

JAAAR  
2011

VERSLAG



CIBG

IRISBOX, HET ELEKTRONISCHE LOKET VAN HET GEWEST

CENTRUM VOOR INFORMATICA VOOR HET BRUSSELE GEWEST





# INHOUD

<b>VOORWOORD</b>	<b>5</b>	<b>BIJLAGE 1 : Mission Statement van het CIBG</b>	<b>46</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>7</b>	<b>BIJLAGE 2 : Vaste diensten van het CIBG</b>	<b>48</b>
<b>1. VIER KRACHTLIJNEN</b>	<b>13</b>	<b>BIJLAGE 3 : Officieuze coördinatie van de wetten en organieke ordonnantie betreffende het CIBG</b>	<b>51</b>
<b>1.1. Diensten voor de burgers</b>	<b>13</b>	<b>BIJLAGE 4 : Ledenlijst van de vzw IRISteam</b>	<b>53</b>
1.1.1. Drie portaalsites (mobiliteit en openbare ruimte, gewestelijke portaalsite en stedenbouw)	13		
1.1.2. Multimediplan	19		
1.1.3. IRISbox, het elektronisch loket	20		
1.1.4. De Openbare Computer Ruimten	22		
1.1.5. URBIZONE, het gratis draadloze netwerk van het Brussels Gewest	23		
<b>1.2. Platformen</b>	<b>25</b>		
1.2.1. De PLONE-platformen	25		
1.2.2. Het NOVA-platform	26		
1.2.3. De UrbIS®©-cartografische producten	28		
1.2.4. T-XCHANGE	30		
<b>1.3. Gewestelijk Datacenter</b>	<b>31</b>		
<b>1.4. IRISnet</b>	<b>34</b>		
<b>2. IRISTEAM</b>	<b>37</b>		
<b>3. REKENINGEN EN BALANSEN</b>	<b>39</b>		
<b>4. BESLUIT</b>	<b>45</b>		



# VOORWOORD

Naast de invoering van vakoplossingen voor de klanten-partners houdt het CIBG ook nauw toezicht op de ontwikkelingen in de wereld van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën.

Het observeert daarbij niet alleen de technologie, de toepassingen en de software, maar gaat ook na welke rol deze tools spelen in de maatschappij, en hoe zij de relaties tussen de burger en de overheid beïnvloeden. Des te meer omdat men een steeds grotere efficiëntie van het bestuur verwacht.

Een in 2005 tussen de federale Staat en de gefedereerde entiteiten ondertekend samenwerkingsakkoord heeft tot de ontwikkeling van initiatieven en projecten onder de noemer e-government geleid. In dit perspectief heeft het Centrum het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ondersteund en begeleid bij de implementatie van tools voor e-government, onder meer met de projecten SinCrHo (geïnformaliseerde behandeling van ziekenhuisvorderingen), NOVA (vergunningen online) en IRISbox, het elektronische loket dat in het eerste hoofdstuk van dit jaarverslag wordt besproken.

De dematerialisering van documenten en procedures is immers een cruciaal aspect van de administratieve vereenvoudiging.

Het succes van IRISbox op het gewestelijke niveau en dat van Tax-on-web op het federale niveau komen duidelijk tegemoet aan de verwachtingen van de burger, die wenst dat de openbare diensten niet alleen online aanwezig zijn maar ook even beschikbaar en efficiënt zijn als de privésites. Het CIBG moet ook de voordelen van deze nieuwe technologieën op de voorgrond brengen en de gewestelijke en gemeentelijke bestuurders van de waarde ervan overtuigen.

IRISbox is een fundamenteel voorbeeld van een transversale benadering. Dit uit zich in:

- een administratieve vereenvoudiging en efficiëntie, door bruggen te slaan tussen de verschillende besturen, zodat een netwerkstructuur ontstaat die zowel de gebruikers als de besturen ten goede komt;

- een wederzijdse uitwisseling van ervaringen en goede praktijken, zodat besturen elkaars effectieve oplossingen kunnen overnemen en elkaars fouten niet herhalen;
- schaalvoordelen.

In de praktijk steunt de modernisering van de administratie door middel van ICT<sup>1</sup> op drie pijlers: infrastructuur, applicaties en diensten. Dit verklaart waarom de voortzetting van het IRISnet-netwerk en zijn evolutie naar een netwerk van de nieuwe generatie een van onze prioriteiten is.

IRISnet vormt het geraamte waarop alle platformen en applicaties van het Gewest zullen worden geënt. 2012 zal worden gekenmerkt door een belangrijke mijlpaal voor het netwerk: de aanstelling van een nieuwe beheerder voor een periode van tien jaar. De consolidatie van IRISnet zal een bijna onbeperkte bandbreedte mogelijk maken die alle IT-innovaties kan ondersteunen. Het netwerk zal worden uitgebreid naar de besturen en andere openbare instanties, die zich er volgens het «*fiber to the office*»-concept op zullen kunnen aansluiten.

De opdracht IRISnet 2 is uitgevoerd «*in naam en voor rekening*» van de instellingen die deelnemen aan het project, in totaal 122 mandaatgevers. Dit geeft ons een grote slagkracht en waarborgt concurrentiële prijzen en een gelijkvormig juridisch kader voor alle partners.

De modernisering van de besturen is een doorlopende verbeteringsdynamiek waarvan de ICT slechts een onderdeel vormen. De ICT hebben immers niet de roeping een katalysator van de verandering te zijn, maar wel die verandering te vergemakkelijken door nauw aan te sluiten op de vakspecifieke processen. De echte motor van de modernisering is de gebruiker, of beter, het beantwoorden van zijn behoeften en verwachtingen, altijd in de richting van meer eenvoud, een meer persoonlijke benadering, snelheid, betrouwbaarheid enzovoort. De burger verwacht een efficiënte, transparante behandeling van zijn dossier.

---

1 ICT: Informatie- en Communicatietechnologieën.

Het einddoel is hier de proactieve interactie tussen de besturen, de openbare actoren en de burger. Deze trend komt ook tot uiting in de explosie van het gebruik van sociale media, een trend die wij al in ons vorig jaarverslag<sup>2</sup> hebben benadrukt.

Op termijn wenst het CIBG trouwens een authentieke gewestelijke cel voor e-communicatie tot stand te brengen, met een globale benadering van de openbare aanwezigheid op het Internet die de verbroekeling van de bevoegdheden overschrijdt. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren door de initiatieven voor e-government te coördineren, richtlijnen op te stellen voor een gerichte benadering van de gebruiker, de implementatie van thematische portaalsites te stimuleren, goede praktijken te delen enzovoort<sup>3</sup>.

Zowel het volledige aanbod van diensten en oplossingen van het CIBG als de knowhow van onze teams bewijzen ons vermogen om overkoepelend te werk te gaan, vormen van synergie tot stand te brengen en bruggen te slaan tussen de verschillende lokale en gewestelijke openbare actoren. Deze synergie, deze bruggen, hebben trouwens de titel geïnspireerd van het strategische informaticaplan van onze voorgedijminister: «BRIDGE-IT: digitale bruggen naar de toekomst».

Het plan geeft in veel opzichten het streven weer van het CIBG naar de modernisering van het bestuur en de strijd tegen de digitale kloof. We moeten er immers over waken dat de uitbreiding van de nieuwe technologieën de exclusie-factoren niet nog sterker maakt.

De dienstverlening aan de burgers moet de eerste zorg van de openbare diensten zijn. Een bestuur kan niet op zichzelf leven. Het moet op de gemeenschap en haar behoeften gericht zijn.

In onze wereld, waarin de nieuwe generatie met het Internet geboren is, zijn de openheid en de transparantie van de besturen een volstrekte noodzaak.

Toegang krijgen tot online documenten, de evolutie van een dossier binnen een bestuur volgen, wordt als normaal beschouwd. Dat niet begrijpen, is de arrogantie van de macht.

IRISbox is een deel van het antwoord. Door het elektronisch loket als de vector voor de overdracht van documenten tussen de burgers en het bestuur te zien, houdt het Brussels Gewest rekening met de legitieme behoefte van de burgers om in het middelpunt van de « *res publica* » te staan.



Hervé FEUILLIEN  
Directeur-generaal



Robert HERZEELE  
Adjunct-Directeur-generaal

<sup>2</sup> Het CIBG heeft nu een Twitter-account (CIRB\_CIBG), een Facebook-pagina en een profiel op LinkedIn; het is van plan zijn ervaring in dit domein te delen met zijn klanten-partners.

<sup>3</sup> De algemene beschouwingen van het CIBG ter zake zijn opgenomen in het Katern nr. 32, «Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest online. 1997, 2004, 2011 en later: van de statische site naar het netwerkperk». Het katern kan worden geraadpleegd en gedownload op de website van het CIBG, [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be), op de tab «Publicaties».

# INLEIDING

In 2012 viert het elektronisch loket van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn vijftiende verjaardag. In 1997 begon men immers na te denken over de mogelijkheid om een online loket te ontwikkelen dat dezelfde diensten zou leveren als de fysieke loketten die de burger in zijn gemeente vindt.

Wanneer we weten dat 2/3 van de contacten van de burger met de besturen zich op het lokale vlak afspeelt, is dit een niet te missen kans.



## Wat is IRISbox?

Dankzij IRISbox, het elektronisch loket van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, kan elke burger officiële administratieve documenten bestellen en vanaf elke computer met internettoegang en aan de hand van een kaartlezer, formulieren downloaden. Dankzij het gebruik van de elektronische identiteitskaart (eID) kan dat in alle veiligheid gebeuren.

De burger hoeft niet langer naar het gemeentehuis te gaan en in de rij te staan.

Hij verricht de formaliteiten wanneer hij het wenst, 7 dagen per week, 24 uur per dag. De relatie van de burger met het bestuur verandert fundamenteel: voortaan komt het bestuur naar de burger(s) toe.

Hoewel hij zich niet langer hoeft te verplaatsen, moet de gebruiker wel rekening houden met de tijd die bPost nodig heeft om zijn document te bezorgen. Maar dat is hij al gewend van zijn andere aankopen op het Internet<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Op termijn zal de verzending met bPost plaats maken voor de verzending van geauthenticeerde elektronische documenten.

## Een stukje geschiedenis

In 1997 werden de eerste formulieren online ter beschikking gesteld van de burger. Hij moest ze echter nog zelf afdrukken, met de hand invullen en terugsturen naar het bestuur.

De ministeriële omzendbrief van 22 januari 1998<sup>5</sup> handelt over de «modernisering van het administratief beheer», «de transparantie van de administratieve handelingen» en de «diensten aan de burgers». Al deze punten zijn volledig relevant voor de implementatie van een elektronisch loket. Des te meer omdat de omzendbrief ook verduidelijkt dat «de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën moeten bijdragen tot de verbetering van de diensten die de overheid aan de bevolking verleent. Dergelijke verbetering dient evenzeer betrekking te hebben op de kwaliteit van de verstrekte diensten als op een vereenvoudiging van de relaties die de gewestelijke overheden onderhouden met burgers en bedrijven.»

De verschijning van nieuwe webtechnologieën (minder statische, meer interactieve platformen) en de evolutie van de informatica-apparatuur geven het denkwerk over IRISbox mee vorm en maken het beetje bij beetje mogelijk om het project van een elektronisch loket te realiseren. Er vinden ook gesprekken plaats met de gewestelijke en lokale besturen, om een zo goed mogelijk beeld van hun wensen te krijgen en te beantwoorden aan hun eventuele juridische zorgen over de authenticering van de aanvragers en de geldigheid van de elektronische handtekening.

In het begin van de jaren 2000 stelt het CIBG het Gewest de invoering van een breedbandnetwerk voor (zie pagina 34). In deze context ontwikkelt het CIBG een hele reeks toepassingen voor e-government, altijd met het doel de administratieve procedures te vereenvoudigen door ze te dematerialiseren.

<sup>5</sup> De omzendbrief introduceert de informatie- en communicatietechnologieën op gewestelijk niveau en legt de praktische basis voor de aanwezigheid van het Gewest op het Internet en voor het gebruik van de tools voor elektronische communicatie.

Op 13 november 2002 keurt de gewestregering de samenwerking tussen het CIBG en BPG e-Services<sup>6</sup> goed.

Men kan IRISbox nu concreet realiseren en het platform op gewestelijk niveau implementeren. Het Gewest financiert de toegang tot de diensten van IRISbox (vergoedingen, telecom-abonnementen...) voor alle gemeenten die meewerken aan het initiatief.

### Een testgemeente in 2002

In 2002 gaat het elektronisch loket IRISbox van start in Sint-Pieters-Woluwe, dat als testgemeente is gekozen.

In september van dat jaar wordt een evaluatieverslag aan de regering voorgelegd. De regering beslist om de toegang tot het elektronisch loket te veralgemenen en het op te nemen in de website van de deelnemende gemeenten.

Hoewel een formulier op papier gemakkelijk elektronisch kan worden ingevoerd, vraagt de omzetting naar het centrale platform van IRISbox vele uren werk en analyse. Heeft de gemeente een website? Zo ja, op basis van welke technologie? Werkt die technologie vlot samen met de door IRISbox gebruikte software? Welke formulieren wil de gemeente online plaatsen? Hoe moet ze haar backoffice integreren?

De veralgemening van de elektronische identiteitskaart voor alle Brusselaars (Belgische burgers en buitenlandse ingezetenen) vanaf 2006 maakt beduidende verbeteringen van de functie van IRISbox mogelijk, te beginnen met de belangrijkste: de authenticering van de gebruiker, de certificering van zijn verrichtingen en de online ondertekening van documenten.

<sup>6</sup> BPG e-Services, een filiaal van de Post, had een platform voor elektronische communicatie ontworpen waarop burgers en organisaties zich konden identificeren en via een gecertificeerde elektronische postbus veilig via het Internet konden communiceren.

Vanaf 2008 komt de implementatie van IRISbox in een stroomversnelling: zes nieuwe gemeenten, waaronder Brussel-Stad, sluiten zich aan bij het platform, zodat het aantal gemeenten op IRISbox in één klap verdubbelt. Tegelijkertijd breidt het loket zijn aanbod van formaliteiten uit, met het online plaatsen van documenten zoals de bewonerskaart, uittreksel uit het strafregister... typedocumenten die de burgers vaak aanvragen<sup>7</sup>.

### Een volwaardig gewestelijk loket tegen 2014

Op het einde van 2011 heeft de gewestregering verscheidene belangrijke beslissingen over IRISbox genomen, waarmee ze opnieuw haar wens bevestigt om de ICT in het dagelijkse leven van de burgers en de besturen te verankeren.

Vanaf 1 januari 2012 moeten de nieuwe interactieve formulieren van alle gewestelijke instellingen namelijk verplicht opgenomen zijn in het elektronisch loket. Tegen 1 januari 2014 moeten alle formulieren die momenteel op papier bestaan een elektronisch equivalent krijgen en via IRISbox online toegankelijk zijn; IRISbox zal dan een echt elektronisch loket op schaal van het gewest zijn.

### Award van de eGov Monitor Lokale Besturen

De knowhow die het CIBG in het domein van het elektronisch loket heeft verworven, wordt ook buiten het gewest erkend.

Om te beginnen werd IRISbox uitgeroepen tot beste elektronisch loket van het Vlaamse en het Brussels Gewest, volgens de door het onafhankelijke bureau Indigov gerealiseerde benchmark eGov Monitor Lokale Besturen 2008.

<sup>7</sup> We herinneren eraan dat de gemeenten zelf beslissen welke documenten en informatie ze via IRISbox online beschikbaar maken.



Vervolgens heeft het CIBG op verzoek van het Waals Gewest de broncode<sup>8</sup> van de eID-ready- module vrijgegeven, die nagaat of het werkstation van de gebruiker correct geconfigureerd is om de gegevens op de chip van de elektronische identiteitskaart te kunnen lezen.

### De naambekendheid van IRISbox ontwikkelen

Het gebruik van het loket neemt toe. In 2011 werden meer dan 14.000 documenten online besteld, een stijging met 40% tegenover 2010.

Voor een gewest met meer dan een miljoen inwoners moet de naambekendheid van IRISbox beter, zodat er meer gebruik van zal worden gemaakt.

In 2008 werd een informatiecampagne in de gemeentehuizen georganiseerd, met demonstraties van het elektronisch loket en de distributie van informatiebrochures. Men heeft ook gratis lezers voor de elektronische identiteitskaart uitgedeeld, om de toegang tot het loket voor alle burgers te vergemakkelijken.

In 2011 werden posters en wobblers uitgedeeld in de gemeenten die deelnemen aan IRISbox. In 2011 liep een reclamecampagne in VLAN en Brussel Deze Week. In 2012 wordt een budget vrijgemaakt om deze inspanningen voor de communicatie naar de burger voort te zetten.

### Professionele gebruikers

Het platform IRISbox wordt dus vooral gebruikt als elektronisch loket voor en door de burgers. Maar in feite doet het nog veel meer. Burgemeesters, schepenen, leden van OCMW's en parlementsleden gebruiken het om toegang te krijgen tot

officiële documenten (agenda's en processen-verbaal van de gemeenteraden of de schepencolleges, vergaderingen van de OCMW's, vragen en antwoorden van de gewestregering...), met behulp van een beveiligde code, zodat de vertrouwelijkheid van de documenten bewaard blijft.

IRISbox heeft ook professionele gebruikers: indiening van subsidieaanvragen voor sportverenigingen bij de COCOF, aanvraag van een UrbIS®©-licentie voor de digitale cartografie van het Gewest, plaatsing van bestellingen van informatica-apparatuur via de e-Catalog<sup>9</sup>.

Ondernemingen en vrije beroepen zullen steeds meer worden aangespoord om gebruik te maken van de formulieren en diensten die de besturen online plaatsen. IRISbox ondersteunt immers de gecertificeerde uitwisseling van alle ondertekende documenten, met authenticatie van de status van de ondertekenaar. Architecten of notarissen zouden bijvoorbeeld online dossiers bij een lokaal of gewestelijk bestuur kunnen indienen of raadplegen. Het zijn allemaal stappen naar een grotere modernisering van de besturen en een vereenvoudiging van de administratieve procedures.

Het CIBG stelt al in zijn eind 2011 verschenen Katern nr. 32<sup>10</sup>, dat de aanwezigheid en de online tools van het Gewest analyseert, dat het Brussels Gewest de uitdagingen van de e-communicatie moet aangaan. Dit veronderstelt structurele acties en het engagement van de voltallige regering. Vanuit de opdracht die het in 1997 kreeg toevertrouwd en zijn internetervaring is het CIBG de logische partner om aanbevelingen op dat vlak te formuleren. De visie van het Centrum kan in één woord worden samengevat: efficiëntie. Ze streeft één enkel doel na: focussen op de gebruiker zodat hij gemakkelijker toegang krijgt tot de gegevens en diensten die hij zoekt.

<sup>8</sup> De broncode is een geheel van in een computerprogrammeertaal geschreven instructies. Ze ligt aan de basis van de uitvoering van bepaalde taken door een computer. Zonder de broncode kan men een computerprogramma erg moeilijk wijzigen.

<sup>9</sup> Men vindt alle informatie over de e-Catalog op pagina 21 van dit verslag.

<sup>10</sup> Dit katern kan gratis worden gedownload op de website van het CIBG, [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be), klik op «Publicaties».

## De in 2011 op IRISbox aangesloten besturen

CIBG	Gemeente Watermaal-Bosvoorde
COCOF (Commission Communautaire Française)	Leefmilieu Brussel
DBDMH	OCMW Sint-Jans-Molenbeek
Gemeente Anderlecht	OCMW Sint-Gillis
Gemeente Elsene	OCMW Sint-Joost-ten-Node
Gemeente Etterbeek	MBHG – Bestuur Ruimtelijke Ordening en Huisvesting (BROH)
Gemeente Evere	MBHG – Bestuur van Financiën en Begroting (BFB)
Gemeente Ganshoren	MBHG – Bestuur Plaatselijke Besturen (BPB)
Gemeente Jette	MBHG – Publicatie gemeentelijke reglementen
Gemeente Koekelberg	MBHG – Secretariaat-generaal
Gemeente Oudergem	Ministerie van Binnenlandse Zaken - Hulpverleningszones P
Gemeente Schaarbeek	Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Gemeente Sint-Agatha-Berchem	Stad Brussel
Gemeente Sint-Gillis	Verenigde Vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
Gemeente Sint-Jans-Molenbeek	
Gemeente Sint-Joost-ten-Node	
Gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe	
Gemeente Vorst	
Gemeente Ukkel	

## Via IRISbox online toegankelijke documenten<sup>11</sup>

Aanvraag conformiteitsattest

Aanvraag conformiteitscontroleattest

Aanvraag conformiteitsbewijs

Aanvraag tot bevestiging van de stedenbouwkundige bestemming, het gebruik of het aantal woningen

Aanvraag tot gespreide betaling van de gewestelijke belasting (ondernemingen en zelfstandigen, gezinshoofden)

Aanvraag tot vrijstelling gewestbelasting (ondernemingen en zelfstandigen, gezinshoofden)

Aanvraag tot stedenbouwkundige inlichtingen

Afwijking voor een persoon of een bedrijf tijdens pollutiepieken

Afwijking Autoloze dag

Amendement

Attest van woonst

Attest van woonst met historiek van de adressen

Bewonerskaart

COCOF-subsidies voor sportverenigingen

Driejarig investeringsprogramma

Formulier voor de aanvraag van een bodemattest

Formulier voor de aanvraag van vrijstelling van artikel 61

Formulier voor de aanvraag van een premie voor de uitvoering van een bodemonderzoek

Formulier voor de kennisgeving en de aanvraag van vrijstelling van artikel 6o

Formulier voor de invoer van elektronische bodemstudierapporten

Getuigschrift gezinssamenstelling

Getuigschrift nationaliteit

Getuigschrift van leven

Inlichtingen gewestbelasting (ondernemingen en zelfstandigen, gezinshoofden)

Interpellatie, mondelinge vraag, actuele vraag

Klachtenformulier

Milieuvergunning (wijziging)

Parkeerkaart

Schriftelijke vraag

Slachten van schapen

Tijdelijke bezetting van de openbare weg

Uittreksel uit overlijdensakte

Uittreksel uit echtscheidingsakte

Uittreksel uit huwelijksakte

Uittreksel uit geboorteakte

Uittreksel uit het strafregister

UrbIS-licentie

Verklaring van adresverandering

Verordening, resolutie, reglement, wijziging van het reglement...

<sup>11</sup> Elke gemeente beslist zelf welke documenten ze haar inwoners online ter beschikking stelt.

## Een administratieve verrichting onder de loep

In 5 minuten een getuigschrift gezinssamenstelling aanvragen

**Mijnheer Jansens woont in het Brussels Gewest. Hij heeft een getuigschrift gezinssamenstelling nodig. In plaats van naar het gemeentehuis te gaan, gebruikt hij IRISbox.**

Eerst stopt mijnheer Jansens zijn elektronische identiteitskaart in een op zijn computer aangesloten kaartlezer en tikt hij het adres [www.irisbox.irisnet.be](http://www.irisbox.irisnet.be) in zijn webbrowser.

IRISbox identificeert mijnheer Jansens onmiddellijk aan de hand van de gegevens op zijn eID, en vraagt hem zijn pincode in te voeren.

Vanaf dit ogenblik certificeert IRISbox alle aanvragen van mijnheer Jansens tijdens zijn sessie op het platform.

Om het formulier voor het getuigschrift gezinssamenstelling te vinden, raadpleegt mijnheer Jansens het menu van de elektronische formaliteiten die zijn gemeente aanbiedt. Hij kan ook de zoekmachine van IRISbox gebruiken.

Wanneer hij het juiste formulier gevonden heeft, klikt mijnheer Jansens gewoon op de naam van het formulier om zijn verzoek te starten. IRISbox vult de velden van het formulier automatisch in, aan de hand van de gegevens op de eID. Daarna ondertekent mijnheer Jansens het document elektronisch, betaalt hij indien nodig via het betaalplatform van Ogone, en verzendt hij zijn verzoek.

De online procedure is al voltooid: het verzoek verschijnt op het My box-dashboard met de status «behandeld document».

Mijnheer Jansens moet nu alleen nog zijn brievenbus in de gaten houden om zijn getuigschrift gezinssamenstelling te ontvangen.

**Mijnheer Janssens kan zijn aanvraag tijdens de sessie opschorten en later voortzetten.**

Op zijn My box-dashboard ziet hij de voortgang van alle lopende verrichtingen. Ze zijn volgens zes statussen ingedeeld:

1. **document(en) «in voorbereiding»:** niet alle velden van het formulier zijn ingevuld;
2. **«te ondertekenen» document(en):** het formulier heeft nog geen aan de eID gekoppelde elektronische handtekening;
3. **«te betalen» document(en):** de aanvraag moet nog worden betaald;
4. **document(en) met «betaling in uitvoering»:** Ogone heeft de betaling nog niet bevestigd bij het bestuur dat het formulier aflevert;
5. **«verzonden» document(en):** het (eventueel betaalde) document is verzonden;
6. **«behandelde» document(en):** het bestuur heeft het correct ingevulde en eventueel betaalde document ontvangen. Het bewerkt het gevraagde document, brengt er de handtekeningen en/of het stempel van de gemeente op aan en verstuurt het met de post.

# 1. VIER KRACHTLIJNEN

De realisaties van het CIBG in 2011 volgen vier krachtlijnen die het Centrum wil valoriseren, namelijk:

- de diensten voor de burgers;
- de platformen;
- het breedbandnetwerk IRISnet;
- en het Gewestelijke Data Center.

Deze prioriteiten worden rechtstreeks geïnspireerd door het Witboek van het CIBG<sup>12</sup> en het Regeerakkoord van 2009-2014. Een van de troeven van het CIBG is immers zijn federerende aspect. Het Centrum werkt zowel voor lokale en gewestelijke overheden als voor scholen en ziekenhuizen, OCMW's, ministeriële kabinetten enz. Dankzij deze bevoorrechte positie kan het CIBG een totaalvisie ontwikkelen, bruggen slaan tussen organisaties, vormen van synergie in het leven roepen, een groot aantal serverzalen consolideren en informaticaontwikkelingen mutualiseren.

Al deze initiatieven versterken de effectiviteit van de openbare diensten via de invoering en het gebruik van onlinediensten voor de burgers, de bedrijven en de besturen. Ze bevorderen bovendien een geest van openheid voor ICT en zijn gebruik in de dagelijkse praktijk. Het CIBG heeft altijd in deze zin gepleit. Succesverhalen zoals het elektronische loket, IRISbox, de gewestelijke portaalsite of de Openbare Computer Ruimten bevestigen de juistheid van deze aanpak.

## 1.1. Diensten voor de burgers

Al 20 jaar verzorgt het CIBG voor rekening van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de implementatie van de nieuwe informatietechnologieën binnen de overheidsdiensten. Er bestaan belangrijke behoeften in termen van infrastructuur, materieel, diensten en competenties. Het beantwoorden van deze behoeften is een unieke kans om aan de verwachtingen van de burgers te voldoen en tegelijkertijd het imago van een modern, technologisch actief gewest te ontwikkelen.

Dit hoofdstuk behandelt dus de tools die op de eerste plaats voor de burgers bestemd zijn: de thematische portaalsites, het Multimediaplan, het elektronisch loket IRISbox, de Openbare Computer Ruimten en het gratis wifinetwerk URBIZONE.

### 1.1.1. Drie portaalsites

De nieuwe «zeden» die met het zogenaamde web 2.0 hun intrede hebben gedaan, veranderen de logica van de verspreiding van content via websites ingrijpend, door de websites te verplichten om alsmaar meer naar de gebruikers te luisteren. Met andere woorden, de informatie uit het oogpunt van de gebruikers te structureren en zelfs, misschien nog fundamenteleer, er rekening mee te houden dat de gebruikers zelf content verspreiden (meer bepaald via de sociale media).

Het CIBG wil de thematische portaalsites waarvoor het zijn knowhow levert in dit perspectief laten passen. De verantwoordelijken van de instellingen hebben hun websites tot op heden ontworpen voor een eenrichtingscommunicatie. In een complex institutioneel landschap heeft die benadering een overvloed van sites opgeleverd. De thematische aanpak wil die trend omkeren. Men vertrekt van een onderwerp en biedt de burger de diensten aan die hij nodig heeft, ongeacht de onderliggende organisatie. Deze benadering heeft een tweede niet te verwaarlozen voordeel: de verschillende actoren die bij een thema betrokken zijn, kunnen samenwerken om hun diensten te verbeteren.

<sup>12</sup> Het CIBG publiceert voor elke nieuwe legislatuur een Witboek met een inventaris van de belangen en uitdagingen op het vlak van de informatie- en communicatietechnologie. Dit Witboek «Een prestatiegericht ICT-beleid voor een prestatiegericht gewest. 34 maatregelen voor de gewestelijke legislatuur 2009-2014», kan worden geraadpleegd en gedownload op de website van het CIBG, [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be), in de rubriek «Publicaties».

Het Brussels Gewest heeft momenteel drie thematische portaalsites<sup>13</sup>: mobiliteit, openbare ruimten en stedenbouw. Dankzij de realisatie van deze portaalsites heeft men een twintigtal sites kunnen afschaffen die redundant of verouderd waren of weinig bezoekers kregen.

Het is jammer dat voor bepaalde erg populaire thema's, zoals werkgelegenheid of huisvesting, nog geen transversale thematische portaalsite bestaat. Het CIBG tracht zijn partners te overtuigen van het nut en zelfs het onmisbare karakter van dergelijke initiatieven. In het laatste kwartaal van 2012 zou een project voor een portaalsite voor de huisvesting online moeten gaan. Een ander project, in verband met onderzoek, wordt momenteel bestudeerd.

Het CIBG heeft beslist om specifieke competenties te verwerven om zijn klanten-partners bij dit type van projecten te begeleiden. Het Centrum zal zich niet langer uitsluitend concentreren op tools waarmee de instellingen zich zichtbaar kunnen maken op het web, maar zal ook een meer diepgaande analyse leveren.

Met dat doel worden vier transversale diensten aangeboden:

- *web analysis*, om een overzicht te maken van de bestaande sites en er de beste praktijken van over te nemen, om een redactionele strategie in te voeren, enz.;
- *web accessibility*, dus de toegankelijkheid van de site, met name op basis van de criteria van het label AnySurfer<sup>14</sup>;
- *web analytics*, om de positionering van de door het CIBG beheerde sites in de zoekmachines te optimaliseren. Deze laatste zijn vandaag immers de eerste reflex voor het opzoeken van informatie;
- *web mobile*, want de verbindingen via mobiele toestellen (smartphones, tablet-pc's)

<sup>13</sup> «Sociaal Brussel» is het embryo van een thematische portaalsite met een overzicht van de organisaties die in de sociale en medische sector actief zijn. De site is de vrucht van een samenwerking tussen het CMDC (Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie), de BWR (Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad) en het CIBG, bereikbaar op het adres [www.sociaalbrussel.irisnet.be](http://www.sociaalbrussel.irisnet.be)

<sup>14</sup> Men vindt meer informatie over AnySurfer op pagina 17 van dit verslag.

kennen een enorme groei. De structuur van de informatie moet aangepast zijn aan deze toestellen, die met hun scherm en hun mogelijkheden voor het downloaden van pagina's sterk verschillen van klassieke pc's.

## A. Portaalsites voor mobiliteit en openbare ruimte

De portaalsites [www.mobielbrussel.irisnet.be](http://www.mobielbrussel.irisnet.be) en [www.openbareruimtebrussel.irisnet.be](http://www.openbareruimtebrussel.irisnet.be) zijn de twee zijden van dezelfde penning. Ze zijn ontwikkeld op verzoek van en in samenwerking met Brussel Mobiliteit, en verzamelen een schat aan informatie over de mobiliteit en de inrichting van de openbare ruimten in het Brussels Gewest: verkeersinformatie, werkzaamheden in uitvoering, files, de aanleg van wegen, projecten voor openbare onderzoeken, enz. Dit komt tegemoet aan de behoefte van de burger aan een centraal contactpunt voor deze vragen.

### Thematische interactieve kaarten

Thematische interactieve kaarten tonen de details van het volledige mobiliteitsaanbod, om de leesbaarheid te verbeteren. De gebruiker kiest een of meer filters en krijgt toegang tot informatie over de locatie van de vaste radartoestellen, de beschikbaarheid in reële tijd van de openbare parkeergarages, de fietsroutes van het gewest, de locatie van de Villo-stations en het aantal beschikbare fietsen (eveneens in reële tijd), de tijdstippen van de twee volgende passages van het openbaar vervoer voor elke halte, enz.

### Gebruiksstatistieken

Het gebruik van de portaalsites bevestigt het bestaan van een reële behoefte aan één enkel, gecentraliseerd informatiepunt over de mobiliteit. Men stelt trouwens regelmatig bezoekerspieken vast wanneer het klimaat ernstige problemen veroorzaakt of betogingen het verkeer hinderen (stakingen, culturele evenementen, het Autosalon enz.).

Het bezoek neemt licht toe, van gemiddeld 43.000 naar 48.000 bezoekers per maand en een totaal van 1,3 miljoen bekeken pagina's.

## Bedrijfsvervoerplan

Elke onderneming met meer dan 100 werknemers in eenzelfde vestiging in het Brussels Gewest moet een vervoerplan opstellen, met andere woorden maatregelen voor de bevordering van een duurzaam beheer van het vervoer in verband met de activiteiten van de onderneming bestuderen, toepassen en volgen.

In 2011 heeft het CIBG een tool ontwikkeld waarmee Leefmilieu Brussel alle informatie bij de betrokken bedrijven kan verzamelen. De ondernemingen kunnen de volledige procedure intern beheren: naar elk personeelslid een mail verzenden, het formulier opstellen, de gegevens verzamelen en registreren, enz. In 2011 hebben bijna 300 ondernemingen gebruikgemaakt van deze tool (38.000 ingevulde formulieren). Het CIBG heeft dat eveneens gedaan en was een testbedrijf voor de procedure.

## Fix my street

In 2011 werd een nieuwe tool functioneel geanalyseerd: «Fix my street». Dit is een gecentraliseerd elektronisch loket dat de burgers kunnen gebruiken om via een website of een applicatie voor smartphones problemen met wegen, defecte verkeerslichten, beschadigingen van het stedelijke meubilair, van verkeersborden enz., rechtstreeks aan het bestuur te melden. Brussel Mobiliteit identificeert dan het bestuur dat bevoegd is om het probleem op te lossen. Er werd een testapplicatie ontwikkeld; «Fix my street» kan dus snel worden geïmplementeerd.

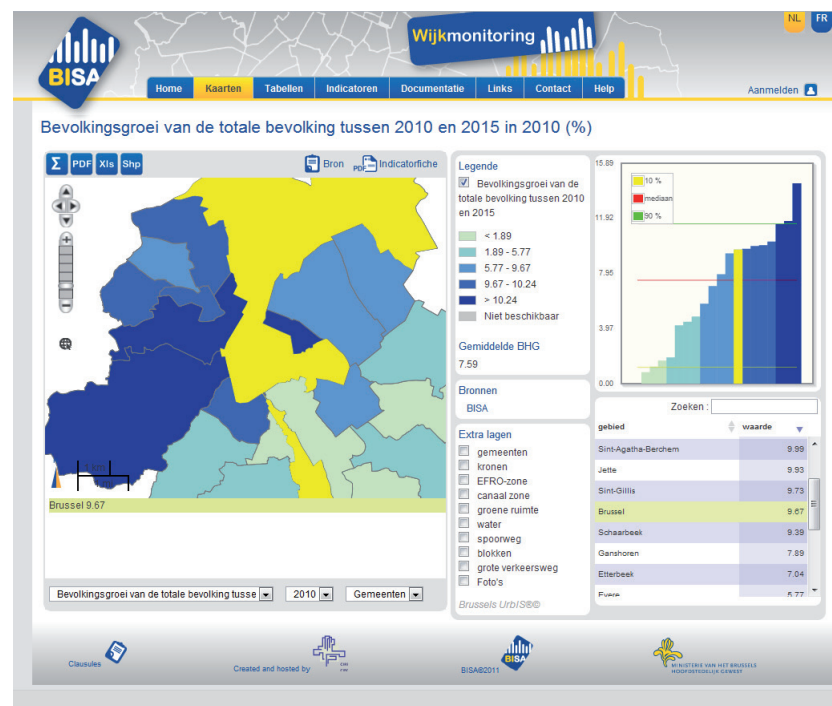
## Wijkmonitoring

In 2011 heeft het CIBG in opdracht van het BISA, het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse, de website «Wijkmonitoring» ([www.wijkmonitoring.irisnet.be](http://www.wijkmonitoring.irisnet.be)) ontwikkeld. Dit is een interactieve tool voor de sociaaleconomische follow-up van 145 wijken van het Gewest. De toestand van de wijk wordt geïllustreerd met kaarten, tabellen en grafieken rond verschillende thema's: demografie, arbeidsmarkt, huisvesting, jeugdwerkloosheid enz.

De informatie wordt op twee manieren voorgesteld:

- met een of meer kaarten en cartografische indicatoren afhankelijk van het thema;
- in een tabel, waarbij men vergelijkende tabellen kan opstellen voor gebieden of perioden die de gebruiker kiest.

BISA heeft voor deze samenwerking en dit platform gekozen omdat het CIBG de Django-technologie beheerst, die ideaal is voor dit type van portaal en die het CIBG al voor het mobiliteitsportaal had gebruikt.



## B. De gewestelijke portaalsite

[www.brussel.irisnet.be](http://www.brussel.irisnet.be) is de unieke virtuele toegangspoort tot alle info m.b.t. het Gewest. Met meer dan 1 miljoen unieke bezoekers in 2011 is het een belangrijke informatiebron voor burgers, bedrijfsleiders, werkzoekenden, Belgische of buitenlandse toeristen.

In februari 2011 werd een gloednieuwe portaalsite online gezet. De oude versie werd weliswaar regelmatig door de verschillende contentbeheerders geüpdatet, maar begon sporen van ouderdom te vertonen. In termen van webtechnologie zijn enkele jaren immers bijna een eeuwigheid. De visie waarmee de website in 2004 werd gesticht, kwam niet meer volledig overeen met de huidige normen en met de behoeften van de webgebruikers.

Daarom heeft het CIBG met de toestemming van de regering en de samenwerking van de gewestbesturen een nieuwe portaalsite opgezet.

De nieuwe portaalsite volgt de aanbeveling om de gegevens vanuit het standpunt van de gebruiker te structureren en niet vanuit dat van het bestuur dat de informatie verspreidt. De complexiteit van de instellingen interesseert de burger, de ondernemingen en de toeristen niet: zij willen een snelle toegang tot heldere, betrouwbare informatie.

De algemene controle van de inhoud en de navigatie van de portaalsite werden gecombineerd met een technische migratie naar PLONE (zie pagina 25). Dit platform voldoet aan de huidige behoeften en heeft meer evolutieperspectieven.

Voor de redactie coördineert een bij het CIBG gebaseerde contentmanager de update van de informatie. Een twintigtal bijdragers (CIBG, MBHG en DBDMH) is opgeleid in het gebruik van de CMS-tool (contentmanagementsysteem) en kan dus online informatie toevoegen of wijzigen. Een schrijfgids garandeert de coherentie van de teksten<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> De volledige analyse die tot de nieuwe portaalsite heeft geleid en een volledige beschrijving zijn opgenomen in het Katern nr. 32, «*Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest online. 1997, 2004, 2011 en later: van de statistische site naar het netwerkijdsperk*». Het katern kan worden geraadpleegd en gedownload op de website van het CIBG, [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be), klik op «*Publicaties*».



## Gebruiksstatistieken

In 2011 telde men iets minder dan een miljoen bezoekers en 2 miljoen bekeken pagina's. Men kan echter moeilijk een relevante vergelijking met de cijfers van de vorige jaren maken. De vernieuwing van de portaalsite heeft namelijk tot wijzigingen van de resultaten in de zoekmachines geleid. Bepaalde links klopten immers niet meer. Het heeft verscheidene weken geduurd voor de zoekmachines de links naar de nieuwe portaalsite correct weergaven.

Google Analytics heeft bovendien zijn rekenalgoritme gewijzigd, zodat de formules voor de berekening van de bezoeksstatistieken van de sites veranderd zijn.

Ten slotte is de nieuwe portaalsite nu volledig drietalig (Nederlands, Frans en Engels) en niet meer gedeeltelijk vijftalig, zoals vroeger.



## De meest bezochte rubrieken

Over het Gewest (gemeenten)	575.120 bezoekers
Wonen in Brussel	329.877 bezoekers
Werken & ondernemen	195.194 bezoekers
Cultuur, toerisme & vrije tijd	169.748 bezoekers
DBDMH	134.633 bezoekers
Onderwijs & vorming	79.556 bezoekers
Online diensten	69.770 bezoekers
Mobiliteit & transport	67.378 bezoekers
Gratis Brussel	39.869 bezoekers

## Integratie van de sociale media

De nieuwe portaal-site kon de explosie van de sociale media zoals Facebook en Twitter niet negeren. De gebruikers kunnen niet alleen pagina's van de portaal-site via hun profiel op Facebook, Twitter, LinkedIn, Wordpress, Tumblr... uitwisselen, maar kunnen ook foto's van Brusselse culturele, sportieve, toeristische en andere evenementen die ze bijwonen naar het portaal sturen.

De portaal-site heeft bovendien zijn eigen Facebook-pagina. Op de pagina worden nieuwtjes en nuttige informatie gepubliceerd. Amper enkele maanden na haar lancering telt ze bijna 400 vrienden uit 19 verschillende landen, maar voor het merendeel mensen die in Brussel wonen.



## Label AnySurfer

Het portaal heeft al in zijn ontwerpfase rekening gehouden met het label «AnySurfer». Dit label wordt toegekend aan websites die door personen met een handicap kunnen worden geraadpleegd (slechtzienden, slechthorenden, motorisch gehandicapten enz.).

Deze personen gebruiken software met stemsynthese om de schermen te lezen. De constructie van het portaal heeft dus van bij het begin rekening gehouden met de manier van werken van deze software.

In het begin van 2012 ontving de portaal-site het label van de vzw AnySurfer, na een audit van de volledige gewestelijke portaal-site (2.400 pagina's) en al zijn functies (hyperlinks, download van documenten, beschrijving van de afbeeldingen enz.).

Het label is een certificering van de webexpertise van het CIBG, de beheerder van de portaal-site. Het Centrum had dit label trouwens al in april 2011 voor zijn eigen website ontvangen.

## Mobiele versie

Vandaag biedt een groot aantal toestellen en plaatsen toegang tot het Internet. Het is niet langer nodig om te beschikken over een computer en een fysieke draadverbinding. Een onderzoek van Microsoft voorspelt dat in 2014 de internetverbindingen via smartphone talrijker zullen zijn dan die via computer.

In 2011 begon het werk aan een mobiele versie van de gewestelijke portaal-site. Het zou niet nuttig zijn de volledige portaal-site naar een mobiele versie om te zetten. Een website kan immers niet als dusdanig direct op een smartphone worden weergegeven: het downloaden van klassieke webpagina's duurt te lang en de schermresolutie verschilt. De studie heeft de meest relevante thema's voor een mobiele versie gedefinieerd. Ze werd uitgevoerd door het agentschap Walking Men, maar de ontwikkeling zal intern gebeuren. De mobiele versie van de portaal-site zal in het tweede semester van 2012 worden opgeleverd.



## C. Portaal site Stedenbouw

Parallel met de start van de nieuwe gewestelijke portaal site werd een thematische portaal site voor stedenbouw gelanceerd. Vroeger was de informatie over stedenbouw in het gewest over vijf verschillende sites verspreid. Nu is alles verzameld op een enkele portaal site, [www.stedenbouw.irisnet.be](http://www.stedenbouw.irisnet.be).

De portaal site bevat nieuws over de grote stedenbouwkundige projecten en de lopende openbare onderzoeken, en geeft concrete antwoorden op de vragen van de burgers: wanneer heb ik een stedenbouwkundige vergunning nodig? Waar moet ik ze aanvragen? Hoe lang duurt het voor ik een antwoord krijg? De hele procedure voor de aanvraag van een stedenbouwkundige vergunning wordt stap na stap behandeld. Men kan bovendien op de portaal site een gids downloaden: hij is bedoeld voor zowel leken als vakmensen en maakt de gebruikers vertrouwd met de weg die de stedenbouwkundige dossiers afleggen van de indiening tot en met de uitvoering van de aanvraag.

Net als bij de gewestelijke portaal site gaat men uit van het standpunt van de gebruiker: de stedenbouwkundige wetgeving is complex en over verschillende machtsniveaus verdeeld, zodat men ze moet vulgariseren opdat de burger er zijn weg in zou vinden.

Een tab geeft toegang tot alle geldende reglementen en alle wetteksten: het Brussels Wetboek voor Ruimtelijke Ordening (BWRO), het Gewestelijk Ontwikkelingsplan (GewOP), de gewestelijke en gemeentelijke verordeningen, enz.

De teams van het CIBG hebben het gehele project beheerd: van de configuratie van de portaal site in PLONE<sup>16</sup> tot de grafische vormgeving, de opleiding van de gebruikers in de informatiearchitectuur en de programmering. De inhoud van de portaal site wordt beheerd door het BROH.

Alle fasen van het project werden over drie maanden gespreid en sinds eind februari 2011 is de portaal site online. In de eerste elf maanden van zijn bestaan heeft hij 43.000 unieke bezoekers ontvangen die 300.000 pagina's hebben geraadpleegd.

<sup>16</sup> Deze technologie werd ook gebruikt voor de gewestelijke portaal site. Meer details op pagina 25 van dit verslag.

De portaal site is ook en vooral de toegangspoort voor «Vergunningen online», die past in de opening naar de burger van het NOVA-platform voor het online beheer van stedenbouwkundige en milieuv vergunningen<sup>17</sup>.

Nuttige links Sitemap Webtoegankelijkheid Contact

Website doorzoeken Zoeken

Home De spelregels Stedenbouwkundige vergunning Cartografie Studies en publicaties Sleutelwoorden

U bent hier: Home Nederlands Français

### Ruimtelijke Ordening en Stedenbouw in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

**Wie doet wat?**

- Wie zijn wij?
- Over het BROH
- De vergunningverlenende overheden
- Andere openbare actoren
- De privéactoren
- Gewestelijk uitstalramen

**Volg uw vergunning online!**

Bekijk de video

**Openbare onderzoeken en overlegcommissies**

U vindt hier de lijst

« mei 2012 »

Ma Di Wo Do Vr Za Zo

**Welkom !**

U hebt als burger en/of professional in de vastgoedsector het recht om te begrijpen hoe uw vertrouwde stadsomgeving wordt beheerd en wat uw rol daarin kan zijn.

De procedures zijn echter niet altijd duidelijk en vaak vrij slecht gekend. Deze site beoogt precies een grotere duidelijkheid en een beter inzicht in de werking van ruimtelijke ordening en stedenbouw in het Brusselse gewest.

Veel leesplezier!

**Laatste nieuws**

**Het openbaar onderzoek van het Demografische GBP loopt van 15 mei tot 13 juli 2012**

Lees verder...

**Vergunningen online**

Naar alle vergunningen online en de opvolging van uw dossier

<sup>17</sup> Men vindt alle uitleg over «Vergunningen online» op pagina 27 van dit verslag.



### 1.1.2. Multimediaplan

De school mag zich niet afzijdig houden van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën. Ze moet bovendien de burgers van morgen voorbereiden op de uitdagingen van de ICT. Het Multimediaplan antwoordt op die vereiste door de lagere en middelbare scholen van het Brussels Gewest te informatiseren.

In de praktijk rust het CIBG de scholen uit met materieel en verzorgt het een internetverbinding.

Sinds 1998, toen het Multimediaplan werd gelanceerd, zijn in twee uitrofasen vrijwel alle lagere en middelbare scholen van alle netten van het Gewest uitgerust. Dit komt overeen met bijna 520 scholen en 170.000 leerlingen en studenten<sup>18</sup>.

Bepaalde multimediacursussen vereisten echter heel specifieke hardware en software, bijvoorbeeld filmmontage, grafische bewerking enz. In 2012 wil men een bus ombouwen tot een volledig uitgerust multimedia-leslokaal voor een twintigtal leerlingen. In multimedia gespecialiseerde verenigingen zullen reizende lessen aanbieden.

#### Derde fase

Twaalf jaar na de start van het Multimediaplan begint het CIBG aan de derde fase, met de vernieuwing van het materieel. Het betreft de uitrusting van 394 lagere scholen.

In de loop van 2011 werden nieuwe servers uitgerold. In een tweede fase krijgt elke school acht nieuwe werkstations, een zwart-witlaserprinter en een videoprojector. Dit komt overeen met een aanbesteding voor 3.000 computers, 400 servers en 1.000 randapparaten.

<sup>18</sup> Het Gewest steunt ook het gebruik van de ICT in het bijzonder onderwijs, door uitrusting ter beschikking te stellen die de informatica toegankelijk maakt voor slechtziende leerlingen en studenten.

De opdracht is goed voor meer dan 4 miljoen euro (€ 1 miljoen voor de servers en € 3,1 miljoen voor de andere apparatuur).

#### Ecologische, ethische en sociale criteria

Het CIBG heeft voor dit bestek voor het eerst samengewerkt met Leefmilieu Brussel, om er ecologische, ethische en sociale criteria in op te nemen.

Een omzendbrief van het Brussels Gewest maakt dergelijke criteria in de openbare aanbestedingen voortaan verplicht<sup>19</sup>.

Er wordt gesproken over «gerecycleerde» en «recycleerbare» aankopen. Maar ook de criteria voor de selectie en de gunning van openbare aanbestedingen dienen volledig herzien in het licht van ecologische, ethische en sociale regels.

Zo wordt rekening gehouden met de volledige levenscyclus van een toestel en niet alleen met zijn aankoopprijs: elektriciteitsverbruik van de elementen, levensduur van de componenten, kosten van de verbruiksartikelen (inktpatronen, lampen enz.), percentage kringlooponderdelen, milieulabels.

In het kader van deze aanbesteding heeft het CIBG de inschrijvers ook gevraagd om te garanderen dat zij en hun leveranciers de internationale conventies en codes over dwangarbeid, gelijke vergoeding van mannen en vrouwen, kinderarbeid enz. zullen naleven.

De informatica is verantwoordelijk voor 4 % van de Europese CO<sub>2</sub>. Het CIBG wil op zijn niveau meewerken aan de beperking van de schadelijke gevolgen van zijn activiteiten voor het milieu.

<sup>19</sup> Omzendbrief van 5 februari 2009 in verband met het opnemen van milieucriteria en duurzame ontwikkelingscriteria in de overheidsopdrachten voor leveringen en diensten en tot wijziging van de ministeriële rondzendbrief van 8 juli 1993 betreffende het milieuvriendelijke verbruik en het afvalstoffenbeheer in de gewestelijke openbare besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BS 23/3/2009).

### 1.1.3. IRISbox, het elektronisch loket

Vaarwel bezoeken aan het gemeentehuis, vaarwel wachtrijen. Dankzij IRISbox, het elektronisch loket, kan elke burger thuis officiële documenten bestellen, via zijn computer, een internetverbinding en een lezer voor de elektronische identiteitskaart.

Dit loket, een van de concrete realisaties van het Gewest in het domein van e-government, bestaat in 2012 vijftien jaar.

Een ruime waaier van documenten is nu via IRISbox<sup>20</sup> toegankelijk; documenten die de burger regelmatig nodig heeft voor een sollicitatie, een inschrijving bij een school, kinderbijslag, een premieaanvraag enz.

IRISbox telt ongeveer 30.000 unieke gebruikers. In 2011 is het aantal via IRISbox afgeleverde documenten met 40 % gestegen tegenover 2010 en bereikte het meer dan 14.000 stuks.

2008	2009	2010	2011
2.950	5.770	10.500	14.214

Evere is de 18de gemeente die zich bij IRISbox aansluit: alles was klaar voor een lancering in september 2011, maar als gevolg van logistieke beperkingen werd het loket pas in het begin van 2012 in deze gemeente operationeel. Alleen Sint-Pieters-Woluwe ontbreekt nu nog opdat IRISbox het volledige grondgebied van het Gewest zou bestrijken.

In juni 2010 werd een uitzonderlijke piek van 1.170 aanvragen geregistreerd.

In 2011 werd dit cijfer in 6 van de 12 maanden overschreden. In elf maanden van het jaar werd de kaap van de 1.000 aanvragen overschreden!

<sup>20</sup> U vindt de volledige lijst van de via IRISbox toegankelijke documenten op pagina 11 van dit verslag.

### De Top 3 van de documenten die op IRISbox het vaakst worden aangevraagd

Gezinssamenstelling	Uittreksel uit de geboorteakte	Getuigschrift van leven
3.829 aanvragen	3.085 aanvragen	1.829 aanvragen

De bewonerskaart, die in 2010 haar intrede had gedaan in het klassement, was er in 2011 uit verdwenen. Men moet er echter rekening mee houden dat bijvoorbeeld in de gemeente Anderlecht, waar de bewonerskaart een derde van de aanvragen vertegenwoordigde, de kaart levenslang wordt toegekend en dus niet elk jaar moet worden vernieuwd. Dit verklaart de algemene daling van de aanvragen van bewonerskaarten (1.200 aanvragen in 2011 tegenover 1.600 in 2010).

De populairste gemeentebesturen op IRISbox zijn Brussel-Stad (2.500 aanvragen), Anderlecht (1.800), Ukkel (1.400) en Schaarbeek (1.350).

### Gebruikersvriendelijkheid

Het succes van het platform berust op zijn gebruikersvriendelijkheid. Elke recente computer kan via de meest verspreide browsers verbinding maken met IRISbox.

FEDICT, de Federale Overheidsdienst voor Informatie- en Communicatietechnologie, heeft de compatibiliteit van zijn eID-software uitgebreid naar de verschillende besturingssystemen en vrijwel alle webbrowsers.<sup>21</sup>

Het CIBG heeft van zijn kant de applicatie aangevuld met een module voor configuratietests waarmee de gebruiker met een enkele «klik» kan nagaan of zijn computer over de voor IRISbox vereiste softwareversies beschikt.

<sup>21</sup> Raadpleeg voor meer informatie de website [www.eid.belgium.be](http://www.eid.belgium.be)

### Een helpdesk om u te helpen

De burger zal IRISbox niet elke dag gebruiken. U vraagt bijvoorbeeld niet regelmatig een uittreksel uit de geboorteakte aan. Tussen twee bezoeken kan de gebruiker vergeten wat hij moet doen. En sommige gebruikers kunnen de eerste keer moeilijkheden ondervinden. Daarom beschikt IRISbox over een configuratietest. Er zijn ook andere vormen van hulp beschikbaar, via een helpdesk die telefonisch (02/801.00.00) of via [irisline@cibg.irisnet.be](mailto:irisline@cibg.irisnet.be) bereikbaar is.

### Gratis toegang, documenten eventueel te betalen via Ogone

IRISbox staat gratis ter beschikking van de eindgebruiker, zonder vergoeding of abonnement. Bepaalde verrichtingen of diensten waartoe het loket toegang geeft, moeten echter betaald worden, net als aan het loket in het gemeentehuis.

Betaalde procedures worden geregeld via het Ogone-platform. IRISbox stuurt de gebruiker automatisch door naar het betaalplatform. Afhankelijk van de gemeente kunnen verscheidene betaalmiddelen worden gebruikt: bankoverschrijving, kredietkaart (VISA, Mastercard...), Bancontact/MisterCash. IRISbox werkt ook met PingPing, het platform van Belgacom voor microbetalingen via gsm.

### Eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Als openbare dienst beschouwt IRISbox de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en de vertrouwelijkheid van de gegevens als een volstrekte prioriteit. De bescherming van de privacy van de gebruikers van IRISbox steunt op de volgende principes:

- de informatie die op het platform moet worden gegeven, is strikt beperkt tot de gegevens die het bestuur nodig heeft om de aanvraag te behandelen;
- deze gegevens worden grotendeels van de eID-kaart afgelezen, waarbij uitgesloten is dat om het even wie ze aan derden zou kunnen meedelen of voor commerciële doeleinden zou kunnen gebruiken.

### Gewestelijk loket tegen 2014

Vanaf 1 januari 2012 worden de nieuwe interactieve formulieren van alle gewestelijke instellingen automatisch opgenomen in het elektronisch loket. Tegen 1 januari 2014 moeten alle formulieren die momenteel op papier bestaan een elektronisch equivalent krijgen en via IRISbox online toegankelijk zijn.

De gewestregering wil op die manier de administratieve vereenvoudiging, de dematerialisering van de procedures, de papierbesparing en e-government stimuleren en ondersteunen. Het GIBG heeft trouwens in 2011 deelgenomen aan drie internationale colloquia over de efficiëntie van de procedures voor e-government. Het Centrum heeft er verslag uitgebracht over zijn ervaring met IRISbox, heeft kennis kunnen maken met de initiatieven die andere landen hebben genomen, en er lessen uit getrokken voor de toekomstige ontwikkeling van het platform.

### e-Catalog, ook via IRISbox toegankelijk

Het CIBG schrijft in het kader van zijn missie gemeenschappelijke aanbestedingen uit, vooral voor informatica-uitrusting. Sinds 2010 hebben de Brusselse besturen en instellingen toegang tot een online versie van de aankoopcatalogus.

De catalogus:

- biedt dankzij het schaafeffect aantrekkelijke prijzen aan, die besparingen opleveren voor de informaticabudgetten van de overheid,
- antwoordt op de behoefte aan administratieve vereenvoudiging, die ook de besturen zelf ten goede komt. De catalogus wordt beheerd op basis van een openbare aanbesteding bij erkende leveranciers, op naam en voor rekening van de besturen die het CIBG mandateren. De besturen moeten dus zelf geen aanbestedingen organiseren.

Het CIBG en zijn klanten hebben in 2011 via de e-Catalog voor meer dan € 5,5 miljoen aan materiaal en diensten besteld.

De toegang tot de e-Catalog is beveiligd: enerzijds herkenbaar aan het adres <https://ecat.irisnet.be><sup>22</sup> en anderzijds doordat de gebruikers vooraf door hun organisatie aangesteld moeten zijn en zich met hun elektronische identiteitskaart moeten identificeren.

#### 1.1.4. De Openbare Computer Ruimten

OCR staat voor Openbare Computer Ruimte. Dit initiatief past in het beleid van het Gewest voor de strijd tegen de digitale kloof, naar het voorbeeld van het Multimediaplan en het wifinetwerk URBIZONE (zie pagina 23). Dit is een unieke samenwerking tussen het Gewest en de gemeenten. De gemeente neemt immers het initiatief om een OCR te openen, door een lokaal in te richten en personeel te detacheren. Het Gewest subsidieert de aankoop, de installatie en het onderhoud voor vier jaar van de uitrusting, onder leiding van het CIBG.

Een standaard OCR omvat een dozijn computers<sup>23</sup>, een bord met projector<sup>24</sup>, een netwerkprinter, standaard kantoorsoftware en internettoegang.

Er bestaan nu 14 OCR's van dit type in het Brussels Gewest. Ze vertegenwoordigen een totaal budget van € 200.000 sinds 2007.

In 2012 zijn geen nieuwe OCR's gepland, ook al wordt er met twee bijkomende gemeenten onderhandeld. Zoals in het hoofdstuk over het Multimediaplan wordt vermeld, bestaat er echter wel een project voor een met een twintigtal werkposten uitgeruste multimediabus.

De bus zal in zekere zin een mobiele OCR zijn, vergelijkbaar met de formule die de gemeente Etterbeek heeft gekozen.

22 Een URL die met https begint, wijst op een beveiligde website.

23 In sommige OCR's zijn werkposten aangepast voor mensen met een visuele of motorische handicap.

24 Sinds 2012 wordt een smartboard geïnstalleerd in de OCR's.

#### Begeleiding en opleidingsmodules

De OCR's geven niet alleen vrij toegang tot informaticamaterieel en een internetverbinding. Ze doen meer: ze zorgen ook voor begeleiding en opleidingen, waarbij ze vooral mikken op bevolkingscategorieën die van de informatiemaatschappij uitgesloten zijn of die de tools niet of slecht beheersen.

Elke gemeente bepaalt zelf het beheer en het programma van haar OCR, afhankelijk van haar politieke en lokale prioriteiten.

Er is trouwens een verschuiving in de opleidingsmodules merkbaar van het gewone gebruik van de meest courante kantoorsoftware naar specifieke verzoeken, zoals de aanmaak van websites, het omgaan met sociale media, het zoeken van werk, enz.

<b>Anderlecht</b>	Duivenmelkerspark Duivenmelkersstraat 1070 Brussel
<b>Elsene</b>	Le maître mot vzw Waversesteenweg 282 1050 Brussel 02/649.05.15
<b>Etterbeek</b>	Gemeentehuis Oudergemlaan 113-115 1040 Brussel
<b>Evere</b>	Cultureel Centrum Evere Parijsstraat 43 1140 Brussel 02/241.15.83
<b>Ganshoren</b>	Koninklijk Atheneum Auguste de Cockstraat 1 1083 Brussel 02/426.83.00
<b>Jette</b>	Bijgebouw van het Gemeentehuis Wemmelsesteenweg 100 1090 Brussel 02/423.13.22

<b>Schaarbeek</b>	Sésame Bibliotheek Lambermontlaan 200 1030 Brussel <a href="http://www.mabiblio.be">www.mabiblio.be</a>
<b>Sint-Agatha-Berchem</b>	Centrale School Koning Boudewijnplein 1-3 1082 Brussel 02/464.04.78
<b>Sint-Gillis</b>	Webatelier Fortstraat 37 1060 Brussel 02/537.02.68
<b>Sint-Joost-ten-Noode</b>	OCR Sapiens Mérinosstraat 1B 1210 Brussel 02/218.44.47
<b>Sint-Lambrechts-Woluwe</b>	OCR Wolubilis Lola Bobescostraat 11 1200 Brussel 02/761.60.18
<b>Sint-Pieters-Woluwe</b>	Gemeentelijke Bibliotheek Charles Thielemanslaan 93 1150 Brussel 02/773.07.52
<b>Vorst</b>	Gemeentehuis Pastoorstraat 2 1190 Brussel
<b>Watermaal-Bosvoorde</b>	Academie voor Schone Kunsten Payfaplein 10 1170 Brussel <a href="http://www.prevention1170.be">www.prevention1170.be</a>

### 1.1.5. URBIZONE, het gratis draadloze netwerk van het Brussels Gewest



URBIZONE is het door het Gewest ondersteunde draadloze netwerk waarmee iedereen die zich in de gedekte zone bevindt gratis verbinding kan maken met het Internet. Dit systeem is een van de initiatieven van het Gewest in de strijd tegen de digitale kloof. Het CIBG verzorgt de technische infrastructuur van het net.

Het Gewest heeft in de voorbije zes jaar<sup>25</sup> € 4.000.000 geïnvesteerd in de financiering van het project URBIZONE. Dit bedrag bestrijkt de levering en de installatie van alle wifi-apparatuur,

de werken voor de activering van het net en de vaste kosten voor het onderhoud en de verbinding.

Na de uitbreidingen naar de campus van de UCL in Woluwe en naar de zone van de voorhaven van Brussel, in 2010, werd de dekking van het netwerk in 2011 niet verder verruimd. Bepaalde plaatsen van het gewest komen echter in aanmerking voor verdere uitbreidingen, zoals de parken, de metrostations enz. De inplanting van URBIZONE op het Flageyplein (Elsene) wordt bestudeerd en zal waarschijnlijk in 2012 worden uitgevoerd.

<sup>25</sup> URBIZONE wordt sinds 2006 ontwikkeld, na een proefproject op de campus Oefenplein van de ULB en de VUB.

## Bestreken zones

URBIZONE telt 800 toegangspunten en is nu het grootste gratis draadloze netwerk van het Brussels Gewest!

Het net bestrijkt de volgende zones<sup>26</sup> :

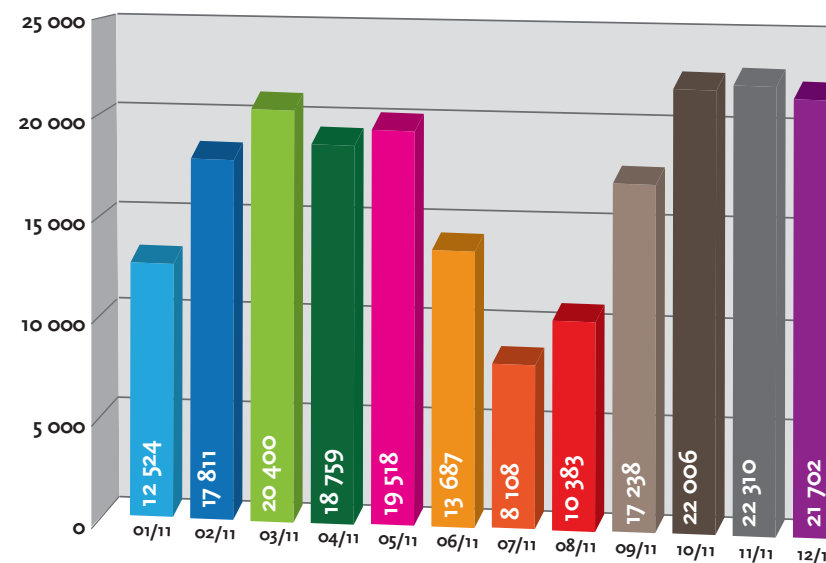
- indoor (dus binnen de gebouwen)
  - de lokalen van het CIBG (Kunstlaan 21) en van Research in Brussels (Domein van La Tour de Freins);
  - de kabinetten van de ministers en staatssecretarissen van het Gewest;
  - de lokalen van het gewestelijk bestuur voor Buitenlandse Handel (Louizalaan), de vergaderzalen van het MBHG (City Center en CCN) en de lokalen van Brussels Info Place (Koningsplein);
  - instellingen voor hoger onderwijs: de campus van de UCL in Sint-Lambrechts-Woluwe, de «Facultés universitaires Saint-Louis», de HUB-Hogeschool Universiteit Brussel (campus Ehsal en Vlekho), de Hogeschool Francisco Ferrer (campussen Palais du Midi, Terre-Neuve, Anneessens, Lemonnier, Brugmann), de Hogeschool Leonardo da Vinci (Ecole Marie Haps, Institut Paul Lambin, Institut Supérieur d'Enseignement Infirmier) en de Erasmushogeschool Brussel (campussen Dansaert en Jette).
- outdoor (dus in de open lucht)
  - de campus Oefenplein VUB/ULB;
  - de Haven van Brussel, tussen de Van Praet-brug en de Buda-brug.

<sup>26</sup> Alle zones worden weergegeven op een interactieve kaart op de website [www.urbizone.irisnet.be](http://www.urbizone.irisnet.be), klik op «Dekking Urbizone».

## Gebruiksstatistieken

Er is een toename van het gebruik van URBIZONE op alle fronten: aantal sessies, aantal geregistreerde gebruikers, enz.

De onderstaande grafiek toont het aantal op het net geregistreerde personen die in de loop van de maand minstens één maal verbinding hebben gemaakt.



Dit komt overeen met een maandelijks gemiddelde van 17.000 gebruikers van het netwerk.

In 2011 bedraagt de gemiddelde duur van de sessies 1u28 per dag. Elke dag maken tot 4.000 mensen verbinding met URBIZONE! Het gemiddeld aantal sessies overschreed in maart en in november de kaap van de 10.000 per dag.



## 1.2. Platformen

Alles is nu klaar om alle soorten administratieve procedures af te stemmen op de beloften van de online diensten. De administratieve vereenvoudiging moet worden voortgezet door de van de gebruikers gevraagde formaliteiten af te schaffen of te verlichten, en tegelijkertijd dankzij de ICT een efficiënte, proactieve communicatie te garanderen van de gegevens voor deze formaliteiten die al in het bezit zijn van een overheid.

Het vorige hoofdstuk ging over de tools die op de eerste plaats voor de burger werden ingevoerd. Dit hoofdstuk kijkt naar de applicaties voor de besturen en dus ook naar de diensten die aan de burger worden geleverd.

We zullen de op de PLONE-technologie gebaseerde platformen bespreken, het NOVA-platform voor het online beheer van stedenbouwkundige en milieuvergunningen, de UrbIS®©-cartografische producten en de T-XCHANGE-applicatie voor documentbeheer door de gemeenten.

### 1.2.1. De PLONE-platformen

Een deel van de ontwikkelaars van het CIBG is gespecialiseerd in het gebruik van de PLONE-technologie, een CMS (contentmanagementsysteem) voor de uitvoering van diverse projecten. Voor het dit platform voor contentbeheer koos, heeft het CIBG een grondige analyse gemaakt van acht van de stabielste en meest gebruikte vergelijkbare open source tools (Alfresco, DotNetNuke, Drupal, Joomla!, Kentico, Magnolia, Plone en Typo3).

#### Waarom PLONE?

Ten eerste omdat het CIBG al ervaring heeft met deze technologie, die effectief gebleken is voor de realisatie van een veertigtal websites en portaalsites op verzoek en/of ter intentie van partners van het Centrum, zoals gemeenten, OCMW's, het MBHG, de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGWM), vzw's met banden met de overheid, enz.

Een team van onafhankelijke PLONE-experts helpt het CIBG om alle aspecten van deze technologie onder de knie te krijgen.

Ten tweede vanwege de voordelen die open source oplossingen, dus vrije software, met elkaar gemeen hebben: de applicatie zelf is gratis en ontwikkelaars overal ter wereld delen hun knowhow met elkaar.

De keuze van het CIBG houdt ook verband met meer technische aspecten:

- PLONE kan op maat aangepast worden dankzij de vele functies die men kan toevoegen of verwijderen. Zo kan de site zo nauw mogelijk aansluiten op de behoeften van de gebruikers, maar tegelijk ook voldoen aan de huidige normen op het vlak van technologie en internettoegankelijkheid;
- het platform is erg gebruiksvriendelijk voor de bijdragers, dus de leveranciers van inhoud;
- de interface maakt een vlot beheer van meertalige content mogelijk.

### PLONEBRU

PLONEBRU, dat lokale overheden met dezelfde behoeften voor het beheer van websites verzamelt, is een mooi voorbeeld van mutualisering: een uniek, transversaal platform dat iedereen aan zijn behoeften kan aanpassen en dat schaalbesparingen oplevert (onderhoud, aankoop van licenties, hosting, enz.). Het CIBG heeft bovendien een reeks aanvullende modules ontwikkeld voor de specifieke behoeften van de besturen (aanmaak en beheer van formulieren, integratie van de kaarten van UrbIS®© voor de lokalisatie van diverse gebouwen, enz.).

In 2011 hebben drie instellingen zich bij de PLONEBRU-gemeenschap aangesloten, waardoor er nu in totaal vijftien partners<sup>27</sup> gebruikmaken van zijn voordelen.

27 Leden van PLONEBRU: de gemeentebesturen van Etterbeek, Ganshoren, Sint-Agatha-Berchem, Sint-Jans-Molenbeek, Vorst, Ukkel en Watermaal-Bosvoorde; de OCMW's van Elsene, Etterbeek, Evere, Schaarbeek, Sint-Agatha-Berchem, Sint-Jans-Molenbeek en Sint-Joost-ten-Node.



In de loop van 2012 zal ook het OCMW van Vorst zich bij het platform aansluiten.

Om de stabiliteit van de hosting van de sites op PLONEBRU te verbeteren, zijn ze naar versie 4 van PLONE gemigreerd: deze versie is twee keer sneller dan de vorige en kan grote volumes gegevens aan.

Nu zal de relevantie van PLONEBRU grondig worden bestudeerd, rekening houdend met de ervaringen van de huidige partners, de toekomstige ontwikkelingen die ze wensen, enz.

### 1.2.2. Het NOVA-platform

NOVA is een gewestelijk platform voor het beheer van stedenbouwkundige en milieuprocedures<sup>28</sup>. Het wordt door verscheidene besturen gedeeld<sup>29</sup> en maakt ook het beheer mogelijk van de dossiers in verband met de energieprestaties van gebouwen (EPB) en de stedenbouwkundige overtredingen. NOVA is bedoeld om de procedure voor de aflevering van deze vergunningen te versnellen, dubbele invoer te voorkomen en de ontwikkelingen door middel van een natuurlijk evolutieve oplossing te bestendigen.

NOVA is in dit opzicht een schoolvoorbeeld van een transversaal platform.

<sup>28</sup> De toepasselijke wetgeving, met name het BWRO (Brussels Wetboek van Ruimtelijke Ordening) en de ordonnantie van 5 juni 1997 betreffende de milieuvergunning, wordt op het platform in tools en procedures vertaald. Raadpleeg voor meer informatie over de geschiedenis en de technische aspecten van NOVA Katern nr. 31 van het CIBG. U kunt deze Katern downloaden op de website van het CIBG, [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be), tab «Publicaties».

<sup>29</sup> Meer bepaald het BROH (Bestuur Ruimtelijke Ordening en Huisvesting), Leefmilieu Brussel en de diensten voor stedenbouw van de gemeenten Anderlecht, Elsene, Etterbeek, Evere, Ganshoren, Molenbeek, Schaarbeek, Sint-Agatha-Berchem, Sint-Gillis, Sint-Joost, Ukkel, Vorst en Watermaal-Bosvoorde. De gemeente Jette werd in 2011 geïntegreerd. In 2012 is een uitrol naar Koekelberg en Sint-Pieters-Woluwe gepland.

Het voldoet aan de behoeften van al zijn partners en past in het kader van de administratieve vereenvoudiging.

NOVA omvat een vervaldagenkalender die visuele waarschuwingen genereert wanneer de termijnen niet worden nageleefd. Het bevat ook een krachtige zoekmachine, waarmee men een dossier kan terugvinden op basis van criteria zoals het referentienummer, de naam van de aanvrager, het adres, de status van het dossier enz.

### Naar NOVA 4.0

In 2011 werd het platform in verscheidene opzichten uitgebreid, met onder meer:

- algemene verbeteringen van de ergonomie, het documentbeheer van foto's en plannen;
- een afstemming van het platform op de wijzigingen van de gewestelijke wetgeving;
- uitwisselingen tussen de verschillende instanties, dus de besturen, van dossiers van overtredingen, verkavelingsvergunningen en milieuvergunningen.

Alle besturen die aangesloten zijn bij NOVA kunnen deze uitbreidingen gebruiken. Dit bewijst het belang van de mutualisering van deze informaticatool: de nieuwe functies komen alle partners ten goede.

### NOVA, vergunningen online

Tot nu toe hebben alleen de besturen toegang tot NOVA. Het Regeerakkoord 2009-2014 maakt echter gewag van «*de invoering van een reële opvolging van het traject van een stedenbouwkundige vergunning die door de burgers kan worden opgevraagd om de transparantie te vergroten*».

Dit lijkt een eenvoudige doelstelling, maar door de complexiteit van de procedures is ze moeilijk haalbaar.

De introductie van een online aanvraagstelsel voor stedenbouwkundige of milieuvergunningen, rechtstreeks door de eindgebruiker (burger of onderneming), met inbegrip van de aanpassing, de raadpleging van de status van het dossier enz., staat op technische en juridische obstakels.

Van november 2010 tot mei 2011 heeft een werkgroep met vertegenwoordigers van het BROH, Leefmilieu Brussel en het CIBG de verschillende aspecten van de opening naar het grote publiek bestudeerd. Voor de teams van het CIBG is het een echte uitdaging om de verschillende technologieën te laten convergeren: de NOVA-toepassing zelf, de thematische portaalsite Stedenbouw, IRISbox het elektronische loket, de cartografische tools van UrbIS®©, een IDM-server (Identity Data Management), een server voor webservices... waarbij de interface duidelijk en gebruiksvriendelijk moet blijven voor de eindgebruiker.

De concrete uitvoering van deze opening naar de burger werd tussen augustus en december 2011 gerealiseerd. In de volgende fase, in het eerste semester van 2012, zal een analyse worden gemaakt van het proces voor de indiening van een online aanvraagdossier, met inbegrip van het aanbrengen van wijzigingen.

### Vergunningen online

De burger die in het Brusselse Gewest een bouw- of renovatievergunning aanvraagt, kan nu kijken hoe ver zijn dossier gevorderd is. In de praktijk volstaat het dat hij verbinding maakt met de portaalsite [www.stedenbouw.irisnet.be](http://www.stedenbouw.irisnet.be)<sup>30</sup> en op «Vergunningen Online» klikt

Om vervolgens zijn dossier te raadplegen, gebruikt de aanvrager van een vergunning zijn elektronische identiteitskaart en een cijfercode die hij bij de indiening van de aanvraag heeft ontvangen<sup>31</sup>. De toepassing geeft de aanvrager bovendien de mogelijkheid om informatie over zijn dossier uit te wisselen met bijvoorbeeld zijn architect of een familielid.

30 De portaalsite voor stedenbouw wordt in dit verslag uitvoerig besproken op pagina 18.

31 Personen die hun dossier hebben ingediend voor «Vergunningen Online» actief was, kunnen bij het gemeentebestuur een code aanvragen om de online tool te gebruiken.

### Vergunningen Online

Met dezelfde toepassing kan iedereen informatie krijgen over de bouwvergunningen in zijn wijk en op het hele grondgebied van het Gewest. Een doorlopend bijgewerkte kaart toont alle stedenbouwkundige vergunningen en –attesten die in behandeling zijn. Om informatie te krijgen over het dossier, voert de gebruiker gewoon een adres in of selecteert hij een of meer filters: stedenbouwkundige vergunning of verkavelingsvergunning, in behandeling, toegekend, geweigerd of geannuleerd. De fiche van elk project vermeldt onder meer zijn voorwerp (verbouwing, vellen van een boom...), het adres, de overheid die de vergunning afgeeft, de referentie van het dossier, de belangrijkste stappen (organisatie van het openbaar onderzoek, overgang naar de overlegcommissie), en uiteindelijk de genomen beslissing.

Alle informatie die het platform verstrekt, zowel voor het openbare als voor het privégedeelte, is goedgekeurd door de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.



### 1.2.3. De UrbIS®©-cartografische producten

Brussels UrbIS (Brussels Urban Information System) is een reeks digitale cartografische producten die het volledige grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestrijken. Het CIBG is dé leverancier van cartografische gegevens, sinds een verordening van het Gewest van 1999 het Centrum deze bevoegdheid toekent.

De UrbIS®©-producten zijn in zes categorieën verdeeld: luchtfoto's (UrbIS-Fot), orthofotoplannen (UrbIS-Ortho), topografische kaarten (UrbIS-Topo), administratieve databanken (UrbISAdm), basiskaarten (UrbIS-Map) en entiteiten uit het kadaster (UrbIS-P&B).

Deze cartografische elementen zijn onmisbaar voor elke stedelijke of gewestelijke beheerder. Ze zijn noodzakelijk voor de organisatie van interventies van hulpdiensten, bovengrondse mobiliteit, grote stedenbouwkundige projecten, grote evenementen, enz. UrbIS®© wordt gedistribueerd in de vorm van grafische en alfanumerieke databanken. De overheden (gemeentelijke, gewestelijke, federale besturen) en de privésector (vastgoedmakelaars, bouwprofessionals, aanvragers) kunnen er gebruik van maken door middel van een licentie via het elektronisch loket IRISbox.

Om een groter publiek toegang te geven tot de UrbIS®©-producten, heeft het CIBG het gebruik gratis gemaakt, waarmee het deelneemt aan de beweging van de Open Data<sup>32</sup>. Deze beslissing heeft het aantal aanvragen sterk doen toenemen: aanvragen van architectenbureaus, stedenbouwkundige diensten of privébedrijven die nauwkeurige cartografische gegevens nodig hebben voor hun activiteiten (200 aanvragen tegenover 160 in 2010, dus een stijging met 25 %).

<sup>32</sup> Open Data, of open gegevens, is de beweging die de publieke, niet-nominatieve gegevens die openbare instanties verzamelen voor iedereen online toegankelijk wil maken, zonder licentie of copyright.

### UrbIS-MaME

Het hoofddoel van het in 2010 gestarte project UrbIS-MaME (Ma(p) M(aking) E(nvironment)) is de driemaandelijkse distributie van updates van de producten UrbIS-Map, UrbIS-Topo en UrbIS-Adm. De verschillende productiefasen van deze nieuwe cartografische omgeving zijn voltooid, zodat nu de volledige productieketen wordt bestreken: van het verzamelen van de informatie tot de distributie van de nieuwe gegevens.

MaME verzorgt niet alleen de regelmatige distributie van de UrbIS®©-producten maar ook de bewaring van alle informatie in een enkele databank. Dit voorkomt onder meer conflicten tussen verschillende versies en maakt het mogelijk om een geschiedenis van de documenten bij te houden. In de loop van 2012 zal in een nieuwe fase de kwaliteitscontrole worden behandeld en een product UrbIS 3D worden ontwikkeld.

### Fotogrammetrische vlucht over het Gewest

In de loop van het jaar 2011 werden alle door de onderaannemer uitgevoerde updates van de cartografische gegevens gerealiseerd op basis van luchtfoto's die in 2009 waren gemaakt (een werk dat normaal in 2013 voltooid zou moeten zijn). Deze gegevens worden momenteel door het CIBG in UrbIS®© geïntegreerd.

In het derde kwartaal van 2011 werd een procedure gestart voor de gunning van een opdracht voor een vlucht over het Gewest, in het voorjaar van 2012. De onderneming die de opdracht ontvangt, beschikt over 15 maanden om verscheidene resultaten te leveren, namelijk:

- een 3D model van de bebouwing met een detailniveau LOD<sub>2</sub><sup>33</sup>;
- een digitaal model van de oppervlakten op basis van een LiDAR<sup>34</sup>-vlucht;

<sup>33</sup> LOD<sub>2</sub> betekent dat de structuur van de daken van de gebouwen gemodelleerd wordt zonder details zoals dakramen en schoorstenen. Het vorige 3D model was niveau LOD<sub>1</sub>, waarin alle gebouwen met platte daken worden weergegeven.

<sup>34</sup> LiDAR staat voor *Light Detection and Ranging*. Dit is een technologie voor teledetectie of optische meting op basis van de analyse van de kenmerken van laserlicht dat door de obstakels wordt weerkaatst.

- een orthofotoplan met infrarode fotografie, dat de studie van de plantengroei mogelijk maakt;
- de opdracht omvat ook als optie de 3D-modellering van 200 kunstwerken;
- en het maken van schuine luchtfoto's.

Het Centrum heeft in 2011 een studie uitgevoerd en aan zijn voogdijminister voorgelegd over de opportuniteit van de verwerving van schuine luchtfoto's en van software voor hun gebruik. Het DBDMH gebruikt al een dergelijk systeem en werd ervoor bekroond met een 112 Award van de European Emergency Number Association<sup>35</sup>.

### SAG Award

Een andere bekroning ging naar GeoLoc, de tool voor geolokalisatie op basis van de gegevens van UrbIS®©, die gratis toegankelijk is voor het grote publiek op de website van het CIBG<sup>36</sup>.

De firma ESRI verzamelt elk jaar haar klanten op een grote conferentie in San Diego (VS), om er haar nieuwe GIS-producten (Geographic Information System) voor te stellen, seminars te organiseren enz. ESRI reikt dan ook zijn SAG Awards uit (Special Achievement GIS Awards), een prijs die ondernemingen bekroont die de GIS-technologie beduidend hebben verrijkt of geïnnoveerd.

In 2011 was de GeoLoc-tool van het CIBG dus een van de laureaten.

<sup>35</sup> Het systeem werkt met vijf camera's en geeft de teams gedetailleerde informatie, zoals de hoogte van de gebouwen, hun toegankelijkheid, de berekening van de volumes, enz.

<sup>36</sup> GeoLoc, dat nu UrbIS on line heet, is toegankelijk via de «Contact»-pagina op de website van het CIBG ([www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be)) of rechtstreeks op het adres [www.geoloc.irisnet.be](http://www.geoloc.irisnet.be)

### «UrbIS aas» platform van geoservices<sup>37</sup>

«UrbIS aas» is een platform van geoservices (Geolocket), waarmee het CIBG op verzoek van besturen gemakkelijk cartografische applicaties kan creëren op basis van de UrbIS®©-kaarten. Met een login en een wachtwoord kan de gebruiker de gegevens beheren en geïndividualiseerde kaarten maken, bijvoorbeeld met een inventaris van alle bomen van een gemeente, een register van belangrijke gebeurtenissen (wekelijkse markten), alle adressen in een straal van 50 m rond een gebouw, een register van de straten met eenrichtingsverkeer enz. De gebruiker kan deze kaart vervolgens met enkele muisklikken op zijn eigen website publiceren.

Een van de functies van «UrbIS aas» maakt het mogelijk om wijzigingen of afwijkingen van kaarten met de realiteit te signaleren aan het cartografische team van het CIBG: een straat die eenrichtingsverkeer heeft gekregen, de plaatsing van een paal, enz. Deze functie maakt de termijn tussen de vaststelling van een wijziging en de informatie aan de gebruikers nog korter.

Alle voorbereidende werkzaamheden voor «UrbIS aas» vonden plaats in 2010 en 2011. De productie is eind 2011 begonnen en de eerste concrete toepassingen zullen in het begin van 2012 het licht zien.

### Toepassing van de INSPIRE-richtlijn

De Europese richtlijn INSPIRE tot oprichting van een infrastructuur voor ruimtelijke informatie in de Gemeenschap, is op 15 mei 2007 in werking getreden. Ze legt de lidstaten een reeks verplichtingen op; de gefedereerde entiteiten (Gewesten en Gemeenschappen) hebben een samenwerkingsakkoord gesloten om de nodige formaliteiten te vervullen in overeenstemming met de voorschriften van de richtlijn.

Sommige voorschriften hebben in het bijzonder betrekking op het Brusselse Gewest.

<sup>37</sup> «aas» staat voor «as a service».

De verplichtingen met betrekking tot de geografische informatie zijn opgenomen in een verordening. Het betreft enerzijds de invoering, de exploitatie en het onderhoud van een Brusselse thematische portaalsite voor de verspreiding van geografische informatie en anderzijds het verstrekken van materiële en technische bijstand aan de publieke overheden voor de toepassing van de verordening.

Om de door de richtlijn bepaalde deadlines te halen, zal het CIBG dit geoportaal in 2012 in twee fasen lanceren, in samenwerking met het MBHG (Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse, Brussel Mobiliteit, Bestuur Ruimtelijke Ordening en Huisvesting), Leefmilieu Brussel en andere gewestelijke actoren.

#### 1.2.4. T-XCHANGE

Het platform T-XCHANGE past in de initiatieven van het CIBG voor mutualisering en voor Green IT.

Sinds juni 2011 gebruikt de gemeente Sint-Agatha-Berchem de door het CIBG intern ontwikkelde applicatie T-XCHANGE. Het betreft de elektronische verzending van de besluiten van het Schepencollege en de Gemeenteraad naar het voogdijorgaan.

Elke Brusselse gemeente moet immers haar voogdijoverheid, het Gewest, een kopie leveren van alle tijdens haar vergaderingen genomen beslissingen. Dat kan stapels papieren documenten en verscheidene aangetekende zendingen vertegenwoordigen.

In het kader van de administratieve vereenvoudiging die het Regeerakkoord 2009-2014 voorschrijft, hebben het Bestuur der Plaatselijke Besturen (BPB) en bepaalde gemeenten de wens uitgedrukt om de uitwisselingen op papier door elektronische processen te vervangen. Het CIBG heeft daarom in samenwerking met Capgemini het T-XCHANGE-platform ontwikkeld.

#### Documentstroom

Na elke vergadering van de gemeenteraad en het college stelt de gemeente een «partij» documenten op die naar de voogdijoverheid moet vertrekken. De documenten moeten elk apart door de burgemeester en de gemeentesecretaris ondertekend worden. Een van de meerwaarden van T-XCHANGE is de machtiging van de ondertekening van alle documenten via de elektronische identiteitskaart. De applicatie gebruikt een geavanceerd mechanisme voor elektronische handtekeningen, zodat de twee vertegenwoordigers van de gemeente alle documenten van de partij in één keer kunnen ondertekenen. Dit aspect van de ontwikkeling was het delicaatste, want één enkele handtekening voor de partij volstaat niet, elk document dat er deel van uitmaakt, moet worden ondertekend.

Alle «partijen» worden vervolgens elektronisch naar het BPB verzonden.

Om de cyclus volledig te bestrijken, zal men nog de elektronische retour van de «partijen» van het BPB naar de gemeenten moeten automatiseren. Dit laatste deel van het proces is in voorbereiding.

#### Testgemeente

Sint-Agatha-Berchem is dus als testgemeente voor het project gekozen. De keuze had verscheidene objectieve redenen. Ten eerste maakt de gemeente al gebruik van de BO Secretariaat<sup>38</sup>-software, eveneens een ontwikkeling van het CIBG. T-XCHANGE berust in grote mate op deze software voor de elektronische transacties. Daarnaast leent de omvang van de gemeente zich voor tests op een significant maar niet te groot aantal dossiers. Bovendien toonde de gemeente zich duidelijk bereid om mee te werken aan het project. Bepaalde hoge ambtenaren en afdelingshoofden waren overtuigd van het nut van een dergelijke tool.

<sup>38</sup> Back Office Secretariaat is een door het CIBG ontwikkelde applicatie voor het elektronisch beheer van de vergaderingen van een gemeenteraad of OCMW. Via een systeem voor contentmanagement (CMS) kan deze tool verschillende versies van documenten (agenda, processen-verbaal enz.) beheren, ze op afstand toegankelijk maken en opzoekingen op een of meer trefwoorden uitvoeren.

## Nieuwe gemeenten

De gemeente Sint-Joost heeft het voorbeeld van Sint-Agatha-Berchem gevolgd: ook hier gebruikte men BO Secretariat al, wat de integratie met T-XCHANGE vergemakkelijkte. Er wordt ook onderhandeld met de gemeentebesturen van Sint-Gillis en Watermaal-Bosvoorde en met de stad Brussel en haar OCMW. Het platform zou potentieel alle Brusselse gemeenten kunnen bedienen.

## 1.3. Gewestelijk Data Center

Tijdens de uitvoering van zijn opdrachten bij actoren van diverse aard en omvang, heeft het CIBG ervaren dat deze instellingen tal van serverzalen hebben en onderhouden die meestal niet aan de huidige normen voldoen. Het Centrum heeft meer dan 100 serverzalen en 2000 machines opgetekend.

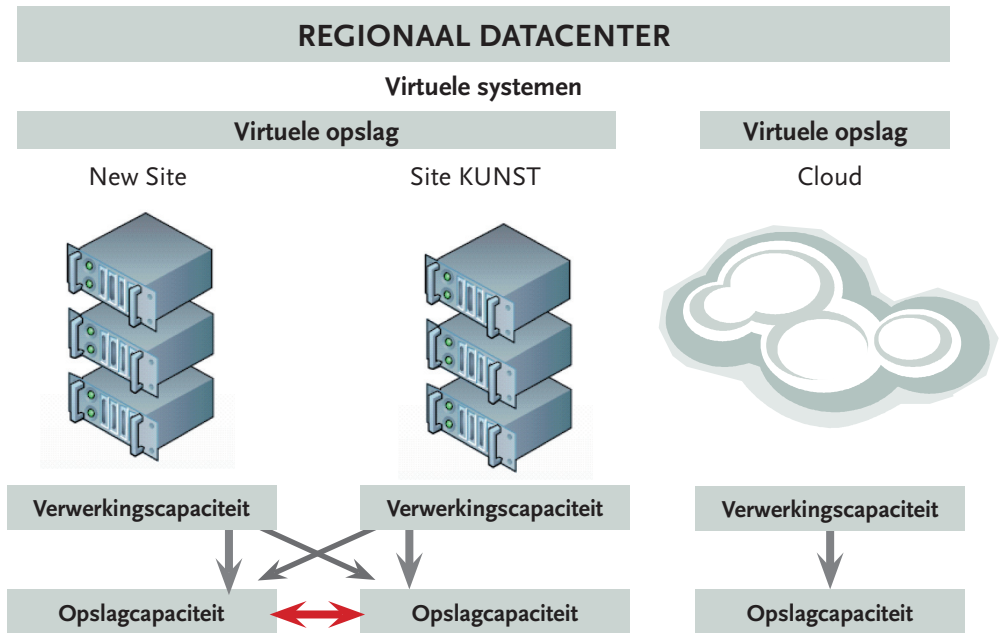
Het onderhoud van zoveel verschillende datacenters op het gewestelijk niveau vereist een groot aantal gespecialiseerde informaticateams. De kosten die dit meebrengt, zijn vandaag moeilijk te rechtvaardigen.

Het gebrek aan conformiteit en de veroudering van deze kleine datacenters leiden tot een abnormaal hoge blootstelling aan risico's van defecten: ze kunnen geen dienstengarantie leveren van een niveau dat men van een echt gewestelijke datacenter mag verwachten.

Bovendien zijn deze infrastructures niet aangepast aan een migratie naar technologieën van het type cloud computing<sup>39</sup>.

In 2010 begon het CIBG na te denken over een Gewestelijk Data Center (GDC). Het GDC wordt gezien als een mogelijkheid op lange termijn om de bovengenoemde problemen op te lossen.

<sup>39</sup> In het Nederlands: informatica in de wolk. Een model van informaticadiensten dat gebaseerd is op de delocalisatie van de applicaties en gegevens op servers die met een gewone internetverbinding via elke terminal bereikbaar zijn (desktop, laptop, smartphone, tablet-pc...).



Het vormt bovendien een belangrijke bron van besparingen op de algemene IT-begroting van het Gewest: volgens internationale studies en praktijkgevallen zou de besparing 30 tot 40 % kunnen bedragen.

Een datacenter beperkt bovendien de ecologische voetafdruk, door Green IT, energiebesparing en een toenemende dematerialisering van de diensten en procedures in de hand te werken.

## Aan de voogdijminister voorgelegde studie

Van april tot oktober 2011 heeft een multidisciplinair team van het CIBG een studie over de uitrol van een GDC uitgevoerd. Deze studie is aan de voogdijminister voorgelegd. Alle hypothesen werden geanalyseerd, om een strategie voor te stellen die antwoordt op de economische, ecologische en organisatorische uitdagingen van de tien volgende jaren.

Een GDC zal het mogelijk maken om de huidige lacunes op het vlak van de informatica op te vangen, door de effectiviteit van de investeringen beduidend te verbeteren, dankzij de rationalisatie en de consolidatie van de platformen en de infrastructuur. Het CIBG heeft steeds gestreefd naar de bundeling van de middelen en de transversaliteit van de projecten.

De oplossing die ter goedkeuring aan het Gewest is voorgelegd, vertrekt van een dynamische architectuur met virtualisatietechnologieën. De omgeving van het GDC berust op de technologieën van «cloud computing», met infrastructuren en platformen die de fysieke samenstelling en de lokalisatie van de uitrustingen maskeren.

In feite gaat het om een hybride cloud-architectuur, dus een combinatie van een private cloud (die door de instellingen van het Gewest wordt gedeeld) en een public cloud. Deze combinatie levert een betere flexibiliteit op. Het model wordt aangevuld met eigen materieel, om te voldoen aan de specifieke vereisten van bepaalde klanten, waaronder het CIBG zelf.

Om een optimale beschikbaarheid te garanderen, zal het GDC met redundante kritieke componenten werken, zodat het risico van ernstige incidenten tot het minimum wordt beperkt.

De levenscyclus van het GDC zou 15 jaar bedragen (2015-2030). Er is sprake van een begroting van € 50 tot 75 miljoen. Vanwege de buitengewone onzekerheid van de prijzen op deze markt, zal een latere financiële analyse een nauwkeuriger beeld moeten geven van de vereiste investering.

Het CIBG zelf kan zijn serverzaal niet verder uitbreiden (zie verder), zodat voor het GDC een nieuwe site in gebruik zal moeten worden genomen.

De implementatie van een dergelijke infrastructuur op gewestelijke vlak vereist uiteraard veel analyse- en studiewerk. Het CIBG staat ten dienste van de gewestelijke instanties om de technologische ontwikkeling van het Gewest te begeleiden en te beantwoorden aan de uitdagingen van de informatica.

## Consolidatie van de serverzaal van het CIBG

Om vooruit te lopen op de uitrol van een GDC is het CIBG werkzaamheden begonnen om zijn eigen serverzaal uit te breiden en te versterken. Deze werkzaamheden zijn noodzakelijk om opgewassen te zijn tegen de groeiende vraag naar informaticamiddelen voor de werking en de hosting van de applicaties die het Centrum en zijn klanten gebruiken.

Momenteel heeft het CIBG een hoofdcomputerzaal in zijn lokalen in de Kunstlaan en een back-upsite in de ULB<sup>40</sup>. De hoofdcomputerzaal bevat met name drie VMWARE<sup>41</sup>-clusters<sup>42</sup> met 28 fysieke en meer dan 400 virtuele machines.

De huidige zaal dateert van 2007 en bevat een volledige uitrusting met UPS<sup>43</sup>-batterijen, nieuwe elektrische kringen (vier elektrische distributiekasten), een dieselgenerator van 220 kVA<sup>44</sup>, koelsystemen en een systeem voor brandbestrijding.

Twee jaar later werd de serverzaal uitgebreid (50 m<sup>2</sup> extra oppervlakte, 19 in plaats van 12 racks<sup>45</sup>, waaronder twee eigen racks voor het MBHG). Er werd ook specifieke apparatuur geïnstalleerd om de warme en koude luchtstromen te kanaliseren en dus het energieverlies en het elektriciteitsverbruik te beperken.

40 Deze site kan bij een defect van de hoofdserver de kritieke applicaties overnemen. De oppervlakte, de elektrische infrastructuur en de koeling van deze site zijn echter niet uitbreidbaar.

41 VMWare is een virtualisatieoplossing die het CIBG al bij een tiental klanten heeft geïmplementeerd.

42 Een cluster is een groep van servers die de netwerkbelasting onder elkaar verdelen.

43 UPS staat voor Uninterruptible Power Supply. Deze batterijen hebben een autonomie van 10 minuten. Ze wegen samen bijna 1,5 ton!

44 Deze generator neemt bij een elektrische storing de stroomvoorziening over. Hij heeft een autonomie van 36 uur om de uitrusting operationeel te houden. Zijn effectiviteit kon in september 2011 worden getest, toen in alle straten rond het CIBG de stroom drie uur lang uitviel. De continuïteit van de diensten bleef toen voor alle klanten van het Centrum gewaarborgd.

45 Het Engelse woord «rack» betekent «rek». Het is een metalen structuur met rails of laden waarin koffers met apparatuur (batterijen, servers enz.) worden geplaatst.



In 2011 had de bijkomende capaciteit van 2009 het verzadigingspunt al bereikt. Begin oktober werden de werkzaamheden gestart, die voor de zomer van 2012 voltooid zullen zijn. Ze hebben betrekking op de verhoging van de capaciteit en de verbetering van de veiligheid bij defecten, met inbegrip van de redundantie van bepaalde kritieke componenten.

Concreet bestaan deze werkzaamheden vooral in:

- de inrichting van een afzonderlijk lokaal voor de UPS en hun batterijen;
- de inrichting van een nieuwe serverzaal met een tiental racks;
- de versterking van de elektrische bekabeling en borden;
- de vervanging van de nooddieselgenerator door een krachtiger model (435 kVA);
- de installatie van een nieuwe, milieuvriendelijkere klimaatregeling.

Het geheel van de uitbreidingswerkzaamheden heeft de organisatie van een dozijn openbare opdrachten vereist: voor de inrichting van de lokalen, de elektrische bekabeling, de elektrische kasten, de klimaatregeling, de dieselgenerator, de branddetectie, de monitoring van de zaal, het studiebureau enz. De totale investering bedraagt bijna € 1 miljoen.

De uitbreidingen brengen niet alleen veel administratief werk met zich maar stellen ook tal van logistieke uitdagingen. Een van de grootste is de vervanging van de huidige dieselgenerator door een nieuw model<sup>46</sup>. De muren van het huidige lokaal moeten worden gesloopt om de twee motoren te kunnen ruilen. Bovendien werd, om de risico's te beperken, tijdens de vervanging van de generatoren een tijdelijke noodgenerator op straat geïnstalleerd.

De oude generator, die uit 2007 dateert, zal in de Haven van Brussel een tweede leven beginnen.

<sup>46</sup> Voor de specialisten: het huidige model zal worden vervangen voor een Volvo-motor met 12 cilinders, 12,8 liter cilinderinhoud, 435 KVA, 348 kW, 661 A, 3.570 kg.

Er worden nieuwe koelers geïnstalleerd op het dak van de serverzaal, in het blok van de gebouwen van de Kunstlaan, de Jozef II-straat, de Wetstraat en de Handelsstraat. Deze koelers zijn te groot om door de deuren van het gebouw te kunnen: ze moeten met een hijskraan in de Jozef II-straat over de daken van de gebouwen worden verplaatst.

Na deze werkzaamheden zal onze serverzaal niet verder kunnen worden uitgebreid; het CIBG zal de technische mogelijkheden van het gebouw aan de Kunstlaan dan volledig benut hebben: niet alleen omdat er geen ruimte meer is, maar ook omdat de stijging van het elektriciteitsverbruik (als gevolg van de toevoeging van nieuwe servers) een volledige vernieuwing van de elektrische en de koeluitrusting zou vereisen; dat zou erg moeilijk zijn in een kantoorgebouw dat niet voor dit doel ontworpen is.

De oplossing van een Gewestelijke Data Center, gekoppeld aan het behoud van een serverzaal in het CIBG en de migratie van applicaties naar de «cloud», zal de consolidatie mogelijk maken van alle servers die momenteel in het Brusselse Gewest actief zijn en zal de heterogeniteit van de machines en de infrastructuren beperken.



Levering van de koelers. ©CIBG

#### 1.4. IRISnet

Een betrouwbaar en krachtig informaticanetwerk om het Gewestelijke Data Center te verbinden met de verschillende sites van de gewestelijke instellingen is een voorwaarde sine qua non voor de oprichting van een GDC.



Sinds 2000 is IRISnet het gewestelijk breedband telecommunicatienetwerk. Het maakt de gelijktijdige overdracht van stem, beeld en data mogelijk. Het levert niet alleen basisdiensten zoals e-mail en de hosting van websites, maar ook telefonie en specifieke toepassingen voor de gebruikers van het Gewest (zoals de platformen NOVA<sup>47</sup>, SinCrHo<sup>48</sup> en Kanselarij<sup>49</sup>).

In dat opzicht is IRISnet een van de pijlers van de ontwikkeling van de informatica in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het Regeerakkoord 2009-2014 legt de nadruk op de duurzaamheid van IRISnet.

In Europa en elders hebben veel steden en gewesten geïnvesteerd in de ontplooiing van een netwerk zoals IRISnet. Wat het net van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zo bijzonder maakt, is dat het de gebruikers van verschillende sectoren en machtsniveaus samenbrengt: ziekenhuizen, scholen, ministeriële kabinetten, Instellingen van Openbaar Nut, het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (MBHG), gemeenten, OCMW's, enz.

In 2011 waren 77 instellingen voor alle of een gedeelte van de aangeboden diensten klant van IRISnet en waren 591 sites (waaronder 385 scholen) op het netwerk aangesloten.

47 Beheer van de stedenbouwkundige en milieuvergunningen. Raadpleeg voor meer informatie over NOVA pagina 26 van dit jaar verslag of download Katern nr. 31 van het CIBG op de website van het CIBG, [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be), tab «Publicaties».

48 Vorderingenbeheer voor de ziekenhuizen van de IRIS-structuur.

49 Beheer van de agenda van de vergadering van de gewestregering.

## IRISnet 1

In 1995 ontstond het idee voor een breedbandnetwerk in het Brussels Gewest. De Brusselse Regering vertrouwde de uitvoering van een studie naar de technische en economische haalbaarheid van een dergelijk netwerk toe aan het CIBG en de GIMB (Gewestelijke Investeringsmaatschappij van Brussel).

Uit de conclusies van dit onderzoek bleek dat het netwerk vanaf zijn lancering gebruik kon maken van een aanwezige infrastructuur, meer bepaald van de tunnels van de MIVB en de bestaande optische vezels. Bovendien konden de door het netwerk gegenereerde besparingen<sup>50</sup> dienen voor de financiering van impulsprogramma's en de ontwikkeling van applicaties voor de gebruikers van het net.

De opdracht voor de bouw en exploitatie van IRISnet werd in maart 2000 toegekend aan de Tijdelijke Vereniging France Télécom / Telindus<sup>51</sup>. Op 28 april 2000 ondertekenden het Gewest en de Tijdelijke Vereniging een raamakkoord voor een periode van tien jaar.

In 2010 werd het verlengd met een periode van 2 jaar. Deze verlenging is gebruikt om het bestek voor IRISnet 2 op te stellen. Dit is de vrucht van de lessen die zijn getrokken uit de ervaring van tien jaar IRISnet 1<sup>52</sup> en van het streven van het Gewest om de infrastructuur te mutualiseren, zodat alle diensten van het Gewest, op alle niveaus, IRISnet kunnen gebruiken.

<sup>50</sup> IRISnet heeft in de tien jaar van zijn bestaan belangrijke schaalbesparingen opgeleverd, die worden geschat op € 1,7 miljoen per jaar, uitsluitend voor de transfer van gegevens, vaste en mobiele telefonie.

<sup>51</sup> Na de overname van Telindus door Belgacom, kwam de TV (Tijdelijke Vereniging) in handen van twee concurrerende operatoren op de Belgische telecommunicatiemarkt: Belgacom en Mobistar.

<sup>52</sup> Een voorbeeld: de explosie van de vraag naar bandbreedte, de moeilijkheid van de benchmarking van tarieven en technologie, de te hoge kosten van de dataservice voor kleine sites, enz.

## Overheidsopdracht

De overheidsopdracht IRISnet 2 werd opgestart in onderhandelingsprocedure met Europese bekendmaking. Het Gewest is de aanbestedende overheid voor de opdracht; het CIBG treedt op als administratieve overheid<sup>53</sup>.

Het bestek omvat twee percelen.

- Het eerste, voor een periode van 10 jaar, betreft de diensten voor de uitrol en het beheer van de infrastructuur en de telecommunicatiediensten, met uitzondering van de diensten m.b.t. mobiele telefonie, en de oprichting van een coöperatieve vennootschap (zie verder).
- Het tweede betreft de mobiele telefonie (stem en mobiele data), met een contract van drie jaar, één keer verlengbaar met twee jaar. Deze kortere termijn helpt om beter vat te krijgen op de evolutie van de «mobiele» markt en de toekomstige convergentiemogelijkheden voor vaste en mobiele telefonie.

Op 31 mei 2011 werd de aankondiging van de opdracht in het Publicatieblad van de EU en het Bulletin der Aanbestedingen gepubliceerd. Een tiental ondernemingen heeft een exemplaar van het bestek aangevraagd.

In de zomer van 2011 vonden verscheidene informatie- en vraag-en-antwoordsessies plaats. De offertes moesten uiterlijk op 29 september worden ingediend. Drie ondernemingen hebben een offerte ingediend voor perceel 1 en twee ondernemingen voor perceel 2. Alle offertes werden in het laatste kwartaal van 2011 door een evaluatiecomité geanalyseerd. De onderhandelingen zijn in januari 2012 begonnen. De gunning van de opdracht is in het tweede kwartaal van 2012 gepland.

<sup>53</sup> Voor het volledige beheer van de opdracht, van het opstellen van het bestek tot de voorbereiding van de gunning en de controle van de goede uitvoering.

## 122 mandaten

IRISnet 2 is een overheidsopdracht «in naam en voor rekening» van de instellingen die deelnemen aan het project en het Gewest mandateren.

De Gewestelijke Regering heeft het CIBG als administratieve overheid aangesteld, zodat het Centrum de mandaten van de gewestelijke actoren voor de opdracht heeft ingezameld. Er werden 122 mandaten ontvangen, zowel van huidige klanten van IRISnet als van nieuwe. Bij deze laatste vermelden we de politiezones<sup>54</sup> en de Stad Brussel.

## Coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Een van de kenmerken van deze opdracht is de oprichting van een CVBA met een publiek-privaat<sup>55</sup> aandeelhouderschap voor het beheer van het netwerk. Deze vennootschapsvorm sluit het best aan bij het streven naar een maximale benutting van het netwerk, waarbij de beschikbare overcapaciteit gerentabiliseerd wordt, de verworven knowhow ook na de opdracht bewaard blijft, en alle mandaterende instellingen bij de algemene vergadering worden betrokken.

Alle besturen die het Gewest een mandaat hebben gegeven voor de lancering van de opdracht, in hun naam en voor hun rekening, zijn coöperatieleden van de CVBA. Als coöperatieleden genieten ze de aansluiting op het netwerk en de voordelige tarieven voor hun «dataverkeer» en «vaste telefonie». Bovendien kunnen ze een jaarlijkse korting krijgen op hun telecomfactuur, op basis van een beslissing van de Raad van Bestuur van de CVBA.

## Governance en transparantie van de opdracht IRISnet 2

In het kader van het beheer van de opdracht IRISnet werden een Strategisch Overlegcomité en een Gebruikerscomité opgericht.

- Het Strategisch Overlegcomité zal onder meer advies geven over het strategisch plan van de CVBA en over zijn uitvoering, over het tariefbeleid, de te ontwikkelen diensten met toegevoegde waarde en de eventuele verlenging van perceel 2. Het kan ook de klachten van alle mandaterende instellingen ontvangen en er een advies over geven.
- Het Gebruikerscomité vergadert tweemaal per jaar en is samengesteld uit de leidende ambtenaren van het CIBG, vertegenwoordigers van alle mandaterende instellingen, het MBHG, het Strategisch Overlegcomité en de aanbestedende overheid. Zijn hoofdtaak is de informatie van alle mandaterende instellingen over de werking van de CVBA en de verschillende evoluties van het dienstenaanbod.

## Minimaal 13 lussen van 72 optische vezels

Het CIBG zal tot het einde van het raamakkoord<sup>56</sup> het goede verloop van de opdracht IRISnet 1 verzorgen, namelijk de realisatie van een netwerk dat het volledige grondgebied van het Gewest bestrijkt, met 13 lussen van 72 optische vezels, met een totale lengte van meer dan 200 km<sup>57</sup>. Met zijn vrijwel onbeperkte bandbreedte en redundante topologie zal IRISnet alle denkbare huidige en toekomstige diensten kunnen ondersteunen. Het zal zich bovendien tot aan de deuren van de aangesloten instanties uitstrekken, volgens het «*fiber to the office*» concept, naargelang van hun bandbreedtebehoeften.

Daarnaast zal het CIBG de overgang tussen de vroegere en de nieuwe dienstverlener van IRISnet moeten voorbereiden en begeleiden. Het zal onder meer een inventaris maken van alle diensten voor elk van de huidige klanten, en een overzicht van alle diensten die de nieuwe mandaterende instellingen onderschrijven (met inbegrip van hun huidige IT- en telecomoperatoren en de vervaldata van hun contracten). De nieuwe dienstverlener zal immers de continuïteit van de diensten moeten garanderen bij de nieuwe mandaterende instellingen, die niet onder de verandering van operator mogen lijden.

Ten slotte moeten de nodige stappen worden gezet voor de oprichting van de CVBA.

54 De zones 5340 Brussel West, 5341 Zuid, 5341 Ukkel/Watermaal/Oudergem en 5343 Montgomery.

55 De overheidspartner heeft de meerderheid in zowel het aandeelhouderschap als de raad van bestuur. Het Gewest zal als stichtend coöperatielid meerderheidsaandeelhouder van de CVBA zijn. Zijn kapitaalbreng zal ten hoogste gelijk zijn aan de waarde van de overname van het netwerk, bepaald aan het einde van IRISnet 1, namelijk ongeveer 9 miljoen euro.

56 Er is een overeenstemming bereikt over een tweede verlenging van het akkoord tot einde oktober 2012.

57 Het CIBG heeft in deze context de Bentley Fiber-software aangekocht, waarmee het glasvezelnet van IRISnet 1 volledig in kaart kan worden gebracht.

# 2. IRISTEAM

Het jaarverslag 2010 beschreef de relaties tussen het CIBG en IRISteam, de structuur die gecreëerd werd om de human resources onderdak te geven en het Centrum te steunen in zijn opdracht als motor van de informatica van het Gewest. Wij geven hier een korte samenvatting van deze relaties, maar IRISteam publiceert een eigen jaarverslag, dat op de site van het CIBG kan worden gedownload in het tabblad «Publicaties».

De vzw IRISteam werd in november 2006 opgericht om het CIBG in staat te stellen zich als een aantrekkelijke IT-competentiepool te profileren. Een actief ICT-beleid moet immers vertrekken van een competitieve aanpak op het vlak van de human resources.

## Doel van de vereniging

IRISteam heeft als doel «de ondersteuning van zijn leden op het vlak van human resources m.b.t. hun activiteiten voor informatiebeheer, digitale cartografie, telecommunicatie en aanverwante zaken» (uittreksel uit de statuten). Het menselijke kapitaal is dus de unieke troef van IRISteam.

IRISteam is een kostendelende vereniging voor haar leden (zie verder). Zij kunnen een beroep doen op de IT-competenties van IRISteam om hun informaticaprojecten uit te voeren, voor occasionele steun, om IT-personeel voor specifieke taken in te zetten, enz.

De vijf leden die in 2011 het meest gebruik hebben gemaakt van de middelen van IRISteam zijn: het CIBG, Leefmilieu Brussel, VGC (Vlaamse Gemeenschapscommissie), COCOF (Commission Communautaire Française) en de DBDMH (Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp).

Dankzij de «in house» structuur van IRISteam hoeven de leden geen overheidsopdrachten uit te schrijven om een beroep te doen op de diensten van IRISteam. IRISteam werkt bovendien als een kostendelende vereniging in de betekenis van de btw-wetgeving; de geleverde prestaties worden aan de leden gefactureerd tegen kostprijs, zonder btw.

## Human resources en aanwervingen

Op 31 december 2011 waren er 206 personeelsleden van IRISteam. Sommigen van hen voerden informatieopdrachten uit bij openbare Brusselse actoren zoals het gemeentebestuur van Sint-Joost (1 persoon), de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (2 personen), de Haven van Brussel (4 personen), het gemeentebestuur van Schaarbeek (5 personen), COCOF (7 personen), de VGC (9 personen), de DBDMH (9 personen) en Leefmilieu Brussel (10 personen).

In de loop van 2011 werden iets meer dan 1.700 cv's ontvangen en geanalyseerd. 184 sollicitaties werden geselecteerd en 60 kandidaten kregen na een rekruteringsgesprek een assessment. Het proces heeft tot de aanwerving van drieëndertig personen geleid.

Functies	2011
Account Manager	1
Application Administrator	1
Analyst Programmer Web	1
Developer	5
Functional Analyst	1
Geomatic Manager	1
GS Assistant	3
Helpdesk Operator	1
IT Manager	1
IT Technician	1
Logistic Assistant	2
Network Administrator	2
Project Manager	4
System Administrator	4
System Engineer	2
Technical Leader	2
Web Communication Specialist	1

## De opleidingen

Er wordt een persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld dat elk personeelslid de mogelijkheid geeft om nieuwe competenties te verwerven en/of de bestaande kennis te verdiepen. In 2011 ontving het personeel van IRISteam gemiddeld 6,2 opleidingsdagen per medewerker.

Jaar	Bedrag	Dagen	Opgeleide personen	Dagen/persoon	Bedrag/persoon
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 €
2010	391.960 €	1.077,5	158	6,8	2.480 €
2011	411.905 €	976	157	6,2	2.623 €

Een groot aantal medewerkers heeft vanwege de inhoud van hun functie specifieke opleidingen voor projectbeheer gevolgd. De meeste van deze personen werden in 2010 opgeleid; een twintigtal extra medewerkers werd in 2011 gecertificeerd.

Projectbeheer/Methodologie	Totaal aantal certificaten
ITIL v3 fondation	5
ITIL scpl OSA	5
ITIL scpl SOA	2
ITIL PPO	5
Prince2 Foundation	5
Prince2 Practitioner	4
ISO-27005	1
Administration CCNA	1

## Tevredenheidspeiling bij de leden van IRISteam

Voor het eerst richtte een tevredenheidspeiling zich specifiek tot de leden van IRISteam die een beroep doen op de middelen van de vereniging. De peiling verliep van 7 oktober tot 14 november 2011 en gebeurde via e-mail en telefoon.

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

Zes thema's werden meer specifiek behandeld:

- de relatie met IRISteam;
- het courante IT-beheer;
- de specifieke IT-diensten;
- de rekrutering;
- de voordelen van IRISteam;
- de tarifiering.

Een dertigtal uitspraken kreeg een score op een schaal van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal mee eens). In een dergelijke meting worden scores van 3,25 tot 5 als uitstekend beschouwd.

De algemene tevredenheidsscore bedraagt 3,7 op 5 (dus 71 %). De hoogste scores zijn te vinden in het hoofdstuk over de voordelen van IRISteam: 70 % van de ondervraagde personen is tevreden over de prijzen die IRISteam voorstelt, 68 % meent dat de geleverde diensten hun administratie vereenvoudigen (aangezien ze aan bestaande gezamenlijke opdrachten kunnen deelnemen en dus zelf geen openbare opdrachten moeten uitschrijven). De technische en sociale vaardigheden van de medewerkers van IRISteam worden eveneens benadrukt, net als de efficiëntie van de contacten met de structuur (65 %). Er zijn natuurlijk ook verbeteringspunten, waaraan het management en de accountmanagers aandacht zullen besteden. Uit de enquête van 2012 zal blijken of de scores van deze verschillende aspecten verbeterd zijn.

# 3. REKENINGEN EN BALANSEN

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 op 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 stuurt elke maand via de SAP-applicatie een monitoring rechtstreeks naar de Administratie van Begroting van het MBHG. 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 overheidsopdrachten worden eveneens goedgekeurd door 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.

# BRIEF VAN DE REVISOR CIBG



## VERSLAG VAN DE BEDRIJFSREVISOR OVER DE FINANCIËLE TOESTAND AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2011 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 2011 met een balans totaal van € 31.005.844,68 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een verlies van het boekjaar van € 209.483,24.

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.

RSM InterAudit BV CVBA  
bedrijfsrevisoren  
Lozenberg 22 h2 - B 1932 Zaventem  
T +32 (0)2 725 50 04 - F +32 (0)2 725 53 41  
interauidi@rsm-belgium.be  
BTW BE 0436.391.122 - RPR Brussel

Member of  
**Toelen Cats Dupont Koozevoets group**  
Offices in Antwerp, 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



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

Wij hebben de grondigheid 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 2011 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, 23 maart 2012

RSM INTERAUDIT C.V.B.A.  
BEDRIJFSREVISOREN  
WETTELIJK VERTEGENWOORDIGD DOOR

OLIVIER SATIN  
VENNOOT



## BALANS CIBG OP 31 DECEMBER 2011

ACTIVA		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
<b>II.</b>	<b>Immateriële vaste activa</b>		<b>4.150.939,44</b>
	UrbIS	261.811,86	
	Informaticalicenties	381.244,90	
	Ontwikkelingen applicaties	3.507.882,68	
<b>III.</b>	<b>Materiële vaste activa</b>		<b>7.220.371,66</b>
	Materieel Informatica / software	996.014,94	
	Meubilair en rollend materieel	5.429.653,83	
	Inrichtingen lokalen	794.702,89	
<b>IV.</b>	<b>Financiële vaste activa</b>		<b>54.179,36</b>
	Borgtochten betaald in contanten	54.179,36	
<b>VI.</b>	<b>Voorraden</b>		<b>0,00</b>
	Handelsgoederen	0,00	
<b>VII.</b>	<b>Vorderingen op ten hoogste 1 jaar</b>		<b>18.661.710,46</b>
	1. Klanten	8.804.673,97	
	2. Te ontvangen kredietnota's	998.683,89	
	3. Transitrekening	8.858.352,60	
<b>IX.</b>	<b>Liquide middelen</b>		<b>37.548,54</b>
	Bank + Kassa	37.548,54	
<b>X.</b>	<b>Overlopende rekeningen</b>		<b>881.095,22</b>
<b>TOTAAL ACTIVA</b>			<b>31.005.844,68</b>

PASSIVA		Bedrag in euro	TOTAAL(euro)
<b>V.</b>	<b>Overgedragen winst</b>		<b>8.759.531,88</b>
<b>VI.</b>	<b>Kapitaalsubsidies</b>		<b>11.371.238,50</b>
<b>VII.</b>	<b>Voorzieningen voor risico's en kosten</b>		<b>0,00</b>
<b>IX.</b>	<b>Schulden op ten hoogste 1 jaar</b>		<b>9.876.390,41</b>
	Handelsschulden		
	1. Leveranciers	9.737.621,44	
	Schuld.mbt. belast.,bezold.en soc.lasten		
	1. Belastingen	54.491,79	
	2. Bezold. en sociale lasten	84.277,18	
<b>X.</b>	<b>Overlopende rekeningen</b>		<b>998.683,89</b>
<b>TOTAAL PASSIVA</b>			<b>31.005.844,68</b>

## RESULTATENREKENING CIBG OP 31 DECEMBER 2011

OPBRENGSTEN		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
I.	<b>Bedrijfsopbrengsten</b>		<b>0,00</b>
	1. Verkopen en dienstprestaties		<b>0,00</b>
	2. Toelagen		<b>23.922.976,58</b>
	2.1. <i>Werkingsstoelagen</i>	23.742.745,79	
	2.2. <i>Subsidies voor rekening van derden</i>	0,00	
	2.3 <i>Andere gewestelijke of Europese Projecten</i>	15.055,97	
	3. Bedrijfsopbrengsten	165.174,82	<b>0,00</b>
II.	<b>Financiële opbrengsten</b>		<b>4.867.014,77</b>
III.	<b>Uitzonderlijke opbrengsten</b>		<b>28.383,38</b>
IV.	<b>Te bestemmen verlies van het boekjaar</b>		<b>209.483,24</b>
<b>TOTAAL VAN DE OPBRENGSTEN</b>			<b>29.027.857,97</b>

KOSTEN		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
I.	<b>Bedrijfskosten</b>		<b>28.820.229,17</b>
	1. Handelsgoederen en hulpstoffen		
	1.1. <i>Diensten en studieopdrachten</i>	14.575.585,93	
	1.2. <i>Wijziging in de voorraad</i>	0,00	
	2. Goederen en diverse diensten	8.167.160,64	
	3. Bezoldigingen, pensioenen en sociale lasten	916.603,38	
	4. Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten van immat. en materiële vaste activa	4.867.014,77	
	5. Voorzieningen voor toekomstige gecumuleerde afschrijvingen	0,00	
	6. Andere bedrijfskosten	293.864,45	
II.	<b>Financiële kosten</b>		<b>1.080,98</b>
III.	<b>Uitzonderlijke kosten</b>		<b>206.547,82</b>
IV.	<b>Te bestemmen winst van het boekjaar</b>		<b>0,00</b>
<b>TOTAAL VAN DE KOSTEN</b>			<b>29.027.857,97</b>

# BRIEF VAN DE REVISOR IRISTEAM



## VERSLAG VAN DE COMMISSARIS AAN DE LEDENVERGADERING VAN DE VERENIGING ZONDER WINSTOOGMERK IRISTEAM OVER DE JAARREKENING OVER HET BOEKJAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2011

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 2011 evenals de vereiste bijkomende vermeldingen.

### Verklaring over de jaarrekening zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de jaarrekening afgesloten op 31 december 2011, opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van € 3.973.290,33 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 controlenormen, zoals uitgevaardigd door het Instituut van de Bedrijfsrevisoren. Deze controlenormen vereisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Overeenkomstig deze controlenormen 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.

RSM InterAudit BV CVBA  
bedrijfsrevisoren  
Lauzenberg 22 k2 - B 1932 Zaventem  
T +32 (0)2 725 50 04 - F +32 (0)2 725 53 41  
interaudi@rsm-belgium.be  
BTW BE 0436.391.122 - RPR Brussel

Member of  
**Toelen Cats Dupont Koevoets group**  
Offices in Antwerp, 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



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.

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 2011 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 winsttoogmerk, de internationale verenigingen zonder winsttoogmerk 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:

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

Zaventem, 14 mei 2012

RSM INTERAUDIT C.V.B.A.  
COMMISSARIS

  
OLIVIER SATIN  
BEDRIJFSREVISOR  
WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER

## BALANS IRISTEAM OP 31 DECEMBER 2011

ACTIVA		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
Vlottende activa			3.955.140,33
VII.	Vorderingen op ten hoogste 1 jaar		3.150.444,83
	Handelsvorderingen	3.150.444,83	
	Andere handelsvorderingen	0,00	
IX.	Liquide middelen		804.538,88
X.	Overlopende rekeningen		1156,62
<b>TOTAAL ACTIVA</b>			<b>3.973.290,33</b>
PASSIVA		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
V.	Overgedragen winst		198,71
VII.	Reserves en voorzieningen		877.022,80
IX.	Schulden op ten hoogste 1 jaar		3.096.068,82
	Handelsschulden		
	1. Leveranciers	431.981,10	
	Schulden m.b.t. belastingen, bezoldigingen en sociale lasten		
	1. Belastingen	662.078,31	
	2. Bezoldigingen en sociale lasten	2.002.009,41	
X.	Overlopende rekeningen		0,00
<b>TOTAAL PASSIVA</b>			<b>3.973.290,33</b>

## RESULTATENREKENING IRISTEAM OP 31 DECEMBER 2011

OPBRENGSTEN		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
I.	Verkopen en dienstprestaties		
	1. Omzet		19.195.956,34
	2. Bedrijfsopbrengsten		34.897,52
II.	Financiële opbrengsten		586,05
III.	Uitzonderlijke opbrengsten		4.940,68
IV.	Te bestemmen verlies van het boekjaar		0,00
<b>TOTAAL VAN DE OPBRENGSTEN</b>			<b>19.236.380,59</b>
KOSTEN		Bedrag in euro	TOTAAL (euro)
I.	Bedrijfskosten		19.212.363,56
	1. Handelsgoederen en hulpstoffen		
	2. Goederen en diverse diensten	994.689,16	
	3. Bezoldigingen, pensioenen en sociale lasten	18.159.554,70	
	4. Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten van immat. en materiële vaste activa	6.050,00	
	5. Voorzieningen voor toekomstige gecumuleerde afschrijvingen	52.052,10	
	6. Andere bedrijfskosten	17,60	
II.	Financiële kosten		476,40
III.	Uitzonderlijke kosten		23.540,63
IV.	Te bestemmen winst van het boekjaar		0,00
<b>TOTAAL VAN DE KOSTEN</b>			<b>19.236.380,59</b>

# 4. BESLUIT

2011 was een uitzonderlijk jaar voor de ontwikkeling van nieuwe informatietechnologieën in Brussel.

Er werd immers een belangrijke stap gezet in de mutualisering van de informaticamiddelen, dankzij IRISteam (voor de human resources) maar ook dankzij de consolidatie van IRISnet (voor het infrastructuurgedeelte). De Stad Brussel en GIAL (informaticaleverancier van de stad Brussel) hebben deelgenomen aan het gewestelijke telecommunicatieproject. Dit is een grote troef voor de leefbaarheid en zichtbaarheid van IRISnet.

In totaal 122 instellingen hebben beslist hun krachten te bundelen om over een betrouwbaar, krachtig telecommunicatienet te beschikken, met een hoog serviceniveau en competitieve prijzen. Het CIBG pleit al sinds meer dan 20 jaar voor deze mutualiseringsstrategie. Vandaag heeft het zijn doel bereikt!

Het is ook de eerste keer dat onze voogdijminister zich verbindt tot de uitvoering van een ICT-plan, met een duidelijke definitie van de doelstellingen en van de financiële middelen om ze binnen een legislatuur te bereiken. Het CIBG zal dit strategisch plan vastberaden en enthousiast uitvoeren.

Het volgende grote project is uiteraard het Gewestelijke Data Center. Het is voor ons Gewest van strategisch belang dat het zijn informatiepatrimonium en zijn informatie veiligstelt, in een context die zowel de bewaring als de beveiliging van de gegevens waarborgt. Dit betekent duidelijk dat de burgers recht hebben op alle garanties van de «Staat» dat de gegevens beschermd worden tegen elke kwaadwillige binnendringing, en dat ze uitsluitend volgens de door de wet bepaalde regels worden gebruikt.

De inzet is duidelijk en sommige van onze bureaus hebben in hun wetgeving al voorwaarden voor de toepassing van cloud computing opgenomen. Er ontstaat een nieuwe vorm van soevereiniteit: de soevereine cloud. Het is de garantie dat strategische informatie en informatie over het privéleven in een nationaal of gewestelijk kader worden bewaard.

Terwijl de Verenigde Staten en andere grootmachten de noodzaak van de bescherming van hun informaticagegevens en de controle van de informatiestromen op hun netwerken hebben begrepen, blijft de Europese Unie in dit opzicht terughoudend.

Wij rekenen erop dat ons Gewest zijn informaticagegevens zal beschermen, om de eerbiediging te garanderen van de persoonlijke levenssfeer, de basis van onze democratie.



## BIJLAGE 1: MISSION STATEMENT VAN HET CIBG

Het CIBG is een instelling van openbaar nut (ION), die instaat voor de informatica van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en opgericht werd door een wet uit 1987, gewijzigd door de ordonnantie van 20 mei 1999.

Er bestaan vier types ION's, die onderling vooral inzake beheersstructuur verschillen (voogdijminister of raad van bestuur). Het CIBG is een ION van type A, dit wil zeggen met de volgende kenmerken:

- hangt rechtstreeks af van de gewestminister die bevoegd is voor informatica;
- wordt bestuurd door leidende ambtenaren;
- krijgt een jaarlijkse dotatie om het gewestelijke IT-beleid ten uitvoer te brengen;
- levert IT-oplossingen aan zijn partners (gemeenten, OCMW's, andere ION's, gewestelijke besturen, MBHG, enz.).

**Alle opdrachten van het CIBG staan in een Mission statement, dat een overzicht geeft van alle activiteiten van het Centrum.**

### 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 ICT<sup>58</sup> 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.

<sup>58</sup> ICT is het acroniem van Informatie- en Communicatie Technologieën.

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.

### 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.



## BIJLAGE 2: VASTE DIENSTEN VAN HET CIBG

Het CIBG biedt een ruim scala van oplossingen aan om aan de profielen en behoeften van elke partner te voldoen. Men kan deze diensten groeperen rond vijf polen:

1. **ISP (Internet Service Provider).** Alle diensten die verband houden met het Internet en de netwerkverbindingen, zoals de hosting van websites, de aanmaak van e-mailadressen, het beheer van domeinnamen enz.

Alle klanten van het CIBG zijn naar een nieuw mailplatform gemigreerd; het oude platform was als gevolg van de duizelingwekkende groei van het aantal mailboxen onstabiel geworden. 13.000 e-mailadressen zijn nu naar Exchange gemigreerd. Er wordt verwacht dat dit aantal tegen het einde van 2012 naar 15.000 zal stijgen.

Sommige partners van het CIBG hebben de wens uitgedrukt om hun mailboxen zelf te beheren. Zij zullen een beheerinterface tot hun beschikking krijgen: ze kunnen dan wijzigingen aanbrengen zonder te wachten op de uitvoering op afstand van een script door de teams van het CIBG. De na de praktische tests gekozen oplossing zal in 2012 het voorwerp van een openbare opdracht zijn.

2. **Veiligheid.** Dit aspect is uiteraard cruciaal voor elke gebruiker van informaticatechnologie die zijn gegevens wil beschermen en indringing wil voorkomen. Het CIBG verstrekt diensten zoals firewalls<sup>59</sup>, antispam<sup>60</sup> en online back-up<sup>61</sup>. Het is een belangrijke speler in de informaticabeveiliging, zowel op het niveau van de klanten als op dat van het Gewest in zijn geheel.

59 Firewall: software of apparatuur die een veiligheidsbeleid op het netwerk implementeert.

60 «Spam» is de ongewenste e-mail die de mailboxen overstroomt. Anti-spam blokkeert deze ongewenste mails. 95 % van de mails die het platform dagelijks bereikt wordt als spam weggefilterd.

61 Back-up: de veilige bewaring van een kopie van de gegevens van een informaticasysteem. Bij een probleem (defect, hacking enz.) kan men de gegevens recupereren, zodat het systeem weer kan werken. Online back-up gebeurt op afstand, via het informaticanet, tussen de lokale servers en het datacenter van het CIBG.

Dankzij deze tools hoeft de klant zich niet langer zorgen te maken over de informaticabeveiliging: zijn computers zijn standaard uitgerust met een antivirusbescherming die automatisch wordt geüpdatet en zijn gegevens worden elke dag op afstand opgeslagen. Voor gemeenten of OCMW's die grote hoeveelheden gegevens beheren, zijn deze diensten onmisbaar geworden. Het CIBG heeft in 2011 voor al zijn klanten met «online back-up» een nieuwe oplossing ingevoerd. Ze heet Evault en gebruikt de «delta block» technologie, die het mogelijk maakt om bij elke back-up alleen de blokken (delen van bestanden, databanken enz.) op te slaan die sinds de vorige back-up gewijzigd zijn. De «online back-up» service is bij een dertigtal besturen actief. De dienst «firewall» is door het CIBG bij een honderdtal plaatselijke en gewestelijke instellingen geactiveerd.

De informaticabeveiliging impliceert tegenwoordig meer dan alleen maar tools. Ze omvat ook richtlijnen en procedures om gedragingen en houdingen tegen te gaan die bijvoorbeeld lekken in de informaticabeveiliging kunnen veroorzaken. Het CIBG streeft met zijn «Information Security Management» een dergelijke beveiliging na. Organisaties zijn zich zelden bewust van de reële inzet van Information Security. Het CIBG kan hen helpen, door de partners te begeleiden die hun beveiliging niet tot tools willen beperken.

3. **Softwareoplossing.** Wanneer de markt geen geschikte software aanbiedt die inspelt op de behoeften van de klanten, ontwikkelt het CIBG intern de zogenaamde «vakoplossingen». Verscheidene van deze oplossingen worden in dit verslag behandeld. Bijvoorbeeld het elektronische loket IRISbox, het NOVA-platform, de thematische portaalsites en platformen die gebruikmaken van de PLONE-technologie.

Hier bevindt zich ook de applicatie Digiflow die door FEDICT werd ontwikkeld. Met Digiflow kunnen in elke administratie geaccrediteerde ambtenaren snel een aantal authentieke bronnen controleren, zoals rekeningen en balansen die bij de Nationale Bank zijn ingediend, btw-attesten of de betaling van sociale-zekerheidsbijdragen.



Digiflow is bij een dertigtal instellingen in het Brussels Gewest geïnstalleerd, wat overeenkomt met bijna 300 regelmatige gebruikers. In 2011 werden bijna 4.500 documenten via deze applicatie gedownload, een stijging met 1.000 eenheden tegenover het jaar voordien.

Een ander voorbeeld is BO Secretariaat, dat nu in vier gemeenten<sup>62</sup> wordt gebruikt. Het is typisch en emblematisch voor de dematerialisering<sup>63</sup> van een documentstroom, in dit geval het documentbeheer tijdens de vergaderingen van een gemeenteraad of een OCMW. De uitdaging bestaat erin ervoor te zorgen dat een dergelijke applicatie zowel voor een kleine als voor een grote gemeente werkt, ongeacht het te behandelen volume documenten. BO Secretariaat was in 2011 het voorwerp van een zogenaamde «refactoring» om de tool te optimaliseren. De beheersing van deze tool door het CIBG staat nu buiten kijf. Het Centrum zou zo dus een bundelende rol kunnen spelen en ook andere besturen dan de gemeenten kunnen aanspreken.

De teams van het CIBG die deze gespecialiseerde oplossingen ontwerpen, gebruiken een bijzondere methodologie voor de ontwikkeling en het beheer van de projecten. Elk product is namelijk opgebouwd uit blokken, «technische bouwstenen», als in een bouwspel. Op die manier kan een specifieke functie, bijvoorbeeld het beheer van toegangsmachtigingen via IRISbox, ook in andere applicaties worden gebruikt. Het is het principe van een gereedschapskist: elk ontwikkeld blok kan zo vaak worden gebruikt als nodig is. Deze methodologie maakt de ontwikkelingen bovendien sneller en dus goedkoper. Ook dit is een voorbeeld van de mutualisering van de tools die het CIBG als leidraad heeft gekozen.

62 Sint-Agatha-Berchem, Jette, Sint-Joost-ten-Node en Sint-Gillis. Men wenst in 2012 vier bijkomende gemeenten toe te voegen.

63 Dit bevordert ook de beperking van de koolstofafdruk van de gebruikers (minder verbruik van papier, inktpatronen enz.).

4. **Telecom**, met andere woorden alles wat te maken heeft met vaste telefonie, mobiele telefonie, VoIP-telefonie<sup>64</sup>, datatransmissie en VPN-oplossingen (Virtual Private Network). Het is de bedoeling dat de medewerkers verbinding kunnen maken op afstand, onder meer in het kader van het telewerken. De eindgebruiker merkt geen verschil, maar om deze dienst te laten werken vereist het VPN een complexe «machinerie» (bekabeling, server, beveiligde toegang,...). Het VPN is geactiveerd voor een veertigtal klanten van het CIBG of bijna 300 gebruikers. In 2011 hebben wij de betrouwbaarheid van het VPN verbeterd door de infrastructuur redundant te maken. Het VPN kan dus ook bij een defect gewoon verder werken.

5. **Ondersteuning**. De ondersteuning bij uitstek is die van de helpdesk (Iris Line), waar de klanten van het CIBG terecht kunnen voor alle problemen met applicaties of hardwaredefecten. In 2011 heeft Iris Line 20.600 tickets<sup>65</sup> opgelost, waarvan 10.014 in de eerstelijns-ondersteuning. Dit is een score van 48,63 %.

### Service Level Agreement

Elke dienst van het CIBG wordt volledig beschreven in een document dat aan elke klant wordt overhandigd. In dit document worden tevens de dienstenovereenkomsten of Service Level Agreements (SLA) opgenomen. De vijf componenten van de SLA zijn de activeringstermijn van een dienst, de reactiviteit van de helpdesk, de beschikbaarheid, de prestaties en de begeleiding.

Om deze verschillende elementen nauwkeuriger te analyseren, heeft het CIBG BSM-software aangeschaft (Business Service Monitoring)<sup>66</sup>

64 VoIP, Voice over IP: telefonie over IP is een technologie die spraakverkeer via het IP-protocol overbrengt. De spraak wordt omgezet in een digitaal signaal dat in pakketten wordt opgesplitst, waarbij elk pakketje apart wordt verzonden. Deze oplossing biedt het voordeel dat de telefonische oproepen goedkoper uitvallen.

65 Voor elke vraag van een klant, klein of groot, wordt een «ticket» geopend: aanmaak van een e-mailadres, probleem met een computer of randapparaat, verzoek om een nieuwe applicatie te ontwikkelen, software te installeren enz.

66 De opdracht voor de aankoop van deze BSM-oplossing werd in 2011 gegund aan SOGETI, dat de Tivoli-technologie van IBM gebruikt.

Deze oplossing biedt de mogelijkheid om alle diensten te observeren, te bewaken en te meten vanuit het oogpunt van de gebruiker. Het CIBG kan dus steeds strengere SLA's omschrijven op het vlak van de beschikbaarheid en de prestaties van de diensten.

Al in de eerste maanden van de toepassing heeft het CIBG concrete resultaten vastgesteld. De echte prestaties zullen echter pas in 2012 zichtbaar worden, wanneer de software een volledig jaar gebruikt is.

Zo zijn voor IRISbox en NOVA relatief weinig incidenten opgetekend. De vastgestelde incidenten werden binnen de door de SLA's bepaalde interventietermijnen opgelost. Voor NOVA, dat ongeveer 400 gebruikers telt, werd in het laatste kwartaal van 2011 slechts een zestigtal incidenten geregistreerd. Dit bewijst ook de stabiliteit van het platform.

Met deze BSM-oplossing wil het CIBG ook proactief optreden, door een reeks indicatoren te meten die problemen kunnen voorspellen en de technische teams preventief kunnen waarschuwen.

### Green IT

Sinds 2009 heeft het CIBG acties ondernomen in het kader van de Green IT, om de ecologische voetafdruk van zijn activiteiten te verminderen.

Dit streven heeft het Centrum in 2011 een eerste ster opgeleverd in het kader van het label ecodynamische onderneming van Leefmilieu Brussel. Dit label is een officiële erkenning door het Gewest van goede milieupraktijken van de ondernemingen (afvalbeheer, rationeel energiegebruik, mobiliteit van de werknemers enz.).

Enkele maatregelen van het CIBG:

- de eliminatie van plaatselijke printers en hun vervanging door netwerkprinters. Bovendien zijn de printers standaard op zwart/wit en recto/verso ingesteld;
- de computers en printers gaan automatisch naar stand-by als ze een tijd niet worden gebruikt;

- het gebruik van een nieuw koelsysteem in de serverzaal;
- de bewustmaking van het personeel voor energiebesparing.

De vennootschap Climact heeft een opdracht van het CIBG ontvangen om de koolstofafdrruk van het Centrum te analyseren en te berekenen. In 2011 heeft het CIBG zijn uitstoot van GHG (greenhouse gas, broeikasgassen) sterk verminderd, dankzij maatregelen op het vlak van de elektriciteit, de koelinfrastructuur en de virtualisatie. De belangrijkste ingreep is de overstap naar een leverancier van groene elektriciteit. Dit heeft de uitstoot met 45% tonequivalent CO<sub>2</sub> verlaagd, van 612 naar 336 tCO<sub>2</sub>e<sup>67</sup>. Indien er geen nieuwe maatregelen worden genomen, zal deze score echter tegen 2018 lichtjes stijgen (+3%), gewoon als gevolg van de toename van het aantal geïnstalleerde servers.



<sup>67</sup> tCO<sub>2</sub>e of tonequivalent CO<sub>2</sub> is de standardeenheid voor de meting van de impact van broeikasgassen op de klimaatverandering; ze maakt vergelijkingen mogelijk tussen landen, bedrijven enz.

## BIJLAGE 3: OFFICIEUZE COÖRDINATIE VAN DE WETTEN EN ORGANIEKE ORDONNANTIE BETREFFENDE HET CIBG

§ 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 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.

## BIJLAGE 4: LEDENLIJST VAN DE VZW IRISTEAM

### Lokale overheden

Brussels intercommunaal laboratorium voor scheikunde en bacteriologie (BILSB)
De Brusselse haard
Gemeente Anderlecht
Gemeente Elsene
Gemeente Etterbeek
Gemeente Evere
Gemeente Ganshoren
Gemeente Jette
Gemeente Koekelberg
Gemeente Oudergem
Gemeente Schaarbeek
Gemeente Sint-Agatha-Berchem
Gemeente Sint-Gillis
Gemeente Sint-Jans-Molenbeek
Gemeente Sint-Joost-ten-Node
Gemeente Sint-Pieters-Woluwe
Gemeente Vorst
Gemeente Watermaal-Bosvoorde
Mission locale pour l'emploi Etterbeek
Molenbeekse Huisvesting
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Anderlecht
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Elsene
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Etterbeek
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Evere

Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Ganshoren
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Oudergem
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Sint-Agatha-Berchem
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Sint-Gillis
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Sint-Jans-Molenbeek
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Sint-Joost-ten-Node
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Stad Brussel
Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Vorst
Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap Elsene
Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap Evere
Politiezone 5341 - Zuid
Politiezone 5343 – Montgomery
Politiezone 5344 – Schaarbeek - Sint-Joost – Evere
<b>Gewestoverheden</b>
Agentschap voor territoriale ontwikkeling voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (ATO)
Brussel Gas Elektriciteit (BRUGEL)
Brussels agentschap voor stadsontwikkeling (ATRIUM)
Brussels hoofdstedelijk parlement
Brussels Info Place (BIP)
Brusselse gewestelijk dienst voor arbeidsbemiddeling (ACTIRIS)
Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM)
Brusselse hoofdstedelijke dienst voor brandbestrijding en dringende medische hulp (DBDMH)
CAW-Mozaïek vzw

---

Centrum voor informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG)

---

Centrum voor maatschappelijke documentatie en coördinatie (CMDC)

---

Commission communautaire française (COCOF)

---

Economische en sociale raad van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (ESRBHG)

---

Gemeenschappelijke gemeenschapscommissie (GGC)

---

INDUTECH vzw

---

Instituut ter bevordering van het wetenschappelijk onderzoek en innovatie van Brussel (INNOVIRIS)

---

Leefmilieu Brussel (BIM)

---

Preventie Schoolverzuim van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vzw (PSV)

---

Raad Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)

---

Verbindingsbureau Brussel-Europa (VBBE)

---

Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)

---

Franstalig Brussels Parlement (het vroegere ACCF)

### **Gewestregering**

---

Kabinet minister Brigitte Grouwels

---

Kabinet minister Evelyne Huytebroeck

---

Kabinet minister Benoît Cerexhe

---

Kabinet minister Guy Vanhengel

---

Kabinet minister-president Charles Picqué

---

Kabinet staatssecretaris Bruno de Lille

---

Kabinet staatssecretaris Christos Doukeridis

---

Kabinet staatssecretaris Emir Kir

### **Onderwijs**

---

Athénée royal de Koekelberg

---

Centre de l'école ouvrière sociale (EOS)

### **Andere**

---

ABAKA vzw

---

ABVV/FGTB – Algemeen Belgisch Vakverbond

---

BRIK (ex-Quartier latin – Student in Brussel)

---

Commissie voor studiebeurzenstichtingen van Brabant (CSBB)

---

Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers (CIRE)\*

---

Institut européen de la culture arabe

---

Orde van architecten

---

Play (ex- Les p'tits Belges)

---

Dienst voor maatschappelijke begeleiding van sociale huurders (DMBSH)

\* tot oktober 2011



## RECENTE PUBLICATIES:

### 2012

Katern 33 Join the conversation: de overheid in het tijdperk van de sociale netwerken

### 2011

Katern 32 Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest online. 1997, 2004, 2011 en later: van de statische site naar het netwerktijdperk

### 2010

Katern 31 Bundeling van de overheidsbesturen voor een performante en kwalitatieve dienstverlening: het gewestelijke platform Nova

### 2009

Katern 30 IRISnet, success story voor een IT-gewest

Speciaal nummer CIBG-Witboek - Een prestatiegericht ICT-beleid voor een prestatiegericht gewest: 34 maatregelen voor de gewestelijke legislatuur 2009-2014

De Katernen van het CIBG zijn beschikbaar in elektronisch formaat en te vinden op [www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be).  
Voor meer informatie stuurt u een mailtje naar [communicatie@cibg.irisnet.be](mailto:communicatie@cibg.irisnet.be)

Redactie en coördinatie:  
Dienst Communicatie CIBG

Gedrukt met plantaardige inkt op papier afkomstig uit duurzaam beheerde bossen (FSC-label).

© 2012 - Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest - CIBG.  
Alle rechten voorbehouden.

Verantwoordelijke uitgever: Hervé Feuillien  
CIBG  
Kunstlaan 21 - 1000 Brussel  
T 32 2 282 47 70 F 32 2 230 31 07  
[www.cibg.irisnet.be](http://www.cibg.irisnet.be) - [communicatie@cibg.irisnet.be](mailto:communicatie@cibg.irisnet.be)

