfen. Het systeem past in de verschillende initiatieven van het Gewest voor de bestrijding van de digitale kloof. In 2009 werd de dekking van URBIZONE uitgebreid naar nieuwe zones: met 1.000 toegangspunten is dit het grootste gratis draadloze netwerk van het Brussels Gewest! Het project heeft het CIBG bovendien een reële technische knowhow voor dit type van informaticanetwerken opgeleverd.



URBIZONE ging in 2006 van start met een proefproject op de campus Oefenplein van de ULB en de VUB¹⁸. Het project gaat verder dan de ontplooiing van een wifinetwerk. Het draagt namelijk bij tot de algemene doelstellingen van het Gewest, dat in het Regeerakkoord 2009-2014 nogmaals de nadruk legt op de «*strijd tegen de dualisering van de stad en de armoede, die vereist dat het transversaal en geterritorialiseerd beleid (...) en dit door actief iedere vorm van discriminatie te bestrijden*»¹⁹.

¹⁷ Wifi is de commerciële naam van een op de IEEE 802.11-norm gebaseerde draadloze netwerktechnologie. Wifi wordt meestal gebruikt voor internettoegang via een «hotspot» (draadloos toegangspunt), een ADSL-verbinding thuis of het WLAN (Wireless LAN) van een bedrijf.

¹⁸ Deze proef was bedoeld om de technische haalbaarheid van het project te evalueren, de kosten en juridische implicaties te analyseren en een beeld te krijgen van het reële gebruik van URBIZONE.

¹⁹ Regeerakkoord 2009-2014. *Een duurzame ontwikkeling van het gewest ten dienste van de Brusselaars*, pagina 4. U kunt de volledige tekst van het akkoord raadplegen op de portaal-site van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, www.brussel.irisnet.be, rubriek Brussels Hoofdstedelijk Gewest > De overheden van het Gewest > Regering > Akkoorden en besluiten

URBIZONE bevordert dus de toegang van de burgers tot de informatiemaatschappij, de ontwikkeling van het gebruik van de informatietechnologieën - onder meer om het bestuur te vereenvoudigen - en de stimulering van de competitiviteit van de ondernemingen. Het project past in de Europese strategie i2010 voor de informatiemaatschappij en in het project Europa 2020 «*Een strategie voor intelligente, duurzame en inclusieve groei*». De Europese Commissie wil met deze strategie de werking van de lidstaten coördineren om de uitdagingen van de informatiemaatschappij op te nemen.

Uitbreiding naar het hoger onderwijs

De toepassing van URBIZONE op de campus Oefenplein was slechts een eerste stap. In februari 2009 werd de uitbreiding van het net naar vijf instellingen voor hoger onderwijs ingehuldigd. 16.000 studenten werden daarmee potentiële gebruikers.

Drie elementen rechtvaardigen de keuze van een universiteitscampus als zone om een wifinetwerk te ontplooiën.

- Het te bestrijken gebied: de potentiële gebruikers zijn geconcentreerd op een geografisch duidelijk omliggende site;
- Veel studenten en professoren beschikken over computers met wifitechnologie;
- Het Gewest wenst de huidige en toekomstige studenten van het hoger onderwijs te steunen door hun werk onder meer met gratis internettoegang te vergemakkelijken.

Het Gewest heeft een budget van 600.000 € uitgetrokken om deze uitbreidingen te financieren. In het begin van 2009 begonnen ook de werken voor de aansluiting²⁰ van de campus van de UCL in Sint-Lambrechts-Woluwe op URBIZONE. Dit draadloze netwerk zal in de loop van het tweede kwartaal van 2010 operationeel zijn.

Alle uitbreidingen 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.

²⁰ De auditoria, leszalen, bibliotheken, kantoren van het academisch personeel, onderzoekslaboratoria en door de universiteit beheerde studentenkamers worden gedekt, net als de gebouwen van de *Cliniques universitaires Saint-Luc*.



Uitbreiding naar de Haven van Brussel

Sinds juni 2009 wordt de zone van de Haven van Brussel tussen de Van Praetbrug en de Budabrug (een lengte van 3,5 km) eveneens door URBIZONE gedekt, zodat de schippers²¹, het havenpersoneel en bezoekers snel en gratis toegang krijgen tot verschillende diensten:

- gratis internettoegang;
- voor de schippers: toegang tot het intranet van de Haven, met online raadpleging van de scheepsberichten, informatie over het recht van doorgang, uit te voeren formaliteiten enz.;
- voor het havenpersoneel: beveiligde toegang tot het LAN²² van de Haven;
- VoIP²³ op een gedeelte van het net.

Er zijn tien antennes geïnstalleerd om een goede dekking van de havenzone te garanderen. Ze communiceren met de multipoint-technologie²⁴ met elkaar. Twee zonnepanelen leveren de energie voor de toegangspunten. Men heeft grote technische uitdagingen moeten overwinnen. De aanwezigheid van een groot aantal metalen structuren (entrepots, kranen enz.) kan immers de verspreiding van de golven hinderen. Men moest ook rekening houden met de weerkaatsing op het water.

Bestreken zones

Met zijn 1.000 toegangspunten is URBIZONE nu het grootste gratis draadloze netwerk van het Brussels Gewest!

Het netwerk bestrijkt momenteel de volgende zones:

- **indoor** (dus in gebouwen)
 - de lokalen van het CIBG (Kunstlaan 21) en het Domein «Latour de Freins»²⁵ (Ukkel);
 - de kabinetten van de 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;
- instellingen voor hoger onderwijs: de campus van de UCL in Sint-Lambrechts-Woluwe, de Universitaire Faculteiten «Saint-Louis», de HUB-Hogeschool Universiteit Brussel (campus Ehsal en Vlekho), de Hogeschool Francisco Ferrer (campussen Zuidpaleis, Nieuwland, Anneessens, Lemonnier, Brugmann), de Hogeschool «Leonard de Vinci» (Ecole Marie Haps) en de Erasmushogeschool Brussel (campus Dansaert en Jette).
- **outdoor** (in de open lucht)
 - de campus Oefenplein VUB/ULB;
 - de zone van de Haven van Brussel tussen de Van Praetbrug en de Budabrug.

Gebruiksstatistieken

Maand	Aantal unieke gebruikers per maand	Gemiddelde duur van de verbinding (in minuten)
Januari 09	1.825	107
Februari 09	3.059	106
Maart 09	4.655	87
April 09	5.047	96
Mei 09	5.349	99
Juni 09	3.533	104
September 09	4.544	91
Oktober 09	7.016	81
November 09	7.838	84
December 09	8.235	82

Hoe verbinding maken?

Alle toegangs- en verbindingpunten zijn herkenbaar aan een specifieke signalisatie: bordjes maken de toegangspunten van URBIZONE gemakkelijk te vinden. De verbindingsprocedure is eenvoudig en gebeurt 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.

21 Bijna 10.000 schippers zijn potentiële gebruikers van het draadloze netwerk.

22 LAN staat voor Local Area Network. Zie Glossarium, pagina 50.

23 VoIP staat voor Voice over IP. Zie Glossarium, pagina 50.

24 De toegangspunten van de havenzone zijn met draadloze technologie via het LAN van de Havenkapiteindienst met elkaar verbonden.

25 Dit voormalige revalidatiecentrum wordt nu uitgebaat door de Brussels International Research Development and Scientific Association en herbergt organisaties die bezig zijn met Onderzoek & Ontwikkeling.

2.3. De vier gewestelijke portalen

Dit hoofdstuk behandelt vier gewestelijke portalen: www.brussel.irisnet.be, mobiliteit, openbare ruimte en Sociaal Brussel. De filosofie van deze portalen gaat duidelijk uit van de toegankelijkheid van informatie voor de burger. Het interesseert de burger niet welk bestuur een portaal subsidieert of beheert. Hij wil gewoon snel duidelijke, nauwkeurige, betrouwbare en pertinente informatie krijgen. Met deze instrumenten ontwikkelt het Gewest zijn imago als moderne, technologisch actieve regio.

Het gewestelijk portaal www.brussel.irisnet.be

www.brussel.irisnet.be is het centrale toegangspunt tot de gewestelijke informatie. Het bestrijkt direct of indirect alle bevoegdheden van het Gewest. Dit is natuurlijk een buitengewoon uitgebreide materie, waarin de burger niet gemakkelijk zijn weg vindt. Het portaal vertegenwoordigt in totaal bijna 4.000 pagina's informatie in vijf talen!

Er wordt elke dag gewerkt om hun toegankelijkheid te verbeteren. Zo vormen een aantal medewerkers van het CIBG, het MBHG en de DBDMH een gecentraliseerde redactie die nieuwe informatie snel online kan brengen.

Aantal unieke bezoekers

2008	2009
1.763.641	1.825.978 (*)

(*) stijging met 40,4 % sinds 2005

In 2009 zette het portaal natuurlijk de 20ste verjaardag van het Gewest in het zonnetje, met informatie over alle activiteiten en evenementen rond de viering. Maar er waren nog meer hoogtepunten:

- Ter gelegenheid van de gewestelijke verkiezingen van 7 juni 2009 gaf het portaal de lijst van alle stembureaus met hun locatie, dankzij de tools voor digitale cartografie van het CIBG. De ochtend na de verkiezingen stonden alle Brusselse stembusuitslagen al online;

- De rubriek «Online diensten» werd vernieuwd. Ze verzamelt de meest uiteenlopende diensten: raadpleging van de routes van het openbaar vervoer, het elektronisch loket IRISbox, formulieren voor het aanvragen van premies, interactieve cultuurkalenders, enz;
- Dankzij een samenwerkingsakkoord met de site Resto.be is nu ook zijn zoekmodule voor restaurants opgenomen in het portaal;
- Ten slotte deden twee nieuwe rubrieken hun intrede: een gewestelijke quiz en Gratis Brussel:
 - om al spelend te leren ging ter gelegenheid van de 20ste verjaardag van het Gewest een quiz online;
 - Gratis Brussel (www.gratisbrussel.irisnet.be) is sinds 1 maart online met een overzicht van alle gratis activiteiten die op het grondgebied van het Gewest georganiseerd worden: taalcursussen, concerten, fietstochten, creatieve workshops, sportinitiatie, musea, leatuur, tuinclubs, enz.



Vragen aan de webmaster

Het portaal van het Gewest is niet alleen een bron van informatie maar speelt ook vaak de rol van eerste contactpunt voor de bezoekers. Het adres webmaster@brussel.irisnet.be²⁶ ontvangt dan ook elke dag een dertigtal e-mails.

Het helpdeskteam spant zich in om deze vragen zo pertinent mogelijk te beantwoorden en verwijst zo vaak mogelijk naar de juiste besturen.

De behandelde thema's lopen sterk uiteen en hebben rechtstreeks betrekking op het dagelijkse leven van de burgers.

²⁶ Ongeveer 7.000 per jaar. Dit aantal blijft stijgen en is sinds 2005 met 130% gegroeid!

Sommige vragen vallen buiten het bevoegdheidskader van het Gewest²⁷. Ze tonen hoe moeilijk het voor veel burgers is om hun weg te vinden in het ingewikkelde Belgische en Brusselse institutionele landschap.

Daarom werd in de loop van 2009 een pagina aan het portaal toegevoegd die de bezoekers helpt om zich gemakkelijker te oriënteren. Ze bevat rechtstreekse koppelingen naar de meest courante thema's: renovatiepremies, gewestelijke belastingen, mobiliteit, arbeidsvergunning, organogram van het MBHG, enz.

Omdat de technologie snel verouderd en de hoeveelheid informatie alsmaar toeneemt, willen het CIBG en zijn partners het portaal volledig vernieuwen. Het project zou eind 2010 klaar moeten zijn.

Portalen Brussel Mobiliteit en openbare ruimte

De portaalsites www.mobielbrussel.be en www.openbareruimtebrussel.irisnet.be werden ontwikkeld op verzoek van Mobiel Brussel. Vroeger leverden een vijftiental verschillende sites van de administratie informatie over de verschillende aspecten van de mobiliteit en de bouwplaatsen.



Het grote aantal sites maakte de informatie niet vlot toegankelijk voor de burgers.

Bovendien ontvingen de sites elk apart weinig bezoekers en vereisten ze budgetten voor de technische en grafische realisatie en het onderhoud.

De twee nieuwe portalen verzamelen onder een enkele «klik» alle informatie over de mobiliteit en de openbare ruimten²⁸. Ze zorgen voor een vlotte, snelle toegang. Ze vertrekken uit het perspectief van de gebruiker: hoe antwoordt men optimaal op de verwachtingen en de vragen van de burger, ongeacht de administratie achter het portaal?

De technologie die het CIBG voor deze portalen heeft gekozen, is gebaseerd op het Django-platform, een OpenSource-oplossing in Python. Ze is ideaal voor portaalsites die aan zeer specifieke behoeften moeten voldoen. Terwijl het CIBG het volledige technische gedeelte op zich neemt, beheert Mobiel Brussel 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. Op basis van de ervaring van de eerste gebruiksmaanden en van de vastgestelde behoeften, hebben de teams van het Centrum in de loop van 2009 technische aanpassingen aangebracht. Bijvoorbeeld:

- meer interne koppelingen tussen de twee portalen;
- integratie van een zoekmachine die de op beide portalen gevonden resultaten tegelijk aanbiedt;
- toevoeging van herkenningpunten op de kaarten, op de verschillende zoomniveaus (stations, metro, ziekenhuizen enz.);
- toevoeging van een interactieve «Taxikaart»;
- toevoeging van een interactieve «Fietskaart», met de stations van VILLO, fietswinkels, fietspunten (waar men fietsen kan huren, kleine reparaties kan laten uitvoeren en de fiets veilig stallen);
- toevoeging aan het portaal «Mobiliteit» van een dozijn webcams op de E40 en de E411, richting Brussel;
- toevoeging van een tab «Professionelen en scholen» en de pollometer van Leefmilieu Brussel.

²⁷ Enkele vaak voorkomende voorbeelden: wetgeving rond het rijbewijs, arbeidsongeschiktheid, belasting op natuurlijke personen, samenlevingscontracten, betaling van sociale bijdragen, inschrijving bij een ziekenfonds enz.

²⁸ Bijvoorbeeld: verkeersinformatie, wegenwerken, files, vuilnisinzamelingen, aanplanting van bomen, openbaar onderzoek, het volledige mobiliteitsaanbod per thema (fiets, taxi, openbaar vervoer, auto, enz.).

Gebruiksstatistieken

Sinds maart 2009 houdt een statistische tool de tel bij van het aantal bezoekers van de twee portalen. Het bezoek neemt duidelijk toe, van bijna 5.000 unieke bezoekers in maart naar 50.000 op het einde van het jaar. Men stelde twee bezoekpieken vast:

- begin oktober, toen de zware regens veel overstromingen veroorzaakten en bepaalde wegen en het Terkamerenbos afgesloten werden. Mensen die informatie zochten kwamen dan ook in groten getale naar het mobiliteitsportaal;
- medio december, na de sneeuwval die dagenlang veel verkeershinder veroorzaakte, ook bij het openbaar vervoer.

Sociaal Brussel

Het «sociale portaal» (www.sociaalbrussel.irisnet.be) verzamelt de organisaties die in de sociale en gezondheidssector van het Brussels Gewest actief zijn. Het is de vrucht van een samenwerking tussen het CMDC (Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie) en de BWR (Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad). Het CIBG zorgt voor de technologische ondersteuning.

In de Brusselse sociale en gezondheidssector zijn bijna 5.000 publieke en privéoperatoren actief, in uiteenlopende domeinen zoals de hulp aan kinderen, jongeren, gezinnen, bejaarden en gehandicapten, opleidingen, huisvesting, socioprofessionele integratie, gezondheid, geestelijke gezondheid, racismebestrijding enz.

Voor de burgers en zelfs voor de vakmensen valt het niet mee om er wegwijs in te geraken en te weten wie wat waar doet. Vandaar het belang van dit portaal, een tweetalige, interactieve sociale kaart van het Brussels Gewest, die de gebruikers toegang geeft tot heel het sociale en gezondheidsaanbod.

Het CMDC is verantwoordelijk voor de centralisatie en de bijwerking van de gegevens. Aan de hand van trefwoorden of een activiteitssector kan de gebruiker meteen de informatie vinden die hij zoekt, of op weg worden geholpen naar de website van een of meer verenigingen.

Het project demonstreert eens te meer de strategische keuze van het CIBG voor Open Source-technologieën. De toepassing die het portaal ondersteunt, maakt immers grotendeels gebruik van Open

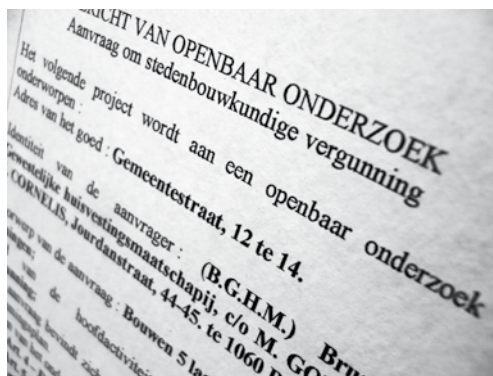
Source. Het cartografische deel van Sociaal Brussel werkt eveneens met Open Source-software (Deegree, Java) en de UrbIS®©-producten van het CIBG.

In 2009 heeft het CMDC de databank van Sociaal Brussel verder aangevuld en geverifieerd. Het hoogtepunt van het jaar was de toekenning van het AnySurfer-label. Dit is een kwaliteitslabel voor websites die dankzij de gebruikte technologie en tools voor iedereen toegankelijk zijn, ook voor mensen met een handicap.



2.4. Versterking van de transversaliteit van het NOVA-platform

NOVA is een gemeenschappelijk platform van een aantal Brusselse gemeenten en het bestuur van het Gewest, voor het beheer van de stedenbouwkundige en de milieuvergunningen. Door de online uitwisseling van informatie te vergemakkelijken en voorkomen dat dezelfde gegevens keer op keer opnieuw worden ingevoerd, vereenvoudigt NOVA de administratieve procedures. Het is een mooi voorbeeld van transversaliteit tussen de openbare diensten. Op het einde van 2009 waren tien Brusselse gemeenten aangesloten bij NOVA, samen met het Bestuur voor Ruimtelijke Ordening en Huisvesting en Leefmilieu Brussel. NOVA is een echte samenwerking tussen de besturen, waarin het CIBG de rol van technologische partner heeft gespeeld – en dat blijft doen.



NOVA²⁹ is een webplatform voor een gecoördineerd beheer van aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen en milieuvergunningen in het Brussels Gewest, en voor dossiers rond de energieprestatie van gebouwen.

Het platform is bedoeld om de procedures voor het afleveren van vergunningen te versnellen en de meervoudige invoer van identieke informatie te voorkomen. Dat laatste gebeurt door interacties mogelijk te maken tussen de verschillende betrokkenen, namelijk:

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

Een uniek platform

Tot in 2009 bestond NOVA eigenlijk uit drie delen: NOVA-Gewestelijk, NOVA-Gemeentelijk en NOVA-BIM.

Voortaan zijn alle betrokkenen aangesloten op één enkel platform. De verschillende aanpassingen en nieuwe functies die door nieuwe reglementeringen worden vereist of door de partners worden gevraagd, worden verzameld in «packages» die daarna op het platform geïmplementeerd worden. In april en oktober 2009 verschenen twee nieuwe releases van NOVA.

De opmerkelijkste uitbreiding is de inter-instantie (het delen van informatie) tussen de gemeenten en het BROH. Vroeger stuurden deze instanties elkaar (vaak meer dan eens) papieren documenten met betrekking tot stedenbouwkundige of milieuvergunningen toe. Nu wordt al die informatie op het NOVA-platform online gedeeld.

Energieprestatie van gebouwen

Dankzij de uitbreidingen van 2009 dekt NOVA nu voor Leefmilieu Brussel 90 % van de administratieve behoeften in verband met de energieprestaties van gebouwen. Namelijk: de adviezen, de haalbaarheidsstudies, de afwijkingen, de kennisgevingen van het begin van werken, de aangifte van de follow-up van bouwplaatsen en het beheer van de bijlagen.

De uitbreiding van de energieprestatiedossiers naar de gemeenten en het BROH werd in het tweede semester van 2009 grondig voorbereid. Op het einde van het eerste semester van 2010 zullen deze projecten online zijn.

Ter herinnering, de energieprestatie van gebouwen is een reglement dat het Gewest op basis van een Europese richtlijn heeft ingevoerd. Het streeft naar de beperking van het energieverbruik en dus ook van de CO₂-uitstoot, van gebouwen, door eisen op te leggen voor de thermische isolatie, de ventilatie, de verlichting en de technische verwarmings- en klimaatregelingsinstallaties. De inzet is groot, want de gebouwen (woningen en tertiaire sector) vertegenwoordigen ongeveer 70% van het totale energieverbruik van het Gewest.

Het URBAIN-platform

URBAIN (URBANism Information Network) is een toepassing van de FOD Financiën die informatie verzamelt over de door de gemeenten afgeleverde bouwvergunningen. De gemeenten en de FOD hoeven elkaar voortaan niets meer via de post te sturen. Dankzij de technische

²⁹ Een onlangs verschenen Katervan van het CIBG is volledig aan NOVA gewijd. Het is verkrijgbaar bij het CIBG, op het adres communicatie@cibg.irisnet.be; u kunt het ook downloaden op de website van het CIBG, onder de tab «Publicaties».

verbeteringen van 2009 communiceert NOVA nu rechtstreeks met URBAIN en worden alle inlichtingen over de vergunningen uitgewisseld. Ook dit toont weer aan dat een goed gebruik van ICT de administratieve procedures moderniseert en vereenvoudigt.

Tien van de negentien gemeenten

In 2009 hebben de teams van het CIBG de technische ingrepen uitgevoerd om vijf nieuwe gemeenten aan te sluiten op NOVA: Evere, Vorst, Ganshoren, Elsene en Sint-Gillis. Vijf gemeenten waren al aangesloten, zodat NOVA nu tien van de negentien Brusselse gemeenten bedient³⁰!

In 2010 komen daar nog meer gemeenten bij (Oudergem, Jette, Sint-Joost, Anderlecht en waarschijnlijk Ukkel), een bewijs te meer van het nut van NOVA. Het platform biedt immers een heleboel functies aan die het werk van de gemeentebesturen vergemakkelijken. Het maakt uiteraard de behandeling van de vergunningsaanvragen mogelijk, maar verzorgt ook het secretariaat (attest van indiening en verzending) en beheert het proces van de overlegcommissie (kalender, dagorde, processen-verbaal).

Het platform heeft trouwens een vervaldagenkalender die visuele waarschuwingen genereert bij niet-naleving van de termijnen. Het omvat ook een krachtige zoekmachine waarmee men aan de hand van verscheidene criteria dossiers kan terugvinden: referentienummer, aard van het dossier, aanvrager, adres, procedure, status van het dossier (dringend, te verzenden...) enz.

Project BWRO 2010

In 2010 zal het platform verder evolueren. Onder meer als gevolg van de inwerkingtreding van de nieuwe versie van het BWRO, het Brussels Wetboek van de Ruimtelijke Ordening. De aanpassingen werden besproken in een gezamenlijke werkgroep met het BROH. Weer een bewijs van de overkoepelende, transversale dimensie van het platform.

2.5. Geoloc: de voorloper van Google Maps!

Met dit cartografisch instrument kan men op heel het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn plaats bepalen. GeoLoc is al sinds 2004 online, lang voor Google Maps (2007). Het bewijst de knowhow in digitale cartografie van het CIBG. Met de versie die in 2009 online werd gebracht, kan men in 2004 en 2009 gemaakte luchtfoto's op het plan van het Gewest projecteren en de kaart volledig met een externe website integreren.

GeoLoc is een tool voor geolokalisatie op basis van de gegevens van UrbIS®³¹. Het systeem is op de website van het CIBG toegankelijk voor het grote publiek³².

Drie jaar vóór Google Maps!

GeoLoc werd al in 2004 online geplaatst, dus drie jaar vroeger dan Google Maps! Het was echter sinds 2006 niet meer concreet aangepast, terwijl de webtechnologie in enkele jaren tijd sterk geëvolueerd is. GeoLoc stond niet langer op het niveau van vergelijkbare interfaces op het Internet.

Het CIBG wil echter niet met Google concurreren. GeoLoc is eigenlijk een demonstratie van de expertise in informatica en de technologische knowhow van het CIBG, meer bepaald in het domein van de digitale cartografie.

Integratie met alle websites

De twee basisfuncties van GeoLoc blijven de raadpleging van adressen en de geolokalisatie. Men kan de op basis van de ingevoerde zoekcriteria aangemaakte kaart op het scherm bekijken en afdrukken.



³⁰ De gemeenten Etterbeek, Molenbeek, Schaarbeek, Sint-Agatha-Berchem, en Watermaal-Bosvoorde waren al op NOVA aanwezig.

³¹ Zie pagina 27 van dit verslag voor meer details over UrbIS®.

³² GeoLoc is bereikbaar via de tab «Lokalisatie» op www.cibg.irisnet.be, of rechtstreeks op het adres www.geoloc.irisnet.be



Er zijn nieuwe functies ontwikkeld. Een ervan is de mogelijkheid om de kaart van GeoLoc op te nemen in de website van om het even welke gebruiker (een bestuur, een particulier, een onderneming enz.), alsof de kaart volledig deel uitmaakt van de site. Deze functie is interessant om een dynamische routebeschrijving op een website te plaatsen.

De mogelijkheid om in 2004 en 2009 gemaakte luchtfoto's op het plan van het Gewest projecteren is een unieke functie van GeoLoc.

De kaart wordt dan minder abstract en men kan de bebouwing, de wegen enz. met een interval van vijf jaar vergelijken.

Nog meer functies worden bestudeerd. Ze zijn technisch haalbaar en worden al intern getest, maar moeten nog ergonomischer worden gemaakt voor de eindgebruiker:

- in plaats van één enkel adres aan te wijzen, zou men in de toekomst naar verscheidene adressen kunnen verwijzen. Voor particulieren: mijn huis, mijn school, mijn favoriete restaurant...; voor instellingen: de hoofdzetel en de plaatselijke vestigingen, enz.;
- door op één punt op de kaart te klikken, roept men alle administratieve gegevens uit alle lagen van UrbIS®© op (straatnaam, gemeente enz.).

3. De diensten

Een optimaal beheer van de diensten blijft een uitdaging voor het CIBG. Daarom heeft het Centrum het ITIL-referentiekader³³ voor het beheer van zijn diensten ingevoerd. Een gedeelte van het personeel van de afdeling Diensten heeft de opleiding in ITIL gevolgd en een certificaat behaald. In de loop van 2009 werd dit proces versneld, om het op heel de afdeling toe te passen. Op die manier kan het CIBG beter inspelen op de behoeften van zijn klanten/partners. Het kan de behoeften samenbrengen, om zo algemeen mogelijke oplossingen te ontwikkelen die toch op alle specifieke noden antwoorden.

Een groot gedeelte van de energie wordt geconcentreerd op de consolidatie van een datacenter binnen het CIBG, als voorloper van een Gewestelijk Data Center (GDC). De technologie van de servervirtualisatie is nu voldoende ver gevorderd om deze evolutie te kunnen plannen. Virtualisatie beperkt het aantal servers en dus ook de aankoop van materiaal en het verbruik van energie, de service- en de onderhoudskosten.

In 2009 heeft men ook de cartografische producten van UrbIS®© geüpdatet en Openbare Computer Ruimten in zes nieuwe Brusselse gemeenten geopend.

Al deze diensten worden mogelijk gemaakt door IRISnet, de pijler van heel het informaticabeleid van het Gewest.

3.1. Consolidatie van een gewestelijk datacenter

De exploitatie van niet minder dan 100 serverzalen op het grondgebied van het Gewest veronderstelt een groot aantal competente informaticateams. Deze heterogeniteit is een bron van meerkosten en onderbenutting van gefragmenteerde investeringen. De virtualisatie van de servers is een conditio sine qua non om het datacenter te versterken. Op initiatief van het Centrum werken veel partners van het CIBG er al aan.

³³ ITIL staat voor Information Technology Infrastructure Library (meestal vertaald als bibliotheek van infrastructures voor informatietechnologie, of IT-infrastructuurbibliotheek). De term duidt op een geheel van goede praktijken voor het beheer van informaticadiensten.



De ontplooiing van een datacenter is erg belangrijk voor het Gewest: schaalbesparingen, energiebesparing, ecologische besparingen. Internationale onderzoeken, casestudy's die door Cap Gemini voor het CIBG werden onder de loep genomen, tonen aan dat de consolidatie van servers een besparing van 20 tot 30% op het IT-budget mogelijk maakt.

Een datacenter verkleint bovendien de ecologische voetafdruk³⁴, door energiebesparing en de toenemende dematerialisering van diensten en procedures in de hand te werken.

De gewestelijke en gemeentelijke besturen van Brussel tellen momenteel niet minder dan 100 serverzalen met meer dan 2.000 machines. Dit vertegenwoordigt een grote verscheidenheid van configuraties en technologieën. Het maakt het beheer en het onderhoud er niet gemakkelijker op.

Als eerste informaticapartner van het Gewest volgt het CIBG alle technologische oplossingen die enerzijds kunnen voldoen aan de verwachtingen van de klanten inzake specifieke oplossingen, en anderzijds aan het streven naar energiebesparing en rationalisatie van de kosten.

In dit kader bevordert het Centrum de invoering van virtualisatietechnologieën. Ze bieden immers interessante perspectieven, aangezien ze flexibel kunnen evolueren, het beheer van het computerpark vereenvoudigen en schaalbesparingen opleveren (minder aankopen van materiaal, minder energieverbruik, enz.).

Virtualisatie brengt verschillende onafhankelijke besturingssystemen of toepassingen samen op één enkele machine. Een «gevirtualiseerde» machine gedraagt zich daardoor als verscheidene aparte machines.

De middelen en competenties bundelen

Naar het voorbeeld van IRISnet, dat de behoeften van een groot aantal openbare actoren overkoepelt, verzameld het Gewestelijk Data Center de middelen en competenties om een dubbelde infrastructuur in het leven te roepen: een GDC en een back-upsite die bij een defect van het datacenter de activiteiten overneemt.

³⁴ Het CIBG heeft in een samenwerkingsproject met Leefmilieu Brussel de realisatie bestudeerd van een informaticazaal in de nieuwe zetel van Leefmilieu Brussel die gepland is op het terrein van Tour & Taxis. De informaticazaal zou aan de strengste eisen voor Green IT voldoen.

In de praktijk omvat het GCD twee redundante serverzalen op belangrijke knooppunten van IRISnet.

Het project vertrekt van de uitbreiding van het huidige datacenter van het CIBG. Het Centrum maakt op grote schaal gebruik van virtualisatietechnologieën: 75% van zijn servers zijn gevirtualiseerd.

Vmware oplossing

De virtualisatieoplossing die het CIBG aanbeveelt (Vmware) vereenvoudigt ook het beheer van heel het informaticapark van de klant en vergemakkelijkt de beveiliging van de systemen.

Het CIBG heeft al in 2008 virtualisatieoplossingen voor sommige klanten ingevoerd. De gemeente Jette speelde hier de rol van proefproject. Sindsdien hebben andere besturen de stap naar de virtualisatie gezet. Niet minder dan 220 servers zijn al gevirtualiseerd!

De volgende besturen maken gebruik van de technologie:

- de gemeente en het OCMW van Sint-Agatha-Berchem³⁵;
- het OCMW van Sint-Joost-ten-Node;
- het OCMW van Elsene;
- de Haven van Brussel;
- het OCMW van Brussel-Stad;
- de gemeente Vorst;
- de gemeente Sint-Pieters-Woluwe;
- het OCMW van Sint-Gillis;
- de gemeente Etterbeek.

In 2009 werd gestart met de virtualisatie voor vier andere instellingen: het OCMW van Etterbeek, de gemeente Schaarbeek, de gemeente en het OCMW van Evere³⁶. Tegen het einde van 2010 worden vier bijkomende virtualisatieprojecten bestudeerd.

³⁵ Virtualisatie past hier in het kader van de synergie tussen de gemeentebesturen en de OCMW's. Sint-Agatha-Berchem heeft in deze context een pioniersrol gespeeld. De gemeente en het OCMW hebben hun informaticanetten door het CIBG laten integreren. De eenmaking van de netten ging samen met diensten en oplossingen als VoIP, elektronisch documentbeheer en de omzetting van de infrastructuur van de fysieke servers naar een virtuele serverarchitectuur.

³⁶ Vmware zal in 2010 bij deze vier instellingen operationeel zijn.



Werkposten

Dankzij de Virtual Desk Interface (VDI) kan men ook werkposten virtualiseren. Het CIBG heeft de verschillende aspecten bestudeerd en zal in 2010 tot een praktische fase overgaan. In eerste instantie zullen werkposten bij het CIBG zelf worden gevirtualiseerd (de computers van de opleidingszalen en van enkele administratieve diensten). Op het einde van 2010 zal bij ten minste twee klanten van het Centrum een proefproject worden gestart.

Opleiding, coaching en helpdesk

Bij alle klanten bij wie een virtualisatieoplossing toegepast is, wordt een opleiding van drie dagen georganiseerd. Voor 2010 is een bijkomend programma met vier workshops gepland, over onderwerpen zoals het dagelijkse beheer van een VMware-omgeving, troubleshooting³⁷, enz. Elke deelnemer krijgt ook vier individuele coachingssessies waarin specifieke thema's kunnen worden behandeld. Ten slotte werd voor de «gevirtualiseerde» klanten een helpdesk voor VMware ingevoerd, die bereikt kan worden via Iris Line, de servicedesk van het CIBG.

Dienstencatalogus

Virtualisatie is slechts één van de vele diensten die het CIBG aanbiedt. Er bestaan immers enorm veel snelle, flexibele en betrouwbare oplossingen om de effectiviteit van de klanten van het Centrum te verbeteren.

Om een totaalbeeld te geven van alle diensten die het Centrum kan toepassen, heeft het CIBG een *Dienstencatalogus* uitgegeven.

De publicatie van het document viel samen met de samenstelling van nieuwe ministeriële kabinetten na de gewestelijke verkiezingen van 7 juni 2009³⁸.

37 Troubleshooting staat voor alle procedures voor het oplossen van technische problemen, het bepalen van de oorzaak van defecten enz.

38 Bij elke nieuwe legislatuur wordt het aan de ministeriële kabinetten geleverde computer- en telefoonmateriaal gerecupereerd en gerecycleerd, met schoonmaak en hergebruik van de onderdelen. Het oudere materiaal wordt door nieuw vervangen. De teams van het CIBG gebruiken de overgangperiode tussen de oude en de nieuwe regering om de inzet van materiaal en diensten (e-mailadressen, opleidingskalenders, enz.) voor de nieuwe kabinetten voor te bereiden. In 2009 werden voor dit project 477 mandagen uitgetrokken.

Dertig fiches, zes families

Alle diensten van het CIBG zijn in de catalogus opgenomen, ingedeeld in zes grote families: Infrastructuur, Telecom, Beveiliging, Klantenondersteuning, Hosting en Vakoplossingen. Elke dienst wordt in de vorm van een fiche gepresenteerd, met een korte beschrijving van zijn bijzonderheden, zijn voordelen en de gevallen waarin hij nuttig of zelfs onmisbaar is. Hij is op een beperkt aantal exemplaren gedrukt. Dienst vooral als naslaggids voor de secretarissen van de ministeriële kabinetten, met het oog op de uitrusting van de nieuwe medewerkers. De elektronische versie van de catalogus kan online worden geraadpleegd via www.cibg.irisnet.be

Toepassen van Service Level Agreements (SLA)

Parallel met de ontwikkeling van deze diensten werden dienstenovereenkomsten of Service Level Agreements (SLA) gesloten. Het CIBG komt SLA's overeen met de klanten, past ze toe en formaliseert ze in de vorm van een beschrijving van de dienst.

De vijf componenten van de definitie en de meting van de SLA zijn:

- de activeringstermijn van een dienst;
- de reactiviteit van de helpdesk;
- de beschikbaarheid;
- de prestaties;
- de begeleiding.

In 2009 heeft het CIBG SLA's uitgewerkt maar ze niet allemaal geconcretiseerd. Toch worden bepaalde algemene diensten al gedekt door een SLA. De naleving van de SLA's wordt gecontroleerd. Voorbeelden:

- het beheer van incidenten voor Iris Line, de helpdesk van het Gewest;
- de hosting van gezamenlijke of specifieke toepassingen of sites;
- de dienst «Veiligheid klanten», met antivirus-, antispam- en antispywarebescherming³⁹;
- de dataverbindingen van IRISnet.

39 Zie Glossarium, pagina 50.



3.2. Update van de UrbIS®©-producten en gratis gebruikslicentie

Brussels UrbIS is een reeks cartografische producten die het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestrijkt. De producten zijn vooral bedoeld voor de gewestelijke, gemeentelijke en federale besturen, maar ook voor de sector van het vastgoed, de bouw... In maart 2009 werden fotogrammetrische vluchten over het Gewest uitgevoerd, als voorbereiding van de update van de producten van UrbIS®© door middel van stereorestitutie.

Het project UrbIS-MaME wil tegen het einde van 2010 een geïntegreerde cartografische productieomgeving tot stand brengen, van de verzameling van de gegevens tot de automatisering van de distributie van nieuwe versies van UrbIS®©.

Met Brussels UrbIS®© (Brussels **Urban Information System**) is het CIBG de leverancier bij uitstrek van referentiegegevens voor de cartografie:

- de verordening van 1999 geeft het Centrum de bevoegdheid voor cartografie;
- het Gewest heeft het CIBG opdracht gegeven om het project Brussels UrbIS uit te voeren. UrbIS®© is dus een feitelijke standaard in het Brussels Gewest. De meeste gewestelijke organismen maken er gebruik van, net als professionele actoren (verzoekers, federale overheid, architecten...).

Brussels UrbIS vormt een geheel van cartografische producten dat het grondgebied van het Gewest bestrijkt. De producten zijn in zes categorieën verdeeld: luchtfoto's (UrbIS-Fot), een orthofotoplan (UrbIS-Ortho), een topografische kaart (UrbIS-Topo), een administratieve databank (UrbISAdm), een basiskaart (UrbIS-Map) en kadastrale gegevens (UrbIS-P&B). Ze worden 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 elektronisch loket www.irisbox.irisnet.be.

Vrije toegang tot UrbIS

Het CIBG wil een groter publiek toegang geven tot de producten van Brussels UrbIS®©. In die geest heeft het de gebruikslicentie voor UrbIS gratis gemaakt, de procedures vereenvoudigd en diensten voor een groter publiek ontwikkeld.

De kosteloosheid heeft het aantal aanvragen voor licenties sterk doen toenemen. In de drie eerste maanden van 2010 was het aantal aanvragen al half zo groot als het totale aantal dat in 2009 werd toegekend⁴⁰.

	2009
Privélicenties	31
Professionele licenties	79

Fotogrammetrische vluchten over het Gewest

De update van de digitale cartografie door fotogrammetrie werd in 2009 geconcretiseerd dankzij vluchten over het Gewest⁴¹ op 30 en 31 maart door een met het gepaste materieel uitgerust vliegtuig.

De gegevens die op deze manier werden verzameld, zullen in 2010 worden gebruikt om alle vectoriële gegevens van Brussels UrbIS®© te updaten. De producten UrbIS-Fot en UrbIS-Ortho waren binnen de zes maanden na de opnamen al aangepast en gedistribueerd.

Nieuwe cartografische productieomgeving: project Urbis-MaME

Het project UrbIS-MaME⁴² ontwikkelt een nieuwe cartografische productieomgeving die de volledige productieketen bestrijkt: van het verzamelen van de informatie tot de distributie van de nieuwe gegevens. Het is de bedoeling om tegen het einde van 2010 de producten UrbIS-Map, UrbIS-Topo, UrbIS-Adm om de drie maanden te kunnen distribueren; voor UrbIS-P&B⁴³ zou dat jaarlijks gebeuren.

Afgezien van deze distributiefrequentie is het voordeel van het project UrbIS-MaME de opslag van alle gegevens tijdens de productiefase in één enkele databank. Dit maakt het onder meer mogelijk om conflicten tussen verschillende versies te voorkomen en een geschiedenis van de documenten bij te houden.

De distributie zal nog altijd via het elektronisch loket IRISbox verlopen, maar het proces wordt volledig geautomatiseerd.

⁴⁰ In het eerste kwartaal van 2010 werden al 51 professionele licenties voor de toegang tot de producten van UrbIS®© afgeleverd.

⁴¹ In het verleden werden al driemaal vluchten voor luchtfotografie uitgevoerd: 1996, 1999 en 2004.

⁴² MaME staat voor Ma(p), M(aking), E(nvironment)

⁴³ Deze distributiefrequentie wordt verklaard door het feit dat de kadastrale gegevens jaarlijks ter beschikking van het CIBG worden gesteld.

Voltooiing van de driedimensionale virtuele maquette van het Gewest

In het kader van de heraanleg van de Europese wijk hebben het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Europese Commissie een aanbesteding uitgeschreven voor de realisatie van een driedimensionale virtuele maquette van de wijk. Het BROH en het CIBG hebben meegewerkt aan het succes van dit project.

Het Duitse bedrijf GTA (Geoinformatik GmbH) heeft de opdracht ontvangen. Deze eerste 3D-maquette bestrijkt ongeveer 40 km² van het grondgebied van het Gewest. Ze heeft twee detailniveaus: in een perimeter van ongeveer 1,2 km², met de Europese wijk als middelpunt, zijn de gebouwen nauwkeurig in model gebracht; de rest van de maquette is minder gedetailleerd. Een twintigtal gebouwen is nog preciezer uitgewerkt: het Berlaymont-gebouw, het Jubelpark, de Basiliek van Koekelberg, de Beurs, het Justitiepaleis, enz.

Na de overtuigende resultaten van dit eerste experiment hebben het BROH en het CIBG een tweede aanbesteding gelanceerd, die in oktober 2009 werd afgesloten, om de modelvorming uit te breiden tot het volledige Gewest, dus 123 km² en bijna 143.000 gebouwen.

Deze 3D-maquette zal worden gebruikt voor de ontwikkeling van een nieuw product: UrbIS 3D. Het BROH zal deze driedimensionale kaart ook voor zijn eigen activiteiten en als promotiemiddel kunnen gebruiken.

Leefmilieu Brussel heeft eveneens plannen om de 3D-maquette te gebruiken in het kader van het verlenen van milieuvergunningen voor GSM-antennes.

Samenwerking NGI - CIBG

Het Nationaal Geografisch Instituut (NGI) en het CIBG werkten al verscheidene jaren informeel samen, in het kader van hun respectieve opdrachten. Beide organismen beheren geomatische gegevens over het volledige grondgebied van het Gewest. Op 30 september ondertekenden de twee instellingen een samenwerkingsakkoord voor de uitwisseling van cartografische gegevens.

De samenwerking zal onder meer bijdragen tot de verrijking van de toponymie van de UrbIS-cartografie en tot de integratie van de informatie over werkzaamheden die een impact op de kaarten kunnen hebben.

Het NGI zal de gegevens van UrbIS voor zijn eigen databank gebruiken, de ITGI (Inventaire Topogéographique – Topogeografische Inventaris). De samenwerkingsovereenkomst dekt ook andere domeinen, zoals de gekruiste kwaliteitscontrole en de toepassing van de Europese richtlijn Inspire, INfrastructure for SPatial InfoRmation in Europe, betreffende de terbeschikkingstelling van geografische informatie door lidstaten van de Europese Unie.

Het akkoord is op het financiële vlak interessant voor beide partijen. De uitwisseling van gegevens zal geen meerkosten met zich brengen en kan op termijn zelfs tot schaalbesparingen leiden.

Voor het CIBG past de overeenkomst in het kader van het beleid voor samenwerking tussen overheidspartners dat in 2007 al geconcretiseerd werd met de ondertekening van een kosteloosheidsovereenkomst met de Patrimoniumdocumentatie van de FOD Financiën. Deze overeenkomst zorgt ervoor dat de gebruikers van UrbIS® geregeld kunnen beschikken over een bijgewerkt kadasterplan dat gecombineerd kan worden met de gegevens van de door het CIBG opgestelde gewestelijke cartografie.





3.3. De Openbare Computer Ruimte

Het OCR-project (Openbare Computer Ruimte) werd in 2007 door het CIBG gestart met de steun van de toenmalige Gewestelijke Minister voor Informatica. Het project past in het streven van de Gewestregering om de digitale kloof te bestrijden. Het vult op scholieren en studenten gerichte initiatieven zoals het Multimediaplan en het draadloze netwerk URBIZONE aan door zich in het bijzonder te richten tot bevolkingscategorieën die uitgesloten zijn van de informatiemaatschappij of die haar tools slecht of niet beheersen. Het Regeerakkoord voor de gewestelijke legislatuur 2009-2014 herinnert aan het belang van de OCR.

Een computer gebruiken, online bankieren, een belastingaangifte invullen via Tax-on-Web, een uittreksel uit de geboortekte of een getuigschrift van goed gedrag en zeden aanvragen via het elektronisch loket IRISbox, of gewoon een e-mailadres aanmaken of informatie op websites raadplegen: voor veel mensen is het allemaal dagelijkse kost, maar voor anderen een echte uitdaging.

Met het project « *Openbare Computer Ruimten* » moedigt het Gewest de gemeenten aan die op hun niveau de digitale kloof willen bestrijden door computers ter beschikking te stellen en vooral door opleidingen in het gebruik van informaticatools aan te bieden.

De gemeente neemt het initiatief om een OCR te openen, door een lokaal in te richten en personeel vrij te maken. Het Gewest subsidieert de aankoop, de installatie en het onderhoud gedurende vier jaar van de apparatuur, onder leiding van het CIBG. Men heeft bijna 200.000 euro uitgetrokken voor de al geopende of in 2010 geplande Openbare Computer Ruimten.

De OCR vormen een samenwerkingsmodel voor het Gewest en de lokale overheden. Als symbool van dit partnership werd het subsidiebeleid voor de OCR voor de legislatuur 2009-2014 bevestigd in het hoofdstuk « *De gemeente, huis van alle burgers* » van het Regeerakkoord⁴⁴.

Wat een OCR bijzonder maakt

De configuratie van een OCR komt overeen met die van de toepassingen van het Multimediaplan: een computer van de jongste generatie, een netwerkprinter, een videoprojector, een scherm, luidsprekers, standaard kantoorsoftware, internettoegang. Het grote publiek kan dit materiaal tijdens de openingsdagen en -uren van de OCR gebruiken.

Wat is dan het verschil met een cybercafé of een gratis toegangspunt tot het Internet?

- De begeleiding! Aangezien één van de doelstellingen van de OCR erin bestaat de digitale kloof bij de Brusselse bevolking te dichten, worden de mensen die zich aandienen niet aan hun lot overgelaten tegenover een technologie die vaak afschrikt;
- Er zijn één of meer animators aanwezig om uitleg te geven, een elementaire opleiding te geven in het gebruik van informaticatools en om de vragen van de gebruikers te beantwoorden;
- Men organiseert ook gratis initiativemodules over kantoorsoftware, multimedia en het Internet.

Bezoeksfrequentie

Elke OCR moet een jaarverslag over haar activiteiten indienen. Dankzij de analyse van deze verslagen krijgt men een beeld van de variëteit van de georganiseerde opleidingen en – op basis van de cijfers over de bezoekersaantallen – van het succes van de OCR.

Het gebruikersprofiel komt overeen met het doelpubliek: werklozen, laag geschoolden, begunstigden van dienstencheques, PWA-werknemers, integrerende jongeren en zelfs bejaarden die de nieuwe technologieën willen leren kennen.

Wanneer een OCR in een school ondergebracht is, kunnen ook de leerlingen de apparatuur gebruiken, bijvoorbeeld voor taallessen.

7 OCR's in het Brussels Gewest

De eerste OCR, een proefproject, werd in 2008 in de gemeente Ganshoren geopend. Sindsdien hebben zes andere Brusselse gemeenten een OCR. In Watermaal-Bosvoorde is een voorbereidend project gestart.

⁴⁴ De tekst van het akkoord kan worden geraadpleegd op de portaalsite van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, www.brussel.irisnet.be.



Sint-Agatha-Berchem	Evere	Ganshoren
Centrale School Koning Boudewijnplein 1-3 1082 Brussel 02/464.04.78	Cultureel Centrum Evere Parijsstraat 43 1140 Brussel 02/241.15.83	Koninklijk Atheneum Ganshoren Auguste de Cockstraat 1 1083 Brussel 02/426.83.00
Jette (opening in 2010)	Sint-Joost-ten-Node	Sint-Lambrechts-Woluwe
Gemeentehuisbijgebouw Wemmelsesteenweg 100 1090 Brussel 02/423.13.22	OCR Sapiens Merinosstraat 1B 1210 Brussel 02/218.44.47	OCR Wolubilis Lola Bobescostraat 11 1200 Brussel 02/761.60.18
Sint-Pieters-Woluwe (opening in 2010)		
OCR Sint-Pieters-Woluwe Gemeentelijke Bibliotheek Charles Thielemanslaan 93 1150 Brussel 02/773.07.52		

3.4. De Users Clubs

Om alle klanten van het CIBG op de hoogte te houden van nieuwe diensten en toepassingen, wijzigingen of evoluties, worden 1 maal per jaar User Clubs georganiseerd. Het participatieve en bindende karakter van de User Clubs verdient benadrukt te worden. Voor het CIBG zijn ze een gelegenheid om kennis te nemen van de behoeften en de vragen van de partners. De bereidheid om naar elkaar te luisteren en elkaar advies te geven speelt een essentiële rol in de werking van de User Clubs.

Zoals de naam al zegt, is een User Club een bijeenkomst van gebruikers van de diensten van het CIBG, met de bedoeling hen kennis te laten maken met nieuwe instrumenten, aanpassingen van toepassingen, casestudy's... Daarnaast kunnen de gebruikers hun ervaringen delen en de evolutie van reglementaire of technische beperkingen van bepaalde tools en diensten bespreken.

De eerste User Clubs vonden plaats in het kader van IRISnet. Later werd het initiatief uitgebreid naar andere diensten en producten van het CIBG.

De User Club IRISnet

Het CIBG wenste naast het Opgvolgingscomité en het Bijstandsc comité, allebei voorgeschreven door het raamakkoord voor IRISnet⁴⁵, de gebruikers van het net op een andere manier ontmoeten. Zo werd de User Club geboren.

De User Club IRISnet is sinds 2003 ongeveer tien keer samengekomen. Ze is bedoeld om enerzijds de gebruikers over de (nieuwe) mogelijkheden van het netwerk te informeren en anderzijds informatie over hun behoeften naar de operator te laten doorstromen.

Afhankelijk van de agenda kunnen externe sprekers nieuwe technische functies en toekomstige of potentiële diensten van IRISnet voorstellen.

⁴⁵ Meer informatie over de rol van deze twee Comités op pagina 17 en 18 van het Katern van het CIBG nr. 30 over IRISnet. U kunt het downloaden op de website van het CIBG, www.cibg.irisnet.be onder de tab « Publicaties ».



Drie User Clubs in 2009

Op dezelfde basis worden nu ook andere User Clubs georganiseerd. In 2009 vonden drie clubs plaats:

- Back-up online;
- Nieuwe producten van UrbIS®©;
- Vmware.

Het CIBG nodigt alle betrokken gebruikers en contactpersonen uit. De inschrijving is volledig gratis. De User Club wordt geleid door de projectleiders, soms samen met het dienst- of afdelingshoofd. Soms verzorgen klanten of externe partners een presentatie. Alle documenten die tijdens de User Clubs worden gepresenteerd en gebruikt, kunnen na de bijeenkomst op www.cibg.irisnet.be worden gedownload.

4. De samenwerking met het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Bij besluit van de ministers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 20 juli 2006 en 26 oktober 2006 werd 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 toepast 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.

In het boekjaar 2009 vertegenwoordigde de begroting voor de informatisering van het MBHG iets minder dan 10% van de totale begroting voor «*Beheer van menselijke en materiële middelen*» die het MBHG van het Gewest ontving.

De projecten in 2009

Het CIBG heeft in het kader van zijn samenwerking met het MBHG projecten van uiteenlopende aard uitgevoerd: analyse, indienstneming van technische platformen, implementatie van externe software, ontwikkeling van specifieke programma's.

Het CIBG leverde prestaties in vijftien projecten voor rekening van het MBHG. Enkele van de belangrijkste:

- het opstellen van het bestek en het gunnen van de opdracht voor project Impala, dat een efficiëntere integratie van wetwijzigingen mogelijk zal maken voor het Bestuur Economie en Werkgelegenheid en voor de Directie Huisvesting van het BROH;
- het opstellen van het bestek voor project Cumulus, de payroll-module voor werknemers van het MBHG, en de implementatie van IBAN Cumulus⁴⁶;
- de implementatie bij het MBHG en in verscheidene ION's van begrotingsapplicaties voor de automatisering van de consolidatie van de gewestbegroting;

- het elektronisch documentbeheer:
 - de analyse van de applicatie Hermes voor het beheer van arbeidsvergunningen, voor het Bestuur Economie en Werkgelegenheid; Deze analyse bereidt de digitalisering van de dossiers voor, met het oog op een geoptimaliseerde en snellere aflevering van arbeidsvergunningen;
 - de opdracht voor de uitbreiding van het programma CORSA, om het gebruiksvriendelijker te maken voor de Directie Juridische Zaken;
 - de installatie van Sharepoint 3.0.
- de evolutie van het data warehouse⁴⁷ voor het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse⁴⁸;
- de evolutie van de databank van de Kruispuntbank van Ondernemingen;
- de realisatie van de eerste release van het mobiliteitsportaal⁴⁹.

De diensten

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

- **Helpdesk.** Een team van het CIBG behandelt 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 2009 werden in totaal 9.573 incidenten geregistreerd, waarvan 17,6% werd opgelost 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.
- **Kantoorautomatisering.** Het computerpark van het MBHG omvat meer dan 2.000 pc's of portables en hun randapparatuur, verdeeld over vijf grote en verscheidene kleine gedecentraliseerde sites. Naast het beheer van de IT-incidenten ontfermt het CIBG zich ook over de installaties, de updates, de migraties... Een team van zes specialisten in kantoorautomatisering werkt voor het MBHG. In 2009 werden 4.611 verzoeken in verband met kantoorautomatisering ontvangen; 1.437 hadden betrekking op aanpassingen.

⁴⁷ Zie Glossarium, pagina 50.

⁴⁸ De laatste tests vonden op het einde van 2009 plaats. De productie is in het eerste kwartaal van 2010 begonnen.

⁴⁹ Zie voor meer details het hoofdstuk over het mobiliteitsportaal op pagina 20.

⁴⁶ Laatste ontwikkelingen in 2009, productie in 2010.

- **Systemen & netwerken.** Deze dienst zorgt voor het netwerkbeheer (LAN en IRISnet) en voor het beheer van de servers van het MBHG (30 Unix-servers, 33 fysieke Windows-servers, 30 in 2009 gevirtualiseerde Windows-servers, 2 LINUX-servers, 18 netwerkapparaten), met inbegrip van de back-ups⁵⁰, de antivirusbescherming, de firewall⁵¹, het intranet en het extranet van het MBHG en de toegang tot het Internet, tot authentieke gegevensbronnen en tot de banksystemen van Dexia.
- **Specifieke toepassingen.** De verschillende besturen van het MBHG gebruiken verscheidene specifieke toepassingen. Voor bepaalde toepassingen levert het CIBG een volledige service, van de hosting tot de ondersteuning van de gebruikers; het treedt dan op als Application Service Provider⁵². De servicemanagers verzorgen de follow-up van de volledige ondersteuningketen. Dit is bijvoorbeeld het geval voor de toepassingen Taxi's, Begrotingen- en rekeningencentrale, MobileXpense, Agate-Mon courrier, enz.
- **SAP-support.** Het SAP-team bij het MBHG wordt naargelang de behoeften versterkt met externe consultants, via een in 2008 opgestart raamcontract. Het werkt vooral aan onderhoud, maar voert ook SAP-projecten uit.
- **Standaardisering / Contract Management.** Het CIBG gaat het beheer van zijn leveranciers en contracten standaardiseren, zodat het met een operationele en budgettaire gemeenschappelijke basis werkt. In het kader van de inspanningen voor schaalbesparingen concentreert het Centrum zich op de consolidatie van het onderhoudswerk en op de invoering van hosting-standaarden - en de naleving van deze standaarden door de interne gebruikers en de leveranciers. Deze consolidatie uit zich in een centralisatie van de broncodes van de applicaties en de contractuele verplichting voor de leveranciers om voortaan met deze gecentraliseerde codes te werken.

Alles samen was de uitvoering door het CIBG voor rekening van het MBHG van de verschillende opdrachten (helpdesk, kantoorautomatisering, SAP-delivery en onderhoud) in 2009, alle projecten samen, goed voor meer dan 50 voltijds-equivalenten.

⁵⁰ Zie Glossarium, pagina 50

⁵¹ Zie Glossarium, pagina 50

⁵² Zie Glossarium, pagina 50

SAP-team

De SAP-diensten concentreerden zich op een aantal gebieden. Enkele voorbeelden:

- de migratie van SAP-release 4.6 naar 6.0, met het oog op ergonomische verbeteringen en SAP-ondersteuning in de beste voorwaarden;
- een ingrijpend evolutief onderhoud van SEPA (Single Europe Payments Area), voor de ondersteuning van de nieuwe betaalprocedure met IBAN-codes, en van de specifieke behoeften van het MBHG;
- het project « *New Landscaping* » voor de optimalisering van de hardware- en softwareplatforms die SAP ondersteunen:
 - update en test van «support packages», verbeteringen en evolutief onderhoud van SAP (op juridisch en bedrijfsniveau);
 - update van de ORACLE-databank;
 - migratie van servers en vrijmaking van de oude server.

Deze fase van het project is een voorbereiding voor de hoofdfase, waarin de twee huidige productieomgevingen samengesmolten zullen worden.

- het project « *Logboek van de visa's* »: de Controleur van de vastleggingen en de vereffeningen (CVV) houdt een logboek bij van de betrokken vastleggingen en van de voor deze vastleggingen uitgereikte visa's. De rapporten die gegenereerd worden door deze toepassing bieden de mogelijkheid om een staat op te maken, per budgettaire toewijzing, met de betrokken bewegingen, en maandverslagen op te stellen voor het Rekenhof;
- het project *Dirfinco*: deze interface staat borg voor de creatie van de vastleggingen, de verificatie van de betwiste leveranciers, de goedkeuringen van de ordonnateurs (vastlegging en vereffening) en de opvolging.
- de integratie met het IRL-project: creatie van een interface voor de automatische opvraging van de gegevens betreffende de betalingen (inkomsten en uitgaven).

Het SAP-team heeft een cruciale rol gespeeld in het succes van het project SAP-Budget, waarvan in oktober 2009 een groot gedeelte voorlopig werd opgeleverd. Het project ontwikkelt een platform voor het opstellen en de follow-up van de uitvoering van het budget op gewestelijk niveau.



Deze toepassing is in productie genomen en is nu voor bepaalde functies toegankelijk voor de ION's van het Gewest. De ontwikkeling van deze toepassing is niet alleen een troef voor het Gewest, maar ook voor derden-klienten. De FOD Financiën heeft zijn belangstelling voor de ontplooiende oplossing kenbaar gemaakt.

Het functioneel onderhoud en het onderhoud van de systemen

De SAP-diensten omvatten ook het onderhoud van de SAP-software: opvolging van incidenten, support voor gebruikers, opleiding, documentatiebibliotheek, eigen ontwikkeling, evolutief onderhoud.

Het opstellen van financiële verslagen SAP-BI past in het kader van de promotie van de SAP-BI tools, die een betere gestructureerde toegang bieden tot de informatie, met inbegrip van de voorbereiding van de opleidingen 2010 voor het personeel van het MBHG.

Het technisch onderhoud van de SAP-systemen (SAP-BC) wordt uitgevoerd in samenwerking met de afdeling diensten van het CIBG.

Reorganisatie van het SAP competence center

Het SAP-team werd rond drie thema's gereorganiseerd: «financiën», «begroting» en «andere processen». Elk thema heeft een verantwoordelijke en ondersteuningsmedewerker, en omvat gemeenschappelijke processen (correctief en evolutief onderhoud, documentatie, opleidingen).

Via een geschikte planning en organisatie is het voortaan mogelijk om beter te beantwoorden aan de verwachtingen van het MBHG en de beschikbare tijd doelmatiger te benutten. Dit alles moet bijdragen tot een betere kijk op SAP binnen het MBHG. De uitdaging is van het SAP-team een support center te maken, niet alleen ten opzichte van het BFB (Bestuur Financiën en Begroting), maar ook ten opzichte van de andere overheidsinstellingen.

Het is belangrijk dat dit op pragmatische wijze gepland wordt, zodat de bestaande waarden behouden blijven, de verstrekte diensten toenemen, het aantal incidenten binnen de perken blijft en de doelstellingen, in de eerste plaats op het vlak van de termijnen, gehaald worden. Het SAP-team staat dan ook klaar om de roll-out te verzekeren en tegemoet te komen aan de nieuwe behoeften van het MBHG en derden, zoals de ION's.

De reorganisatie voorzorg eveneens in een versterking van het SAP-team met interne medewerkers, liever dan met externe consultants. Enerzijds moest dit de kosten terugdringen, en anderzijds zou daarmee de knowhow van het interne team versterkt worden. Eind 2009 zijn dan ook nieuwe medewerkers met een ruime ervaring in SAP en een aanzienlijke technische bagage in het team opgenomen.

In 2009 bedroegen de investeringen voor SAP meer dan 2,5 miljoen €. Dit bedrag omvat zowel de loonmassa van de medewerkers van het CIBG als de consultants, de projecten, de aankopen van licenties en de onderhoudskosten.

III. WERKING VAN HET CIBG



Om aan de vereisten van zijn Mission Statement te voldoen, maakt het CIBG gebruik van tools om zijn werking te professionaliseren. Deze tools geven het Centrum de nodige ondersteuning om zijn evolutie zowel strategisch als operationeel te oriënteren. Deze tools, waarvan sommige al het tweede volledige boekjaar worden toegepast, leveren metingen van de effectiviteit van de inspanningen die het CIBG levert. Ze helpen het Centrum om een moderne organisatie te worden.

1. Kwaliteitsprocessen

1.1. Tevredenheidspeiling bij de partners

Een van de strategische doelstellingen van het CIBG steunt op de regelmatige evaluatie van de relatie van het CIBG met zijn klanten, en van hun beeld van de prestaties die het Centrum hen levert. Voor het tweede opeenvolgende jaar heeft een extern bedrijf een tevredenheidspeiling uitgevoerd.

Men heeft contact opgenomen met 101 klanten (gemeenten, OCMW's, het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ministerkabinetten, instellingen van openbare nut, scholen, ziekenhuizen...).

De vragenlijst bestaat uit **een dertigtal stellingen** waaraan de deelnemers een score moeten toekennen op **een schaal met 6 waarden** :

- helemaal niet akkoord;
- niet akkoord;
- neutraal;
- akkoord;
- helemaal akkoord;
- 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.

Algemene tevredenheid

De algemene tevredenheid bedraagt 3,35 op 5. De gemiddelde score voor elk thema ligt tussen 3,12 en 3,36 (op een maximum van 5).

Thema's	2009
Professionalisme van de medewerkers	3,36
Relatie met de klant	3,12
Klantgerichtheid	3,33
Beeld en imago van het CIBG	3,15
Partnerschap	3,16

Net als vorig jaar waren de klanten het vooral eens over het professionalisme van de medewerkers van het Centrum⁵³. De resultaten werden gebruikt als basis voor de ontwikkeling van een actieplan voor de verbetering van de zwakste punten.

Alle klanten die voor de tevredenheidspeiling werden geraadpleegd, ontvingen een elektronische nieuwsbrief met de gedetailleerde resultaten. De peiling zal in 2010 volgens dezelfde modaliteiten worden overgedaan.

Tevredenheid per project

Om de resultaten van de peiling verder te verfijnen, bestaan parallelle metingen die zich op de tevredenheid per project richten. Deze procedure stelt het CIBG in staat om beter op de behoeften van de klanten in te spelen en rekening te houden met wat zij belangrijk vinden.

Deze projectgerichte metingen leverden in 2009 een score van 4,02 op 5 op. Merk op dat de scores toegekend worden door de klanten die de concrete uitvoering van de projecten volgen en dat hij hoger is dan de algemene score van de tevredenheidspeiling.

⁵³ De klanten menen dat de medewerkers voldoende technisch en relationeel bekwaam zijn.



1.2. De Balanced Scorecard

De Balanced Scorecard (BSC) is een managementtool om de strategie van de organisatie te definiëren en haar evolutie te meten. 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 2009 werden vierentwintig indicatoren voor zestien strategische doelstellingen gemeten.

De BSC is een onmisbaar instrument geworden om de individuele doelstellingen van de medewerkers (zie het gedeelte van dit verslag over de Human Resources, pagina 37) in lijn te brengen met de verschillende processen die in de Mission Life Cycle worden beschreven. De Mission Life Cycle beschrijft de standaard levenscyclus van elke missie (project en/of dienst) binnen het CIBG, van de ontvangst van een verzoek tot het einde van de dienst. De cyclus omvat drie processen: demand management, delivery management en service management⁵⁴.

Tevredenheid per project

De metingen van 2009 tonen een grote vooruitgang in het projectbeheer. Voor elk gestart project wordt een projectplan opgesteld, dat dankzij een betere communicatie en engagement de samenwerking met de klanten hechter maakt. Het aantal projecten met vertraging is trouwens voor het tweede opeenvolgende jaar gedaald.

Bij de start van elk project wordt de klant/partner gevraagd om de evaluatiecriteria te kiezen die volgens hem bepalend zijn voor het succes van het project, en de metingen die op het einde van het project zullen worden uitgevoerd. Wanneer het project voltooid is, neemt men dit document en geeft de klant zelf een score voor de verschillende criteria.

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

In 2009 konden negen indicatoren niet worden gemeten. Ze hadden vooral betrekking op de verbetering van de diensten en het dekkingspercentage, en de uitvoering van het businessplan.

De metingen tonen dat de processen voor het beheer van de human resources goed ingevoerd zijn: alle IT-medewerkers (behalve de langdurig afwezige personen) ontvingen persoonlijke doelstellingen, een evolutiegesprek in het midden van het jaar en een evaluatiegesprek. Meer dan 90% van de medewerkers volgde ten minste één opleiding in het kader van hun persoonlijke ontwikkelingsplan.

Zowel in de tevredenheidspeilingen per project als in de jaarlijkse tevredenheidspeiling spreken de klanten/partners van het CIBG zich positief uit over de competenties van de medewerkers van het Centrum, hun vakkennis, hun medewerking en hun integratie in de organisatie van de partner.

Perspectieven voor 2010

De meeste metingen van 2009 tonen positieve resultaten en bereiken zelfs duidelijk de doelstelling.

Toch tonen de jaarlijkse peiling en de peilingen per project ook dissonante resultaten die afbreuk doen aan de impact van de geleverde inspanningen voor de klanttevredenheid.

In 2010 zal de Balanced Scorecard worden onderzocht en aangepast, om het Centrum te helpen om aan alle verwachtingen van de klanten/partners te voldoen en in lijn te zijn met het Regeerakkoord, meer bepaald met betrekking tot de duurzame ontwikkeling.

⁵⁴ Meer informatie over Mission Life Cycle vindt u op de website van het CIBG, www.cibg.irisnet.be



1.3. 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, opleiding...). Met dit doel werd het proces voor time tracking, dat gebruikmaakt van de collaboratieve tool Efficacy, in 2009 ten volle benut.

Met deze tool kan men:

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

In 2009 werd de rapportering van de diensten geüniformiseerd, om alle medewerkers van de afdeling Diensten een gemeenschappelijke tool aan te bieden. Bovendien werd van de migratie van Efficacy naar de versie 2009 gebruikgemaakt om de module voor de invoer van de prestaties te verbeteren.

1.4. Personeel van CIBG en IRISTEAM

IRISteam vzw is de kostedelende vereniging waarvan het CIBG lid is. Het Centrum doet een beroep op de middelen van IRISteam, dat tot doel heeft «*de ondersteuning van de leden met human resources m.b.t. tot hun activiteiten voor informatiebeheer, digitale cartografie, telecommunicatie, ICT en aanverwante zaken*». IRISteam gebruikt hiervoor:

- de invoering van een model voor 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 vastgesteld;
- de professionalisering van de rekrutering.

Het beheer van de prestatiecyclus

In januari-februari van elk jaar ontmoet elk diensthoofd/afdelingshoofd zijn medewerkers individueel, om de balans van het voorbije jaar te maken en nieuwe individuele doelstellingen voor het nieuwe jaar te bepalen.

Voor elke typefunctie kiest men vier algemene doelstellingen die rechtstreeks voortvloeien uit de vier krachtlijnen van de BSC (overheid, klant, processen, HR/bedrijfscultuur). Ze worden vertaald in individuele doelstellingen die direct betrekking hebben op de medewerker.

De cyclus van het prestatiebeheer omvat ook een evaluatie van de gedrags- en technische competenties, de behoeften aan opleiding/coaching en de professionele ambities van de medewerker.

Alle aspecten van de evaluatie worden op papier gezet en door beide partijen ondertekend.

In juni-juli zien het diensthoofd/afdelingshoofd en de medewerker elkaar terug voor een functioneringsgesprek. Dit is bedoeld om de communicatie tussen de manager en de medewerker te verbeteren en een stand van zaken op te stellen over de realisatie van de bepaalde doelstellingen.

Opleidingen voor meer professionalisering

De overgang naar IRISteam heeft een toename mogelijk gemaakt van het aantal opgeleide medewerkers, het aantal opleidingsdagen en het voor opleidingen uitgetrokken budget.

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 €
2007 **	150.450 €	410	113	3,6	1.331,40 €
2008 **	287.355 €	763	100	7,6	2.873,60 €
2009 **	333.188 €	896	173	5,2	2.178 €

* Cijfers CIBG ** Cijfers IRISteam *** Uitsluitend voor externe opleidingen

Zoals al vermeld, worden de opleidingsbehoeften onder meer bepaald via het proces van de evaluatie van de competenties. Men stelt een persoonlijk ontwikkelingsplan op dat elk personeelslid de mogelijkheid geeft om nieuwe competenties te verwerven en/of de bestaande kennis te verdiepen.

In 2009 werden voor de meeste medewerkers van het CIBG interne opleidingen georganiseerd om hen vertrouwd te maken met de technieken voor projectbeheer. Sommige medewerkers volgden vanwege de inhoud van hun functie een externe opleiding. Dit proces leidde tot de toekenning van certificaten.

Projectbeheer / Methodologie	Totaal aantal certificaten
ITIL v3 foundation	56
ITIL scpl OSA	5
ITIL scpl SOA	1
Prince 2 foundation	10

Human resources (aanwervingen,...)

Op 31 december 2009 werkten 204 mensen voor het CIBG. Ongeveer vijftig van hen voerden externe informaticaopdrachten uit bij openbare Brusselse partners van het Centrum, zoals VGC, COCOF, het gemeentebestuur van Schaarbeek, Leefmilieu Brussel...

De verdeling van het IT-personeel per functieniveau zoals vastgesteld in het humanresourcesmodel IRISteam was als volgt:

	2009
Medior	112
Senior	67
Expert	8

In 2009 werden 17 overeenkomsten gesloten.

Functies	2009
Analyst Programmer	1
BO Designer	1
DB Administrator	1
Functional Analyst SAP FI/CO	1
Implementation Manager	2
IT Manager	1
IT Technician	3
Helpdesk Operator	1
Program Manager	1
Project Manager	2
Service Head	1
System Engineer	2

Het CIBG: organiek kader

Het organiek kader⁵⁵ is slechts zeer gedeeltelijk ingevuld:

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

Tevredenheidspeiling bij het personeel

Naast de tevredenheidspeiling bij de klanten⁵⁶ heeft het CIBG een vergelijkbare peiling bij het personeel uitgevoerd. Ook hier werden de resultaten door een extern bedrijf verzameld en geanalyseerd⁵⁷.

Bijna zeventig procent van de medewerkers reageerde, een respons die overeenkomt met die van vorig jaar en een goed beeld geeft van de tevredenheid van de medewerkers van het CIBG.

Een veertigtal vragen werden in 6 thema's ondergebracht:

- human resources;
- bezoldiging en welzijn op het werk;
- relationele dimensie;
- jobinhoud;
- ondersteuning;
- bedrijfscultuur / gehechtheid aan het bedrijf.

55 Belgisch Staatsblad van 28/11/2001, besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 26/11/1998.

56 Zie pagina 35 voor meer details over de tevredenheidspeiling bij de klanten.

57 De resultaten van de interne tevredenheidspeiling worden onder het personeel verspreid op de jaarlijkse Ondernemingsdag die alle medewerkers van het CIBG samenbrengt.

Door een transversale analyse van een vijftiental vragen werd ook het thema van de verantwoordelijkheid (een van de punten van de Balanced Scorecard) onderzocht.

De resultaten

De algemene tevredenheid van het personeel bedraagt 74% (tegenover 66% vorig jaar). Alle scores stijgen, maar de stijging van de scores in verband met de vergoeding en het welzijn is het sterkst.

	2009
Human Resources	3,36
Bezoldiging en welzijn op het werk	3,37
<i>Bezoldiging</i>	3,25
<i>Welzijn</i>	3,51
Relationele dimensie	3,66
Jobinhoud	3,65
Ondersteuning	3,44
Bedrijfscultuur	3,68
Responsabilisering	3,56

Enkele lessen

- Ongeveer 90% van de medewerkers van het CIBG meent dat zijn rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn, en gaat akkoord met de persoonlijke doelstellingen die zij hebben ontvangen;
- 9 medewerkers op 10 vinden het werk interessant, nuttig en gevarieerd. Ze menen ook dat het CIBG belangrijk werk verricht in het Brussels Gewest;
- De medewerkers zijn erg tevreden over hun autonomie: «Ik durf verantwoordelijkheid te nemen zonder systematisch de hiërarchie te raadplegen» (3,99/5) en «Ik kan mijn werk zelfstandig organiseren» (4,08/5). Het personeel voelt zich ook op zijn gemak om openlijk met de collega's te communiceren (84%);
- De arbeidsvoorwaarden worden goed bevonden (80%). Het personeel vindt dat het over voldoende middelen (materieel, methoden, software) beschikt om zijn doelstellingen te bereiken (76%) en is ook tevreden over de extralegale voordelen die het ontvangt.

OFFICIEUZE COÖRDINATIE VAN DE WETTEN EN

§ 1. Onder de benaming «Centrum voor Informatica voor het Brussels 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 Brussels 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

ORGANIEKE ORDONNANTIE BETREFFENDE HET CIBG



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.

De budgettaire middelen van het CIBG daalden in 2009 met 15 %. Deze daling, die aan de financiële crisis van september 2009 voorafging, wordt vastgesteld wanneer men de financieringsmiddelen van de initiële gewestelijke begroting van 2008 vergelijkt met die van de initiële begroting van 2009⁵⁸. De financiële middelen vielen terug van bijna 40 miljoen € in 2008 naar 34 miljoen € in 2009.

De werkingsdotatie van het CIBG is vrij stabiel gebleven (daling met 1,5%), terwijl het personeel toenam, zodat het CIBG een gedeelte van het informaticapersoneel rechtstreeks uit projecten of diensten moest financieren. Daarnaast kennen de herhalende kosten voor onderhoud en informaticalicenties, die eveneens uit de dotatie worden betaald, een logische stijging, naarmate meer en meer openbare actoren van het Gewest door het CIBG worden geïnformatiseerd. Deze groei moest dus eveneens door begrotingsinspanningen op andere posten worden gecompenseerd.

De sterkste daling was die van de incentiveprogramma's van het Centrum voor de lokale besturen (gemeenten en OCMW's), de instellingen van openbaar nut (VGC, COCOF, Leefmilieu Brussel, DBDMH, Haven van Brussel, MBHG...), de scholen, de gezondheidssector en de regeringsdiensten. Hier vielen de budgetten van 2008 op 2009 terug met 45%, een daling van bijna 7,5 miljoen €.

Het CIBG kon dus geen nieuwe IT-initiatieven nemen voor zijn institutionele klanten. Ondanks de toenemende informaticabehoefte van alle openbare actoren, moest het Centrum zich beperken tot administratieve vereenvoudiging, modernisering en e-government.

Ondanks deze algemene vermindering van de investeringen in informatica, werden de budgetten die het CIBG voor de informatica van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (MBHB) met 20% verhoogd, namelijk met 2 miljoen €.

De begrotingsherziening van 2009 heeft gelukkig niet tot nieuwe besnoeiingen geleid, zoals dat in 2008 wel het geval was. In het diepst van de crisis vormt de informatica immers een niet te verwaarlozen hefboom voor het herstel, dankzij een rationalisatie van de kosten, schaalbesparingen, transversaliteit en de gemeenschappelijke aanwending van de middelen.

Begrotingscontrole

De begrotingen van het CIBG worden meermaals gecontroleerd. De verificatie omvat controles en rapporteringen op basis van de Organieke Ordonnantie van 23 februari 2006 en haar besluiten, na de hervorming van de begroting en de boekhouding.

De ordonnantie is sinds 1 januari 2008 van toepassing op het CIBG als autonoom administratief organisme. Ze voert processen in voor begrotingsvastleggingen, de vereffening en controle van de vastleggingen en de vereffening door de door de Regering in het CIBG aangestelde verantwoordelijken.

De uitgaven van het Centrum zijn het voorwerp van een maximale begrotingstoelating in vastleggingskredieten en vereffeningkredieten, door een basistoewijzing die elk jaar door het Parlement wordt goedgekeurd en toegevoegd aan de begrotingsordonnantie. Alle vastleggingen en vereffeningen op de begroting van het CIBG worden gecontroleerd en goedgekeurd door de controleur van de vastleggingen en vereffeningen.

Het CIBG voert elke maand een monitoring uit die het naar de Administratie van Begroting van het MBHG stuurt. Dit document bevat de uitvoering van de vastleggings- en vereffeningkredieten op alle basistoewijzingen voor uitgaven van de begroting van de maand, samen met het totaal sinds het begin van het jaar. Daarnaast worden elke maand schatkistramingen naar het financieel coördinatiecentrum van het MBHG verstuurd.

De begroting van het CIBG wordt elk jaar zonder voorbehoud goedgekeurd door zijn door het Gewest aangestelde bedrijfsrevisor, TCLM. De rekeningen van het Centrum worden elk jaar door het Rekenhof geauditeerd. De openbare aanbestedingen die het CIBG doet, moeten eveneens worden goedgekeurd voor de Inspectie van Financiën en door de voogdijminister of de Gewestregering, afhankelijk van de wettelijke drempels. Ten slotte valideert de voogdijminister de voorgestelde aanwending van de begroting in het jaarlijkse businessplan van het CIBG en ontvangt zij een regelmatige rapportering over de uitvoering van de begrotingen en de IT-opdrachten.

Merk op dat de rekeningen van de vzw IRISteam eveneens zonder voorbehoud door de bedrijfsrevisor TCLM worden goedgekeurd.

⁵⁸ De informatica is opgenomen onder Missie 7 van de begroting van het Gewest.

BRIEF VAN DE REVISOR - CIBG



VERSLAG VAN DE COMMISSARIS OVER DE FINANCIËLE TOESTAND AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2009 VAN HET CENTRUM VOOR INFORMATICA VOOR HET BRUSSELS 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 2009 met een balansotaal van € 19.605.941,65 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een verlies van het boekjaar van € 247.118,80.

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 uitgevaardigd 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.

RSM InterAudit BV CVBA
bedrijfsrevisoren
Lorenberg 22 b2 - B 1132 Zaventem
T +32 (0)2 725 50 04 - F +32 (0)2 725 53 41
interaudit@rsm-belgium.be
RTW BE 0436 391 122 - RPR Brussel

Member of
Toelen Cats Dupont Koevoets group
Offices in Aneerpt, Brussels, Charleroi,
Mons and Zaventem
www.rsm-belgium.be

RSM Belgium is an independent member
firm of **RSM International**
an affiliation of independent accounting
and consulting firms



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 2009 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 Brussels 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, 21 april 2010

RSM InterAudit c.v.b.a.
Commissaris

Roland Morlie
Bedrijfsrevisor
Wettelijk vertegenwoordiger
Vennoot

REKENINGEN VAN HET CIBG

Balans op 31 december 2009

ACTIVA		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
II.	Immateriële vaste activa		1.772.811,13
	UrbIS	392.717,80	
	Informaticalicenties	54.321,89	
	Ontwikkelingen applicaties	1.325.771,44	
III.	Materiële vaste activa		4.294.209,00
	Software	907.257,12	
	Meubilair en rollend materieel	2.658.373,16	
	Inrichtingen lokalen	728.578,72	
IV.	Financiële vaste activa		137,36
	Borgtochten betaald in contanten	137,36	
VI.	Voorraden		0,00
	Handelsgoederen	0,00	
VII.	Vorderingen op ten hoogste 1 jaar		12.746.914,69
	Handelsvorderingen		
	1. Klanten	8.593.445,59	
	2. Te ontvangen kredietnota's	0,00	
	3. Transitrekening	4.153.469,10	
IX.	Liquide middelen		8.457,48
	Bank + Kassa	8.457,48	
X.	Overlopende rekeningen		783.411,99
	1. Over te dragen kosten	585.224,97	
	2. Verkregen opbrengsten	198.187,02	
TOTAAL ACTIVA			19.605.941,65

PASSIVA		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
V.	Overgedragen winst		7.475.971,90
	waarvan dotatie	329.721,04	
	waarvan impulsprojecten	4.243.083,26	
	waarvan voor rekening van derden	2.522.284,01	
	waarvan andere	380.883,59	
VI.	Kapitaalsubsidies		6.067.020,13
VII.	Voorzieningen voor risico's en kosten		0,00
IX.	Schulden op ten hoogste 1 jaar		5.040.161,11
	Handelsschulden		
	1. Leveranciers	4.251.204,05	
	2. Te ontvangen facturen	567.347,01	
	Schuld.mbt. belast.,bezold.en soc.lasten		
	1. Belastingen	30.465,19	
	2. Bezold. en sociale lasten	191.144,86	
X.	Overlopende rekeningen		1.022.788,51
	1. Over te dragen opbrengsten	1.022.788,51	
	2. Toe te rekenen kosten	0,00	
TOTAAL PASSIVA			19.605.941,65

Resultatenrekening op 31 december 2009

OPBRENGSTEN		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
I.	Bedrijfsopbrengsten		
	1. Toelagen		27.656.896,40
	1.1. <i>Werkingstoelagen</i>	13.202.000,00	
	1.2. <i>Subsidies voor rekening van derden</i>		
	- <i>Bijstand aan de diensten van de regering</i>	351.259,00	
	- <i>CIBG-informaticaploeg bij het MBHG</i>	3.192.548,76	
	- <i>Informaticaprojecten MBHG</i>	1.733.554,37	
	- <i>MBHG SAP-cel</i>	958.962,50	
	- <i>Informatica-onderhoud MBHG</i>	762.939,20	
	- <i>Gewestelijke internetsite</i>	351.658,00	
	- <i>ICT acties: lokale besturen</i>	1.857.657,55	
	- <i>ICT acties: ION</i>	425.843,65	
	- <i>ICT acties: Multimediaplan voor de scholen</i>	1.267.789,94	
	- <i>ICT acties: Europese en internationale projecten</i>	90.000,29	
	- <i>ICT acties: gezondheidssector</i>	0,00	
	- <i>ICT acties: transversale projecten</i>	1.994.187,64	
	1.3 <i>Andere Gewestelijke of Europese Projecten</i>	1.468.495,50	
	2. Bedrijfsopbrengsten		174.750,96
II.	Financiële opbrengsten		21.177,70
III.	Uitzonderlijke opbrengsten		145.888,46
IV.	Te bestemmen verlies van het boekjaar		247.118,80
TOTAAL VAN DE OPBRENGSTEN			28.245.832,32

KOSTEN		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
I.	Bedrijfskosten		27.851.380,61
	1. Handelsgoederen en hulpstoffen		
	1.1. <i>Diensten en studieopdrachten</i>	12.093.699,27	
	1.2. <i>Wijziging in de voorraad</i>	0,00	
	2. Goederen en diverse diensten	9.355.827,55	
	3. Bezoldigingen, pensioenen en sociale lasten	1.135.871,33	
	4. Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten van immat. en materiële vaste activa	3.172.277,64	
	5. Voorzieningen voor toekomstige gecumuleerde afschrijvingen	-150.000,00	
	6. Andere bedrijfskosten	2.243.704,82	
II.	Financiële kosten		2.579,90
III.	Uitzonderlijke kosten		391.871,81
IV.	Te bestemmen winst van het boekjaar		0,00
TOTAAL VAN DE KOSTEN			28.245.832,32



Op 19 oktober zat Norbert De Cooman, Adjunct-secretaris-generaal van het MBHG, een werkvergadering bij het CIBG voor. Hij maakte van de gelegenheid gebruik voor een kort bezoek aan de lokalen van het Centrum.



Bij de start van het parlementaire jaar, in september, nam Brigitte Grouwels, Brussels minister van Informatica, deel aan een werkvergadering bij het CIBG. Ze ontmoette de directie en de afdelingshoofden, die haar over de verschillende projecten van het CIBG informeerden. Ze bezocht ook het datacenter, de strategische plaats bij uitstek van een organisme in de informaticasector.

Op 10 december ontving het CIBG een Poolse delegatie uit de Regio Poznan. De Polen waren erg onder de indruk van IRISbox, het elektronisch loket van het Gewest.



Ter gelegenheid van een door de Wereldbank gesponsord seminar over «Multifunctionele dienstencentra», gaf de Wereldbank te kennen dat ze gebruik wilde maken van de ervaring van het CIBG in de toepassing van ICT om de openbare diensten gebruiksvriendelijker te maken voor burgers en bedrijven. De deelnemers kwamen uit 13 regio's uit het zuidoosten van Rusland.



VERSLAG VAN DE COMMISSARIS AAN DE LEDENVERGADERING VAN DE VERENIGING ZONDER WINSTOOGMERK IRISTEAM OVER DE JAARREKENING OVER HET BOEKJAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2009

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van het mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons oordeel over het getrouw beeld van de jaarrekening afgesloten op 31 december 2009 evenals de vereiste bijkomende vermeldingen.

Verklaring over de jaarrekening zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de jaarrekening afgesloten op 31 december 2009, opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van € 3.458.066,51 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van € 0,00

Het opstellen van de jaarrekening 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 jaarrekening 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 jaarrekening tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgevoerd in overeenstemming met de wettelijke bepalingen en volgens de in België geldende controle-normen, zoals uitgevaardigd door het Instituut van de Bedrijfsrevisoren. Deze controle-normen vereisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Overeenkomstig deze controle-normen hebben wij controlewerkzaamheden uitgevoerd ter verkrijging van controle-informatie over de in de jaarrekening opgenomen bedragen en toelichtingen. De keuze van deze controlewerkzaamheden hangt af van onze beoordeling alsook van onze inschatting van het risico dat de jaarrekening 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 jaarrekening 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.

RSM InterAudit BV CVBA
bedrijfsrevisoren
Lozenberg 22 b2 • B 1932 Zaventem
T +32 (0)2 725 50 04 • F +32 (0)2 725 53 41
interaudit@rsm-belgium.be

Member of
Toelen Gats Dupont Koevoets group
Offices in Antwerp, Brussels, Charleroi,
Mons and Zaventem

RSM Belgium is an independent member
firm of RSM International
an affiliation of independent accounting



Wij hebben tevens de gegrondheid van de waarderingsregels, de redelijkheid van de betekenisvolle boekhoudkundige schattingen gemaakt door de vereniging, alsook de voorstelling van de jaarrekening, 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 jaarrekening afgesloten op 31 december 2009 een getrouw beeld van het vermogen, de financiële toestand 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 winst oogmerk, de internationale verenigingen zonder winst oogmerk 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 op te nemen die niet van aard zijn om de draagwijdte van onze verklaring over de jaarrekening te wijzigen:

- onverzinderd 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 winst oogmerk, de internationale verenigingen zonder winst oogmerk en de stichtingen zijn gedaan of genomen.

Zaventem, 3 mei 2010

RSM INTERAUDIT C.V.B.A.
COMMISSARIS

OLIVIER SATIN
BEDRIJFSREVISOR
WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER

REKENINGEN VAN IRISTEAM

Balans op 31 december 2009

ACTIVA		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
Vlottende activa			
VII.	Vorderingen op ten hoogste 1 jaar		3.202.826,98
	Handelsvorderingen	2.625.176,98	
	Andere handelsvorderingen	577.650,00	
IX.	Liquide middelen		255.160,62
X.	Overlopende rekeningen		78,91
TOTAAL ACTIVA			3.458.066,51

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		3.225.867,80
	Handelsschulden		
	1. Leveranciers	290.033,27	
	Schulden m.b.t. belastingen, bezoldigingen en sociale lasten		
	1. Belastingen	576.853,56	
	2. Bezoldigingen en sociale lasten	2.358.980,97	
X.	Overlopende rekeningen		0,00
TOTAAL PASSIVA			3.458.066,51

Resultatenrekening op 31 december 2009

OPBRENGSTEN		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
I.	Verkopen en dienstprestaties		
	1. Omzet		16.165.070,07
	2. Bedrijfsopbrengsten		0,00
II.	Financiële opbrengsten		811,88
III.	Uitzonderlijke opbrengsten		0,00
IV.	Te bestemmen verlies van het boekjaar		0,00
TOTAAL VAN DE OPBRENGSTEN			16.165.881,95

KOSTEN		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
I.	Bedrijfskosten		16.165.870,95
	1. Handelsgoederen en hulpstoffen	0,00	
	2. Goederen en diverse diensten	329.890,96	
	3. Bezoldigingen, pensioenen en sociale lasten	15.835.979,99	
	4. Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten van immat. en materiële vaste activa	0,00	
	5. Voorzieningen voor toekomstige gecumuleerde afschrijvingen	0,00	
	6. Andere bedrijfskosten	0,00	
II.	Financiële kosten		11,00
III.	Uitzonderlijke kosten		0,00
IV.	Te bestemmen winst van het boekjaar		0,00
TOTAAL VAN DE KOSTEN			16.165.881,95

IV. PANORAMA VAN DE TOEKOMST



Het Regeerakkoord voor de periode 2009-2014 legt duidelijk de nadruk op een duurzame ontwikkeling ten dienste van de Brusselaars. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden en financiële middelen zal het CIBG een proactieve aanpak hanteren om dit akkoord te ondersteunen en te verwezenlijken.

In zijn Witboek «Een prestatiegericht ICT-beleid voor een prestatiegericht Gewest» gaat het CIBG de uitdaging aan om de IT-prioriteiten van de komende jaren voor het Gewest uit te tekenen, op basis van zijn onvervangbare ervaring in projecten en diensten die de IT in het openbare Brusselse kader ontplooiën. Het Centrum staat ten dienste van een proactieve gewestelijke IT-strategie waarvan de krachtlijnen van vandaag en morgen ook in het Witboek zijn uitgewerkt.

- **Een sociaal streven:** opleiding, vorming en toegang tot IT. De invoering van een IT-cultuur moet worden gestimuleerd, bij de burgers zowel als bij de besluitvormers en de besturen;
- **Een economisch streven:** de innovatie op IT-gebied verdiepen en integreren, met het oog op een grotere manoeuvreerruimte voor innoverende projecten, zonder het gevaar te lopen de overheidsuitgaven te versnipperen;
- **Een streven naar de modernisering van de overheidsdiensten:** de vereenvoudiging en efficiency van de besturen versterken op basis van het trio netwerken, hardware-infrastructuur, toepassingen-diensten;
- **Een milieustreven:** de globale voetafdruk van de IT zelf en van IT-gebonden activiteiten terugdringen, via de promotie van de technologieën en beste praktijken van Green IT.

Het gewestelijke breedbandnetwerk IRISnet is reeds naadloos afgestemd op deze vier doelstellingen. In het verlengde hiervan zal het «next generation network» een krachtige en concurrerende toegang bieden voor gegevensoverdracht en online diensten. Het vormt meteen ook een ideale aanvulling op een ander kernproject dat het CIBG naar voren schuift: het gewestelijke datacenter.

De virtualiseringstechnieken zijn vandaag tot volle ontwikkeling gekomen en stellen ons in staat dit datacenter uit te werken dat, net als IRISnet, de behoeften van uiteenlopende actoren zal bundelen. Uit internationale onderzoeken blijkt duidelijk dat de virtualisering van servers besparingen in het IT-budget van 20 à 30% kan opleveren. Met een dergelijk datacenter bereiken wij de kritieke massa om deze besparingen te kunnen realiseren.

In 2010 zal het CIBG in zijn serverzaal trouwens de hele IT-infrastructuur van het MBHG hosten. Dat zou moeten volstaan voor de consolidering van het datacenter dat reeds in gebruik is in het Centrum.

Het milieu vormt tegenwoordig een van de krachtlijnen van het gewestelijke IT-beleid. Het datacenter dat wij hier aanhalen levert reeds zijn bijdrage aan dit beleid, via besparingen op energiegebied en de versnelde dematerialisering van diensten en procedures. Via de promotie van Green IT en goede «groene» praktijken zullen wij de IT-voetafdruk verkleinen (minder afval, lager verbruik van energie en producten enz.). Een interne werkgroep van het CIBG heeft vijf veelbelovende segmenten geïdentificeerd waar het Centrum zich wil positioneren als « loods » voor zijn klanten en voor de andere actoren van het Gewest: green sourcing, green desktop, green printing, green collaboration, green datacenter. Het CIBG heeft reeds een partnershipovereenkomst getekend met Leefmilieu Brussel, dat zich richt, tegen 2014, op een verlaging van 20% van het verbruik (energie, verbruiksproducten, papier enz.) in het Centrum.

Ten slotte biedt het ruime scala producten en diensten dat het CIBG zijn klanten aanreikt een zogeheten «one stop shopping» oplossing. Het Centrum positioneert zich dan ook als een unieke leverancier van platformen voor infrastructuur en diensten, om het aantal tussenstappen terug te dringen en maat-oplossingen aan te bieden.

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 gewestelijke overheden. Deze positieve balans mag ons echter niet blind maken voor de inspanningen die nog vereist zijn om de modernisering van de overheid en de strijd tegen de digitale kloof tot een goed einde te brengen. Het Gewest moet er immers over waken dat de uitbreiding van de nieuwe technologieën de exclusiefactoren niet nog sterker maakt. Het CIBG staat ten dienste van de gewestelijke instanties om de technologische ontwikkeling van het Gewest te begeleiden en te beantwoorden aan de IT-uitdagingen die het Regeerakkoord opsomt.

V. GLOSSARIUM

Anti-spyware: spyware is spionagesoftware die zich meestal ongemerkt op een computer installeert tijdens het downloaden van gratis software of het bezoek aan een website. Spyware kan een bron van computervirussen zijn. Anti-spyware software detecteert de spionagesoftware en maakt hem onschadelijk.

ASP: zie Application service provider.

Application service provider of leverancier van toepassingsdiensten: biedt de gebruiker online toepassingen aan, via het Internet, zodat ze geen toepassingen op hun eigen computer moeten installeren en bijwerken.

Backup of reservekopie: het dupliceren en veilig bewaren van de gegevens in een computersysteem. In het geval van problemen (defect, hacking enz.) kan men de gegevens recupereren en werkt het systeem weer normaal.

Data warehouse: de centralisatie van een grote hoeveelheid gegevens uit verschillende bronnen en databanken.

E-government: het gebruik van ICT door openbare besturen om hun diensten beter toegankelijk te maken voor de gebruikers, en de interne werking te verbeteren.

OCR: zie Openbare Computer Ruimte.

Openbare Computer Ruimte of OCR: een Digital Public Space (DPS) of Openbare Computer Ruimte is een ruimte die openstaat voor het grote publiek, dat er computermaterieel en ICT-begeleiding vindt. Een OCR heeft geen winsttoegmerk.

Firewall: software of materieel dat een veiligheidsbeleid op het netwerk concretiseert.

Green IT: alle methoden, software, apparatuur, diensten en informaticaprocessen die door een ecologisch verantwoorde aanpak de impact van de informatica op het milieu beperken (minder afval, energiebesparing, recyclage van apparatuur enz.).

IRISbox: het elektronisch loket van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waar alle burgers en ondernemingen dankzij de elektronische identiteitskaart online officiële administratieve documenten kunnen bestellen. Dit platform draagt in grote mate bij tot de modernisering van de openbare diensten en de ontwikkeling van e-government.

IRISnet: het breedband telecommunicatienetwerk van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het net maakt de simultane overdracht van stem, beeld en gegevens mogelijk. Het levert een aantal diensten zoals e-mail, hosting van websites en specifieke toepassingen voor de gebruikers van het Gewest.

LAN: zie Local Area Network.

Local Area Network: een kleinschalig lokaal netwerk voor toepassingen en telefoonverkeer.

SaaS: zie Software as a Service.

Software as a Service: toepassingen die in servicemodus via het web toegankelijk zijn, in plaats van op elke computer geïnstalleerde software.

Voice over IP, of VoIP: IP-telefonie is een technologie waarbij het stemverkeer via het IP-protocol wordt overgebracht. De stem wordt omgezet in een digitaal signaal dat in pakketten wordt verzonden. Elk pakket wordt afzonderlijk verzonden. Deze oplossing heeft vooral het voordeel dat ze het telefoneren goedkoper maakt.

VoIP: zie Voice over IP.

Wifi (wireless fidelity): het label van het Amerikaanse industriële consortium «Wi-fi Alliance», dat aangeeft dat de producten conform zijn met de 802.11b-norm. Wifi wordt ook als commerciële naam voor de draadloze netwerktechnologie gebruikt.

Wireless Local Area Network: draadloos lokaal netwerk.

WLAN: zie Wireless Local Area Network.



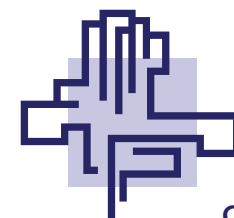
CENTRUM VOOR INFORMATICA VOOR HET BRUSSELE GEWEST

Redactie en concept: Dienst Communicatie

Gedrukt met plantaardige inkt op papier afkomstig uit duurzaam beheerde bossen (FSC-label) door Enschedé / Van Muyswinkel

Verantwoordelijke uitgever: Hervé FEULLIEN

CIBG
Kunstlaan 21
1000 Brussel
www.cibg.irisnet.be
communicatie@cibg.irisnet.be



CIBG