



JAARVERSLAG HET FACILITAIR BEDRIJF 2014



Vlaamse
overheid

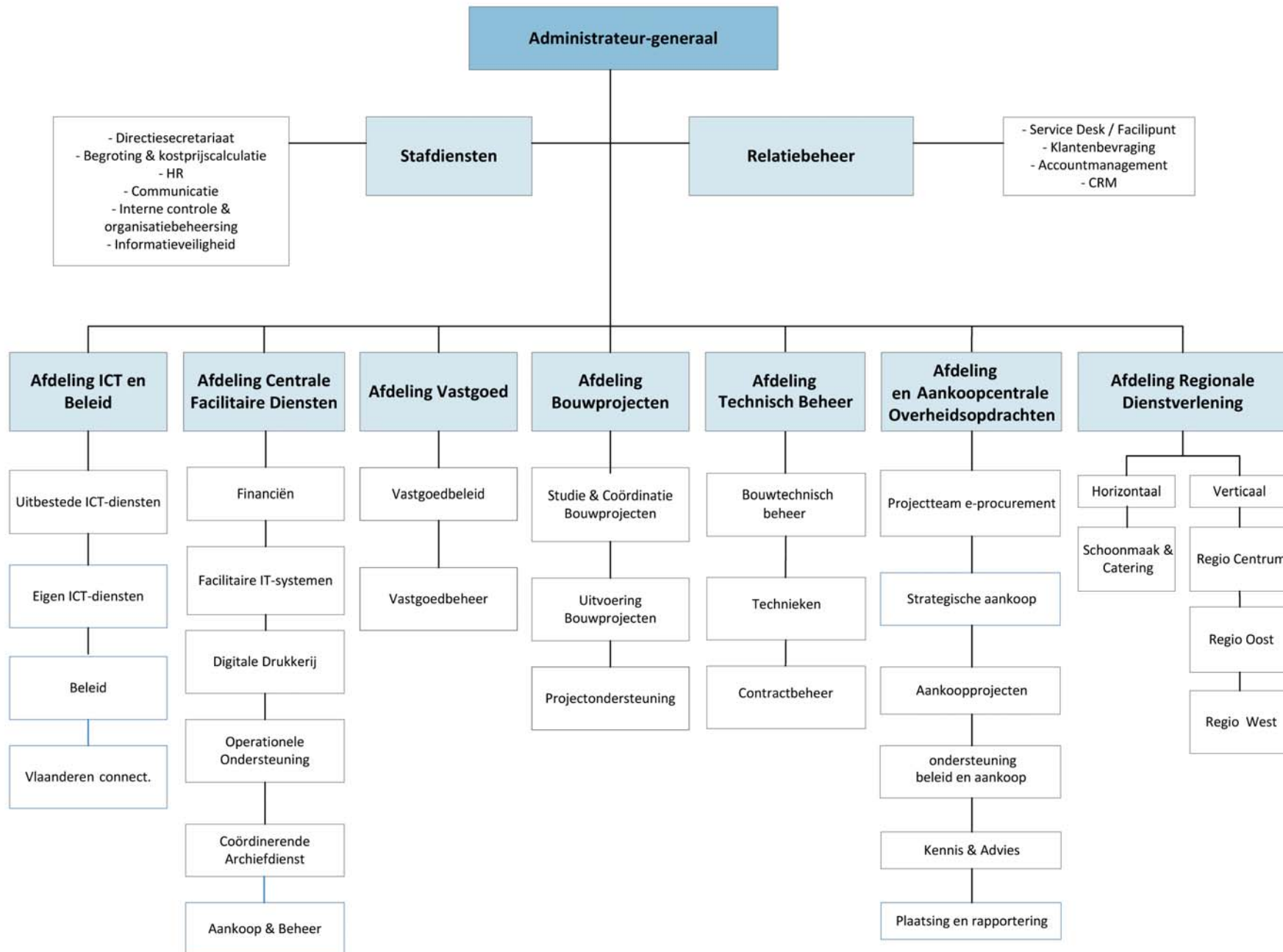
AGENTSCHAP
FACILITAIR BEDRIJF



INHOUD

MISSIE, VISIE, EN WAARDEN

DIENSTVERLENING	5
JANUARI e-mail onder controle! archiefdecreet, depot	6
FEBRUARI opening VAC Gent, eerste editie vastgoedwijzer, Vastgoedforum	11
MAART onderhoud Alden Biesen, duurzame mobiliteitsrace	14
APRIL ICT-contract 2015	18
MEI Vlaanderen connect.	19
JUNI vernieuwd cateringaanbod	20
JULI VAC Brussel	22
AUGUSTUS fusie e-IB en AFM	23
SEPTEMBER personeel en diversiteit	24
OKTOBER open data	26
NOVEMBER Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen	29
DECEMBER diensten met garanties	30
CIJFERS VOORMALIG AFM	31
cijfers voormalig eIB	48



MISSIE, VISIE, EN WAARDEN

MISSIE

Het agentschap heeft als missie:

- het verstrekken van facilitaire dienstverlening met het oog op het kwaliteitsvol, effectief, marktconform en zuinig uitbouwen en beheren van het patrimonium,
- het aanbieden van ICT-diensten, producten en advies om de dienstverlening van de organisatie-entiteiten binnen de beleidsdomeinen en van de provinciale en lokale besturen te ondersteunen, om zo bij te dragen tot de optimale werking van de Vlaamse overheid als geheel.

VISIE

Het Facilitair Bedrijf wil uitgroeien tot hét kenniscentrum voor facilitair en ICT-management en hierin het eerste aanspreekpunt zijn voor alle entiteiten van de Vlaamse overheid.

Daarbij wil Het Facilitair Bedrijf een voorbeeldfunctie vervullen naar de maatschappij door op efficiënte wijze een duurzaam facilitair en ICT-management te realiseren binnen de Vlaamse overheid.

WAARDEN

Algemene waarden van de Vlaamse overheid:

- Openheid
- Vertrouwen
- Daadkracht
- Wendbaarheid

Thema 2014 van Het Facilitair Bedrijf: daadkracht.

**HET FACILITAIR
BEDRIJF**

partner in vastgoed en ICT

DIENSTVERLENING

HUISVESTING

Onderhoud
Audiovisuele ondersteuning
Werkplek(her)inrichting
Uitbating

BOUWPROJECTEN

Bouwprojecten

CATERING

Catering op de werkplek
Restaurants en cafetaria's

VASTGOED

Vastgoedbeheer
(Her)huisvestigingsprojecten

LOGISTIEK

Verhuizingen
Tweedehandsmeubilair
Voertuigenbeheer
Goederenvervoer
Estafette

DUKWERK

Digitale Drukkerij

SCHOONMAAK

Periodieke schoonmaak
Eenmalige schoonmaak

AANKOOP

Raamcontracten
Contracten op maat

ICT-RAAMCONTRACTEN

Exploitatiegebonden ICT-diensten
Ontwikkelingsprojecten
Technische ondersteuning door ICT-profielen
Aankoop van diverse ICT-producten

EIGEN ICT-DIENSTEN

Toegangsbeheer (ACM3)
Gebruikersbeheer
Digitaal tekenplatform
Digitaal-certificatenbeheerplatform

JANUARI

- e-mail onder controle!, archiefdecreet, depot

E-MAIL ONDER CONTROLE!

Overvolle mailboxen, onvolledige dossiers in gemeenschappelijke klassementen, verschillende versies van documenten als bijlage, meervoudige opslag van dezelfde mail, beperkte informatiedeling... Het zijn vaak voorkomende problemen.

Het jaar van de e-mail

Binnen de Vlaamse overheid riepen we 2014 daarom uit tot het jaar van de e-mail. Zoveel mogelijk entiteiten van de Vlaamse overheid dienden hun informatiebeheer, en bijhorend e-mailbeheer, te optimaliseren. De slogan was: 'Verwijder wat kan; klasseer wat moet!'.

Om entiteiten te ondersteunen, gaven we praktische informatie, opleidingen en richtlijnen. We behandelden alle aspecten: van de relatie tussen e-mail en het gemeenschappelijke klassement; het werken met zoekmappen in het e-mailprogramma, en het organiseren van een opruimdag voor e-mail tot het werken met links in plaats van bijlagen.

Efficiënt e-mailbeheer

In de loop van 2014 vulden we de praktische informatie steeds aan. De campagnesite groeide uit tot het referentiepunt voor efficiënt e-mailbeheer.

Doorheen het jaar organiseerden heel wat entiteiten verschillende opruimacties, opleidingen, infosessies enzovoort. In februari 2015 reikten we de prijs uit voor de winnende entiteit: Ruimte Vlaanderen. Sinds de start van de acties groeiden de mailboxen van Ruimte Vlaanderen met slechts 0,85%, tegenover 15% voor de Vlaamse overheid. De mailboxen van Het Facilitair Bedrijf zelf daalden met 13,5% en het aantal mails van het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen daalde met 8,6%.

www.bestuurszaken.be/e-mail





ARCHIEFDECREET

Nadat de Vlaamse Regering het eerste uitvoeringsbesluit in maart 2014 definitief goedkeurde, zetten we de eerste stappen richting een overkoepelend Vlaams selectiebeleid voor archiefdocumenten.

Selectiecommissie

Per bestuursniveau zal een selectiecommissie de termijn bepalen waarna documenten zonder permanente cultuurhistorische redenen vernietigd mogen worden. Bovendien zullen alle commissies met elkaar samenwerken om de informatiehuishouding van bestuursniveau-overschrijdende processen te optimaliseren.

Er kwamen twee nieuwe collega's in dienst bij de Coördinerende archiefdienst om de bestaande dienstverlening verder te zetten en ook om deze te verdiepen en te verbreden naar de lokale besturen.

We stelden de stuurgroep samen die de dienstverlening zal aansturen en evalueren. Daarin zijn de bevoegde administraties van de Vlaamse overheid vertegenwoordigd, net als de archiefsector.

Tenslotte zetten we de gesprekken met de federale overheid over een samenwerkingsakkoord voort.

www.bestuurszaken.be/archiefdecreet

DEPOT

In 2014 versterkte het Depot te Vilvoorde haar dienstverlening op alle vlakken. In totaal werd iets meer dan 3 kilometer archief in bewaring gegeven. Het gaat om dossiers die niet meer dagelijks geraadpleegd worden, maar om verschillende redenen nog moeten worden bijgehouden. Bij de entiteiten die archief in bewaring gaven, kwam op deze manier heel wat ruimte vrij.

De totale beschikbare capaciteit in het Depot daalde daardoor gevoelig van 49% naar nog slechts 33% in een jaar tijd. Deze evolutie zal zich de komende jaren ongetwijfeld verder zetten door onder andere het grote aantal geplande verhuisbewegingen.

Uitbreiding klantengroep

In 2014 werd ook de klantengroep van het Depot gevoelig uitgebreid. Op 28 maart besliste de Vlaamse Regering dat ook entiteiten met rechtspersoon archief in bewaring kunnen geven. De Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) gaf in juli als eerste entiteit met rechtspersoon archief in bewaring.

Pieter Kerremans, administrateur-generaal van de SERV getuigt:

“ De overdracht van het SERV- en VESOC-archief naar het archiefdepot Vilvoorde is feilloos verlopen dankzij de vlotte aansturing en medewerking van de Coördinerende archiefdienst. De opstelling van ons informatie-beheersplan en de snelle feedback hierop vanuit de Coördinerende archiefdienst ging eraan vooraf en zette alles op de rails. ”

Bruiklenen

Tegelijkertijd wordt de informatie beheerd in het Depot ook meer geraadpleegd. Het totaal aantal bruiklenen steeg van net geen duizend dossiers eind 2013 naar 3624 opgevraagde dossiers op het einde van 2014. Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) vraagt het meeste dossiers op, maar ook andere beleidsdomeinen, zoals Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (vooral Wonen Vlaanderen) en Financiën en Begroting (vooral Vlaamse Belastingdienst) vragen regelmatig dossiers op. Digitale raadpleging zit duidelijk in de lift. In 2014 verliep 70% van de aanvragen digitaal, 30% van de bruiklenen wordt via estafette bezorgd aan de aanvrager.

www.bestuurszaken.be/depot-vilvoorde





FEBRUARI

- opening VAC Gent, eerste editie vastgoedwijzer, vastgoedforum

OPENING VAC GENT

Tijdens een officiële plechtigheid te Gent op donderdag 13 februari 2014, huldigde Vlaams minister van Bestuurszaken Geert Bourgeois het Virginie Lovelinggebouw in. Dit Vlaams Administratief Centrum (VAC) maakt deel uit van de vastgoedstrategie van de Vlaamse overheid.

Net zoals voor de andere VAC's werd ook in Gent gekozen voor een bereikbare, centrale locatie, vlakbij het station. Dat is niet alleen belangrijk voor de 1.292 ambtenaren die er werkzaam zijn, maar ook voor de bezoekers. Want naast de kantoren worden ook heel wat Vlaamse loketten in het VAC samengebracht. De strategische keuze voor de centralisatie van diensten en de voorbeeldrol op het vlak van duurzaamheid maken deel uit van het vastgoedbeleid van de Vlaamse overheid.

VAC Gent in cijfers

- 90 meter hoog
- 22 verdiepingen
- het derde hoogste gebouw van Gent na de Arteveldetoren en het Belfort
- 40.491 m², 350 parkeerplaatsen en 300 fietsenstallingen
- Dit VAC is het vijfde en laatste Vlaams administratief centrum in de Vlaamse provinciehoofdsteden.
- Naar het kantoorgebouw verhuisden 29 diensten van de Vlaamse overheid, die voordien nog verspreid over de Gentse omgeving zaten.
- De Vlaamse overheid huurt het gebouw voor 30 jaar.
- De huur komt op 6,4 EUR miljoen euro op jaarbasis.
- Met een K-peil van 18 en een E-peil van 50 zit het gebouw ruim onder de huidige wettelijke vereisten (K-peil 40 en E-peil 60).



EERSTE EDITIE VASTGOEDWIJZER

Het is belangrijk dat de Vlaamse overheid haar vastgoed beheert als een goede huisvader. Om ons vastgoedbeleid verder vorm te geven en concrete voordelen te bieden, startte Het Facilitair Bedrijf in 2012 met een inventarisatie van het Vlaamse-overheidsvastgoed. De kerncijfers uit deze databank bundelen we vanaf nu eenmaal per jaar in onze Vastgoedwijzer.

Iedereen is gebaat bij glasheldere informatie over het vastgoedbeleid van de Vlaamse overheid: bevoegde instanties binnen de Vlaamse overheid, maar ook lokale besturen, private vastgoedspelers of beleidsmakers zoals het Vlaams Parlement. Daarom is de vastgoedwijzer van strategisch belang. Het geeft onze beleidsmakers de mogelijkheid om ook op het vlak van vastgoed concrete doelen voorop te stellen en te werken aan een efficiëntere overheid en een beter Vlaanderen.



Vastgoed Vlaamse overheid in cijfers

- Gemiddelde EPC-waarde van onze publieke kantoorgebouwen: 227,3 kWh/m
- Leegstand: 2%
- 58.092 hectare of 4,3% van het Vlaamse Gewest in bezit, hiervan heeft 64,23% een groene bestemming, zoals natuur, reservaat, bos, enzovoort.
- Op basis van de beschikbare waarde-inschattingen blijkt dat alle 81.382 percelen samen minstens 6,46 miljard euro waard zijn.
- De meeste gebouwen die de Vlaamse overheid gebruikt, zijn haar volle eigendom, meer bepaald 2.131 panden. De grote kantoor-gebouwen, zoals de VAC's en de kantoren in de Noordwijk zijn vaak gehuurd. In verhouding liggen de meeste van de 332 gehuurde gebouwen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- De gebouwen van de Vlaamse overheid vragen minstens 425.192 MWh primaire energie op jaarbasis. Het primaire energieverbruik is de som van de energie die nodig is voor de verwarming, de productie van warm water, de ventilatie en de koeling van een gebouw.
- Elektriciteit maakt 69% van het totale verbruik uit, aardgas 29% en stookolie 2%.

www.bestuurszaken.be/vastgoedwijzer

VASTGOEDFORUM

Op 13 februari 2014 organiseerde Het Facilitair Bedrijf het eerste Vlaams Vastgoedforum: een samenwerkings- en uitwisselingsplatform rond vastgoed binnen de Vlaamse overheid. Het werd opgericht als strategisch orgaan gericht op het bereiken van gezamenlijke doelstellingen binnen de Vlaamse overheid. De hoofddoelstelling is het verhogen van het maatschappelijk en financieel rendement van de onroerend goederen van de Vlaamse overheid door interne samenwerking met respect voor de entiteitspecifieke vastgoeddoelstellingen.

Het Vlaams Vastgoedforum richt zich in eerste instantie tot de Vlaamse entiteiten zoals opgenomen in het toepassingsgebied van het Vastgoedbeleid. Al deze partijen worden verzocht intensief mee te werken aan de verdere uitbouw van een vastgoedbeleid voor de Vlaamse overheid als geheel en een kennisdeling tussen Vlaamse entiteiten onderling.

Om de werking efficiënt te houden wordt het aantal samenkomsten per jaar van de vastgoedspelers binnen de Vlaamse overheid beperkt. Het is aan de leden van het forum om gezamenlijk de werkagenda op te maken. Afhankelijk van de voorliggende agendapunten kunnen er ook onderdelen worden samengevoegd afhankelijk van het vereiste niveau (politiek, administratief strategisch, administratief operationeel) of van de focus (publiek vastgoed, patrimonium). Dit kan de vorm krijgen van zowel een structurele stuur- of programma-groep dan wel van werkgroepen.

Als grootste exploitant van vastgoed binnen de Vlaamse overheid, vervult Het Facilitair Bedrijf een belangrijke trekkers- en voorbeeldrol op vlak van vastgoedbeleid en -beheer.

Op het eerste Vastgoedforum werden het vastgoedbeleid van de Vlaamse overheid en de eerste Vastgoedwijzer toegelicht. Experts gaven verschillende workshops. De dag werd informeel afgesloten met een drankje en een bezoek aan het nieuwe Vlaamse Administratie Centrum Gent, het Virginie Lovelinggebouw. Het Facilitair Bedrijf organiseerde nog twee andere Vastgoedfora in 2014.

MAART

– onderhoud Alden Biesen, duurzame mobiliteitsrace

GOED ONDERHOUD IS DUURZAAM, ALDEN BIESEN TOONT HOE HET KAN

De Landcommanderij van Alden Biesen is een onlosmakelijk stuk van het Vlaamse Erfgoed. De Vlaamse overheid staat garant voor het behoud en de verdere uitbouw van de functies van het domein. De vroegere stallen zijn verbouwd tot slaapgelegenheden, en op het kasteeldomein zelf worden conferenties georganiseerd. Sedert meerdere jaren is de firma Veolia (vorige naam: Dalkia) verantwoordelijk voor het onderhoud van de technische installaties van het kasteel.

Goed onderhoud vermindert niet enkel de druk op het milieu (bv. door het voorkomen van lekken, verhoogde emissies en overmatig energieverbruik), maar het verlengt ook de levensduur van de installatie. Het heeft dus een positieve invloed op verschillende aspecten in de duurzaamheid van de technische installaties.



HOE METEN?

Al een hele tijd geleden is in het Verenigd Koninkrijk door Housing Condition Surveys een methodiek ontwikkeld. Onze noorderburen hebben de draad verder opgenomen en deze methodiek omgezet in een Nederlandse norm, de NEN2767. Deze norm werd het laatst aangepast in 2011, en is in Nederland al jaren gangbaar.

De NEN2767-norm is weinig bekend in België, maar via een raamcontract beschikt Het Facilitair Bedrijf over de mogelijkheid om de audit te laten uitvoeren, naast diverse andere vormen van dienstverlening voor onderhoud.

De norm laat toe om de staat van de uitrustingen te quoteren aan de hand van diverse visuele waarnemingen en inschattingen. Zo kan er een algemeen beeld geschetst worden. De achterliggende methodiek is gebaseerd op matrices waarmee aan de hand van bepaalde criteria een eenduidig cijfer kan gegeven worden aan een vastgesteld gebrek.

Als het in Amsterdam regent, druppelt het in Vlaanderen? Bij ons begint deze norm ook ingang te vinden, en in opdracht van onze afdeling Technisch Beheer heeft Veolia zichzelf in december 2013 geaudit in Alden Biesen. Voor Veolia was dit de eerste proef op de som, en het resultaat mocht er wezen.

RESULTATEN

Op 10 februari 2014 lichtte Veolia de resultaten van het onderzoek ter plekke toe, startend met informatie over de samenstelling en interpretatie van de norm. Veolia voegde voor zichzelf een extra interpretatie toe aan de resultaten: een risico-matrix weegt de conditiescore af tegen de mogelijke gevolgen. Dit geeft de onderhoudsfirma, die verantwoordelijk is voor de goede staat en veilige werking van de installaties, een trigger om actie te ondernemen.

De gemiddelde NEN-score bedroeg 81,7%. De gemiddelde risicoscore bedroeg 76,7%.

Dit resultaat geeft aan dat de inspanningen te velde van zowel de onderhoudsploeg, de gebruikers, als de gebouwbeheerder vruchten afwerpen. Maar dankzij deze evaluatie kwamen toch een aantal pijnpunten bovendien, waarvan de ernstigste prioritair werden aangepakt.

DUURZAME MOBILITEITSRACE

In augustus organiseerde Het Facilitair Bedrijf ook een duurzame mobiliteitsrace. Dit om de raamcontracten voor duurzame vervoersmiddelen in de kijker te plaatsen. Drie deelnemers volgden de route van het Depot in Vilvoorde naar Jobpunt Vlaanderen in Heverlee. Aan het Boudewijngebouw en het VAC Leuven dienden ze van vervoersmiddel te wisselen.

De deelnemers konden in totaal drie keuzes maken uit: een CNG-wagen, elektrische wagen, hybride wagen, plooi-fiets, elektrische fiets, bluebike, de bus, de trein en carpoolen.



Gijs Dayers, mobiliteitsbegeleider Noord-Limburg bij Mobiliteit en Openbare Werken, kwam het snelst en duurzaamst over de finish. Hij koos eerst voor de elektrische wagen, daarna voor de trein en het laatste stuk deed hij met de plooi-fiets.

De deelnemers van de race van links naar rechts:
Gijs Dayers, Pascale Vanderborght, Aaron Van Schoor



APRIL

- ICT-contract 2015 Vlaamse overheid biedt breed aanbod complementaire diensten



In het voorjaar van 2014 werden vier raamovereenkomsten voor ICT-diensten afgesloten. Samen vormen ze het ICT-contract 2015. Het omvat exploitatiegebonden ICT-diensten inclusief werkplek-datacenter- en netwerkdiensten, naast ontwikkelingsprojecten, technische ondersteuning door ICT-profielen en een brede waaier aan ICT-producten.

Dit aanbod is volledig beschikbaar vanaf 1 februari 2015. Zowel Vlaamse overheidsentiteiten als lokale en provinciale besturen kunnen van het ICT-contract 2015 afnemen.

De ICT-diensten wordt modulair en 'end-to-end' opgezet. Achterliggend wordt gezorgd voor de nodige integratie op het vlak van processen, systemen, hulpmiddelen, rapporteringen,....

Het staat klanten vrij om selectief in meerdere of mindere mate diensten te kiezen. Het dienstenaanbod evolueert mee met de noden en de verwachte meerwaarde van de klanten, alsook met de markt: technologie, dienstverleningsmodellen, prijs, beveiliging,....

Via milieu-, sociale en economische duurzaamheidscriteria wordt gezocht naar oplossingen die de minste impact hebben op het milieu. Voor datacenters wordt maximaal rekening gehouden met de Europese Code of Conduct voor datacenters.

(<http://iet.jrc.ec.europa.eu/energyefficiency/ict-codes-conduct/data-centres-energy-efficiency>)

Met het oog op integratie, samenwerking en leveranciersafhankelijkheid, wordt gestreefd naar synergie en open oplossingen. Onder meer door het stimuleren van hergebruik van IT-oplossingen, programmacode, datamodellen en datasets; door ontwikkelde software ter beschikking te stellen als 'open source'; en door de ICT-dienstverlening zo veel mogelijk te baseren op open standaarden.

MEI

- Vlaanderen connect.



OPRICHTING

Op 5 mei 2014 werd de vzw Vlaamse vereniging voor ICT-personeel, afgekort 'Vlaanderen connect.', officieel opgericht. De statuten van de vzw werden opgesteld en de raad van bestuur kreeg vorm, met Frank Geets als gedelegeerd bestuurder (Administrateur-Generaal van Het Facilitair Bedrijf).

De bedoeling van Vlaanderen connect. is om strategische ICT-brugfuncties aan te werven voor entiteiten van de Vlaamse overheid, lokaal of provinciaal bestuur.

Vlaanderen connect. is een privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap (EVA), onder de vorm van een vereniging zonder winstoogmerk. Het is toegewezen aan het beleidsdomein Bestuurszaken en valt onder de bevoegdheid van de Vlaamse minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand.

SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Door de oprichting van Vlaanderen connect. werd er een samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen Vlaanderen connect. en de Vlaamse Regering – voor de periode van 1 februari 2014 tot en met 31 december 2015.

LEDEN

Entiteiten die van deze interne dienstverlening gebruik wensen te maken, dienen lid te worden van de vzw. In 2014 traden zeven entiteiten toe: Het Facilitair Bedrijf, Departement Werk en Sociale Economie, Departement Bestuurszaken, Kind & Gezin, GO!, Departement Financiën & Begroting en OVAM.

NOG IN 2014...

- Het volledig loonbeleid werd uitgewerkt.
- Men deed aan operationalisering: Vlaanderen connect. sloot aan bij het sociaal secretariaat, nam de nodige verzekeringen, ...
- Er werd een beheerder aangeworven.

JUNI

- vernieuwd cateringaanbod

In 2014 vernieuwde Het Facilitair Bedrijf zijn dienstverlening op het vlak van catering. De catering kon een modernisering gebruiken. Een nieuwe website gaf een beter overzicht van wat er allemaal te verkrijgen is in onze personeelsrestaurants en welke vernieuwingen er op het programma staan.

In al onze personeelsrestaurants bieden we dezelfde dagschotels aan zo kunnen onze personeelsleden in hun eigen gebouw kunnen van de populaire schotels en worden wachtrijen korter. In de zomer lanceerden we ook salades in Brugge, Gent en Hasselt. In het Boudewijngebouw openden we het terras van het restaurant om in de zomer gezellig buiten te tafelen.

Ons broodjesaanbod werd herbekeken en uitgebreid met een deluxe gamma. Om variatie aan te bieden wordt het deluxe gamma om de drie maanden vernieuwd.

GRILL EN PASTABAR

In verschillende restaurants installeerden we een grill en pastabar. Uit onze verkoopcijfers bleek dat pasta-schotels heel populair zijn. Daarom bieden we nu dagelijks een trendy pasta aan in de restaurants met de beschikbare infrastructuur. Er is ook dagelijks de keuze om iets lekkers van de grill te kiezen. Afhankelijk van de week kan dit vis of vlees zijn. Ons aanbod werd uitgebreid met een gamma 'desserts voor fijnproevers'.

DIGITALE KASSA

Eind 2014 hebben we in al onze restaurants bancontact geïnstalleerd, zodat digitaal betalen makkelijker werd. In het restaurant van het Consciencegebouw voerden we een eerste test uit met een uitsluitend digitale kassa. Bij een moderne catering horen een vlotte betaling en korte wachtrijen. Daarom zetten we in op digitaal betalen. De resultaten in het Conscience waren zeer positief. In 2015 introduceren we daarom waar mogelijk één digitale kassa in al onze restaurants om de wachtrijen nog verder te beperken.

KOFFIEAUTOMATEN

Bij vergaderingen wordt er zo maar even 87.000 liter koffie op jaarbasis niet opgedronken en weggegoten. Dit komt overeen met 80.000 euro. Dat wees ons onderzoek naar voedselverlies uit. Om die verspilling te vermijden en om collega's en bezoekers meer keuze te geven, plaatsten we koffieautomaten bij de kitchenettes en

in de buurt van de vergaderzalen. Het aanbod werd uitgebreid met cappuccino, warme chocolademelk, café au lait, thee... De koffie is uiteraard nog steeds fair trade. Die jarenlange traditie geven we niet op. Ook met het milieu werd er rekening gehouden. De meeste automaten vallen buiten de kantooruren automatisch in slaapstand en de bekertjes worden apart ingezameld voor recyclage.

VAATWASSERS

Afwassen gebeurt in de grote gebouwen op de werkvloer zelf, met vaatwassers in de kitchenette. In 2014 installeerden we vaatwassers in al onze grote kantoorgebouwen. Enkel in het VAC Hasselt moeten eerst nog technische werken uitgevoerd te worden.

DRANKENAANBOD

Het drankengamma van de restaurants werd in december aangepast. Het aanbod speelt in op nieuwe trends, zoals de vraag naar gezonde drankjes. Voor de standaard frisdranken schakelden we over op hersluitbare petflessen zodat onze klanten hun drankje gemakkelijker kunnen meenemen.

SMILEYLABEL

We blijven ons natuurlijk ook nog altijd inspannen voor een uitstekende hygiëne en dat wordt beloond. Zo mochten we in 2014 ons vierde Smileylabel ontvangen. Na VAC Antwerpen, VAC Brugge en VAC Leuven haalde ook het restaurant van het Ellipsgebouw het label. De Smiley is een uitzonderlijke erkenning van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen. Het behalen van het label betekent dat op vlak van voedselveiligheid alles méér dan in orde is.



JULI

- VAC Brussel

GROEN LICHT

De Vlaamse Regering kreeg de toelating om het nieuwe VAC-gebouw in Brussel te laten bouwen op de terreinen van Thurn en Taxis aan de Havenlaan. Daarmee is het licht op groen gezet voor de start van de bouwwerken. Tegen eind 2017 zullen onder andere de personeelsleden van het Boudewijn- en Phoenixgebouw naar het nieuwe gebouw verhuizen.

WANDELING NAAR SITE THURN & TAXIS

In augustus en september werden er wandelingen georganiseerd door Het Facilitair Bedrijf. De wandeling richtte zich in hoofdzaak op de personeelsleden die bij de verhuizing betrokken zijn: van het Boudewijn- en Phoenixgebouw en de collega's die in de Kliniek- en Materiaalstraat werken. Maar liefst 455 personeelsleden van bovengenoemde gebouwen, namen deel.

Een gids begeleidde de deelnemers van het Phoenixgebouw naar de site. De wandelaars kwamen meer te weten over het bouwproject, de plannen en de omliggende wijk. Het was een unieke kans om als eerste de nieuwe werkplek te ontdekken, de maquette te bekijken en om van het uitzicht over Brussel te genieten vanop het dak van het Koninklijk Entrepot!



AUGUSTUS

- fusie e-IB en AFM



E-IB EN AFM VORMEN SAMEN HET FACILITAIR BEDRIJF

Het Agentschap voor Facilitair Management en de entiteit e-government en ICT-beheer smolten op 1 augustus 2014 samen tot het Agentschap Facilitair Bedrijf - kortweg Het Facilitair Bedrijf. De fusie kadert in de beslissing van de Vlaamse Regering om het aantal entiteiten binnen de Vlaamse overheid te verminderen.

Want ook bij ons was een optimalisatie mogelijk. Beide entiteiten ondersteunden de andere entiteiten van de Vlaamse overheid. AFM stond ze bij op facilitair vlak en e-IB bood informatie-, e-government, en ICT-diensten aan. Samen stonden ze in voor de volledige logistieke werkplekvoorziening.

ÉÉN AANSPREEKPUNT

Op verschillende vlakken zaten e-IB en AFM in elkaars vaarwater. Op vlak van telefonie bijvoorbeeld. Wie voor de telefoniesystemen zorgt en wie voor de -contracten, maakt de klant echter niet uit. Zolang hij maar kan bellen. Het is dus beter om samen een geïntegreerde werkplek aan te bieden. Daarom vormt Het Facilitair Bedrijf nu één aanspreekpunt.

LANCERING

Omdat zo'n fusie uiteraard gepaard gaat met veranderingen en bijhorende vragen van de personeelsleden, maakte Het Facilitair Bedrijf er al van voor de start een punt van om haar personeelsleden te informeren. Zo werden de personeelsleden van beide organisaties op voorhand uitgebreid gebriefd over de toekomstvisie tijdens een gezamenlijke infosessie.

De lancering van Het Facilitair Bedrijf ging niet onopgemerkt voorbij: alle personeelsleden werden op een originele manier verwelkomd in de nieuwe organisatie, het team Communicatie zorgde voor suikerbonen en een geboortekaartje. Omdat we deze geboorte ook kenbaar wilden maken aan onze klanten, stonden deze traktatie en aankondiging ook aan het onthaal in de verschillende gebouwen.

SEPTEMBER

- personeel en diversiteit

Het Facilitair Bedrijf draagt diversiteit hoog in het vaandel. Om diversiteit nog meer in onze werking te verankeren, formuleerden we in 2014 een visie op diversiteit, om op te nemen in het ondernemingsplan.

6,2%: dat is het aantal personeelsleden met een migratieachtergrond bij Het Facilitair Bedrijf. Met dit cijfer behoren we tot de beste leerlingen van de klas bij de Vlaamse overheid. Op de kick-off van het nagelnieuwe netwerk Mozaïko werd ons agentschap in de aandacht geplaatst. Een film hierover kan je bekijken op: <https://www.youtube.com/watch?v=4KgSBtO4OEw>

Wat vrouwen in top- en middenkader betreft doen we het uitstekend. Met een aandeel van 40% scoren we ruim hoger dan het streefcijfer van de Vlaamse overheid (33,33%).

De vertegenwoordiging van personeelsleden met een arbeidshandicap (2,8%) in ons agentschap kan beter, hoewel het in de buurt komt van het algemene streefcijfer (3%).

De cijfers spreken voor zich: we doen het bijzonder goed wat personeelsleden met een migratieachtergrond betreft. De aard van onze dienstverlening zit hier voor iets tussen. Veel van onze mensen zijn kortgeschoold. Met heel wat uitvoerende taken, zoals schoonmaak, catering of drukwerk, vinden zij makkelijk de weg naar ons agentschap.

DIVERS PERSONEELSBELEID

Een andere reden van onze goede cijfers is ons divers personeelsbeleid. Door in te zetten op opstapfuncties zoals vakantiewerk en stageplaatsen maken we toekomstige werknemers warm voor een uitdagende functie bij Het Facilitair Bedrijf. In 2014 stroomlijnden we de procedure voor de instroom van stagiaires: kandidaten met een migratieachtergrond of een arbeidshandicap worden zo vaker in stages ingezet. Ook bij de werving van jobstudenten wordt gestreefd naar inzet van de kansengroepen. Afgelopen zomer had 17% van de jobstudenten een migratieachtergrond en 1% een arbeidshandicap.

SENSIBILISEREN

Sensibiliseren rond de diversiteitsthema's is belangrijk. Communicatiecampagnes van de diversiteitsdienst worden systematisch verspreid binnen ons agentschap. In 2014 volgden alle afdelingshoofden de online anti-discriminatieopleiding van ediv.

<http://www.ediv.be/>

Afgelopen jaar zetten we verder in op het verkleinen van de digitale kloof. Met het project 'Vlimpers voor iedereen' krijgt iedereen de mogelijkheid om zelf te leren werken met het digitale personeelssysteem en zelf verlof of digitale loonfiches aan te vragen.



OKTOBER

- open data

REGISTER VAN DATASETS EN OPEN-DATA-HANDLEIDING

Onze klemtoon lag in 2014 vooral op de realisatie van een register van datasets (gegevensbronnen). De samenstelling van dit register is in 2014 gestart en zal in 2015 verder uitgewerkt worden. In 2014 maakten we eveneens de aanpak, drempels, afwegingen en modellen voor toepassingen van open data meer inzichtelijk, Enerzijds door presentaties, overleg op alle niveaus en vooral door de realisatie en verspreiding van de open-data-handleiding: een ondertussen bijna zeventig pagina's tellende gids, die alle Vlaamse instellingen kunnen gebruiken bij het opzetten van een open databeleid en de uitvoering van dit beleid. Deze handleiding werd op een recent Europees open-data-symposium beschreven als een 'best practice', als voorbeeld voor andere lidstaten die een open-data-project of programma wensen te implementeren.

OPEN-DATA-DAGEN

De open-data-dagen georganiseerd in 2012 en 2013 kregen navolging in 2014. Meer dan 250 personen en 24 sprekers uit binnen- en buitenland hebben de derde editie van onze open data Dag in Vlaanderen bijgewoond. We legden de klemtoon van dit geslaagd evenement dit jaar op de gebruiker: de gebruiker van overheidsdata, de bedrijven en organisaties die met overheidsdata aan de slag gaan en applicaties bouwen. Deze toepassingen zorgen op hun beurt voor een betere dienstverlening naar de klanten van de overheid, de burger, bedrijven en organisaties.

OPEN EN TRANSPARANTE OVERHEID

In 2014 definieerden we de 'standaardlicenties open data' die verder geïmplementeerd werden. Een belangrijke aanpassing aan de Europese richtlijn over het hergebruik van overheidsinformatie ('PSI-richtlijn') gaf in 2014 aanleiding tot een wijziging van 'het Vlaams decreet hergebruik van overheidsinformatie'. Deze aanpassingen dragen er verder toe bij dat de overheden in Vlaanderen aansluiten bij de groeiende open-data-beweging in Europa. Zowel in het regeerakkoord 2014-2019 als in de beleidsnota 2014-2019 voor Bestuurszaken wordt een open en transparante overheid als belangrijk thema vooropgezet. De omzetting van de PSI-richtlijn en het verder uitdragen en actief ondersteunen van open data bij Vlaamse en lokale overheden zal hiertoe bijdragen.

DATASETS VRIJGEVEN EN KENNISPLATFORM OPTIMALISEREN

Er werd in 2014 een nieuwe communicatie actie over het aanleveren van datasets geïnitieerd. Vlaamse overheidsinstellingen werden gevraagd beschikbare datasets vrij te geven voor hergebruik. Er staan op dit ogenblik meer dan 1200 datasets ter beschikking op het 'Vlaams open dataportaal'.

We ontwikkelden en verbeterden het overkoepelend kennisplatform 'Opendataforum.info'. Dit kennisuitwisselingsplatform kende in 2014 meer dan 80.000 unieke bezoekers.

We maakten in 2014 ook werk van een beoordelingsdienst (*quick assessment service*) waarbij de entiteit op een aantal experten beroep kon doen om na te gaan of en hoe een aantal geselecteerde datasets als open data kunnen worden vrijgegeven.

URI STRATEGIE EN DATATANK

We planden in 2014 een aantal belangrijke acties zoals het implementeren van een URI-strategie, de integratie van de DataTank met het CKAN open data platform enzovoort.

De Vlaamse overheid is ondertussen drie jaar bezig met het implementeren van een open-databeleid. De aanpak van de Vlaamse overheid wordt door een groot aantal Europese lidstaten als 'goede praktijk', beschouwd. Ook in 2014 zorgde de realisatie van de open-datastrategie dat een aantal doelstellingen werden gerealiseerd zoals betere transparantie en een pro-actief beleid rond open data.

OPEN-DATA-BAROMETER

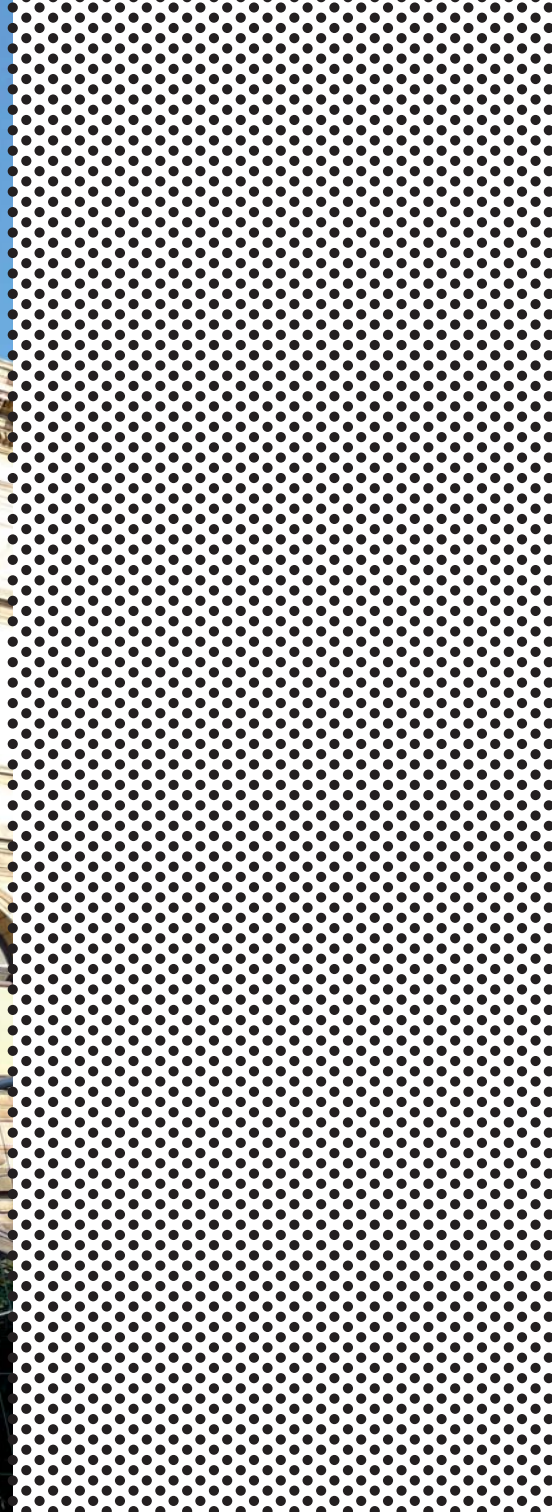
De open-data-Barometer is een overzicht van de status van het open databeleid wereldwijd. Vlaanderen werd voor het eerst geklasseerd als een 'High capacity'-land, de hoogst te bereiken klasse. Andere landen in deze klasse zijn de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk, Nederland en Duitsland.





Het Facilitair Bedrijf
partner in vastgoed en ICT

Vlaanderen
Vlaamse Gemeenschap
Vlaamse Regio





NOVEMBER

- koninklijk museum voor schone kunsten Antwerpen

BOUWPROJECT

Het negentiende-eeuwse museumgebouw was toe aan een grondige opknapbeurt. Verouderde installaties met asbest moesten worden afgebroken. De atoombunker in de kelder moest plaats maken voor een nieuw depot. De grote uitdaging in dit project was het ontwikkelen van een nieuw hedendaags museum zonder het negentiende-eeuwse karakter te verliezen. Het Rotterdamse architectenbureau KAAAN slaagde hierin met een bescheiden en tegelijkertijd spectaculair verticaal Museum. Het nieuwe deel presenteert het werk met dezelfde kracht als het negentiende-eeuwse gebouw, zonder dat de architectuur zich opdringt ten koste van de kunsten.

WERFBEZOEK

Op vrijdag 21 november 2014 bezochten Het Facilitair Bedrijf en de Vlaamse Architectenorganisatie (NAV) samen met tweehonderd architecten de werf van het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA). KAAAN gaf toelichting bij de verschillende fasen van het project. Nadien kregen de aanwezigen de gelegenheid om de sfeer op de werf op te snuiven.

DECEMBER

- diensten met garanties

Het Facilitair Bedrijf wil klantgericht werken en zich ontwikkelen tot een echt dienstencentrum. Om hiertoe te komen is het belangrijk om onze diensten duidelijk te omschrijven, transparantie te creëren omtrent de kostprijs, de achterliggende processen te omschrijven en uitdagende indicatoren op te stellen. Vanaf 1 januari 2015 biedt het Facilitair Bedrijf zijn diensten met garanties aan.

EVENTS

Het Facilitair Bedrijf stelde met twee events in Brussel en Gent zijn 'duidelijke diensten met garanties' voor aan zijn klanten. Met duidelijk afgebakende diensten en dienstverleningsgaranties wil de entiteit de eigen dienstverlening stelselmatig verbeteren en de klantentevredenheid.

RAPPORTEREN

Over onze prestaties – gemeten aan de hand van indicatoren – zullen we, eerst intern, transparant rapporteren. Op 1 april 2014 gingen we van start met het meten van indicatoren. Op 1 oktober 2014 zijn deze indicatoren uitgebreid tot 38 in totaal naar alle facilitaire dienstverleningspakketten. Er werd in 2014 tweemaal gerapporteerd in het directieoverleg, meer bepaald over het tweede en derde kwartaal. Voor de meeste indicatoren werd het streefdoel behaald.

CIJFERS

VOORMALIGE AFM

PERSONEEL

	AANTAL VTE	AANTAL WERKNEMERS
TOTAAL 2014	682,9	795

	2014
Werknemers met een arbeidshandicap	2,77 %
Werknemers van allochtone afkomst	6,29 %
Ervaren werknemers	56,10 %
Kort geschoolde werknemers	65,79 %

BEGROTING ¹

APPARAATSKREDIETEN	2014
Wedden en toelagen personeelsleden ²	€ 12.143.000
Werkingskredieten informatica	€ 407.000
Algemene werkingskredieten - exclusief informatica	€ 926.000
Investeringskredieten informatica	€ 262.000
Investeringskredieten – exclusief informatica	€ 51.000
Algemene werkingsmiddelen	€ 1.065.000
TOTAAL	€ 14.854.000

¹ begrotingsopmaak 2014

² exclusief DAB Catering en DAB Schoonmaak cf. infra

BELEIDSKREDIETEN	2014
Verzekeringen van gebouwen in eigendom of gehuurd	€ 205.000
Energie	€ 5.684.000
Meubilair en andere aankopen met eenheidsprijs < € 1000	€ 1.703.000
Onderhoud en werken zonder meerwaarde aan gebouwen in eigendom of gehuurd	€ 13.765.000
Huur en belastingen gebouwen	€ 75.694.000
Dotatie aan de DAB schoonmaak	€ 12.110.000
Dotatie aan de DAB catering	€ 6.829.000
Nieuwbouw van of investeringen in gebouwen (incl. bijhorende studies)	€ 3.002.000
Investeringen in meubilair, machines, materieel en voertuigen	€ 252.000
Krediet voor prefinanciering van de huur van de gebouwen van de Vlaamse vertegenwoordigingen in het buitenland	€ 26.000
Dotatie aan de DAB digitale drukkerij	€ 720.000
Variabel krediet voor aankoop, bouw, uitrusting en beheer van overheidsgebouwen	€ 1.100.000
TOTAAL	€ 121.090.000

BEGROTING DAB CATERING	2014
Dotatie DAB Catering	€ 6.829.000
Geraamde eigen ontvangsten	€ 4.347.000
Personeelskredieten DAB Catering	€ 6.321.000
Werkings- en investeringskrediet DAB Catering	€ 4.855.000

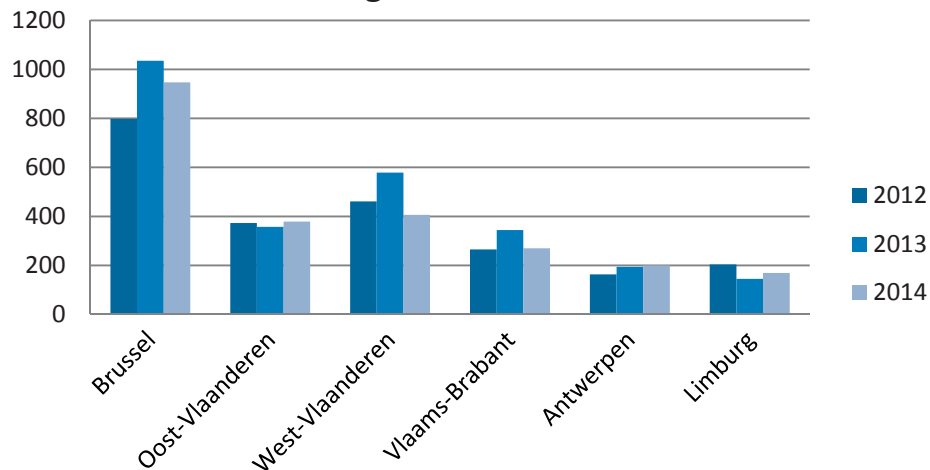
BEGROTING DAB SCHOONMAAK	2014
Dotatie DAB Schoonmaak	€ 12.110.000
Geraamde eigen ontvangsten	€ 180.000
Personeelskredieten DAB Schoonmaak	€ 8.187.000
Werkings- en Investeringskrediet DAB Schoonmaak	€ 4.103.000

BEGROTING DAB DIGITALE DRUKKERIJ	2014
Dotatie DAB Digitale Drukkerij	€ 720.000
Geraamde eigen ontvangsten	€ 800.000
Werkings- en investeringskrediet DAB Digitale Drukkerij	€ 1.520.000

GEBOUWEN

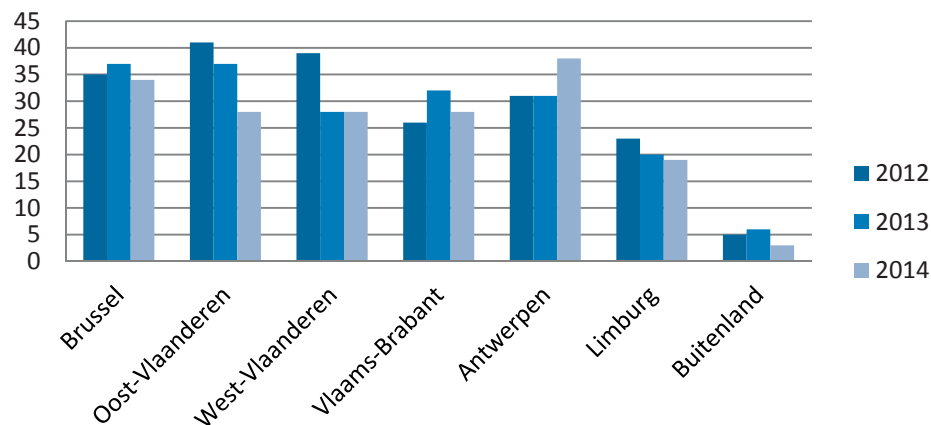
UITGEVOERDE KLEINE WERKEN	2012	2013	2014
Brussel	798	1035	947
Oost-Vlaanderen	373	357	379
West-Vlaanderen	461	579	406
Vlaams-Brabant	265	344	270
Antwerpen	163	194	200
Limburg	204	145	169
Buitenland	12	23	9
TOTAAL	2276	2677	2380

Aantal uitgevoerde kleine werken



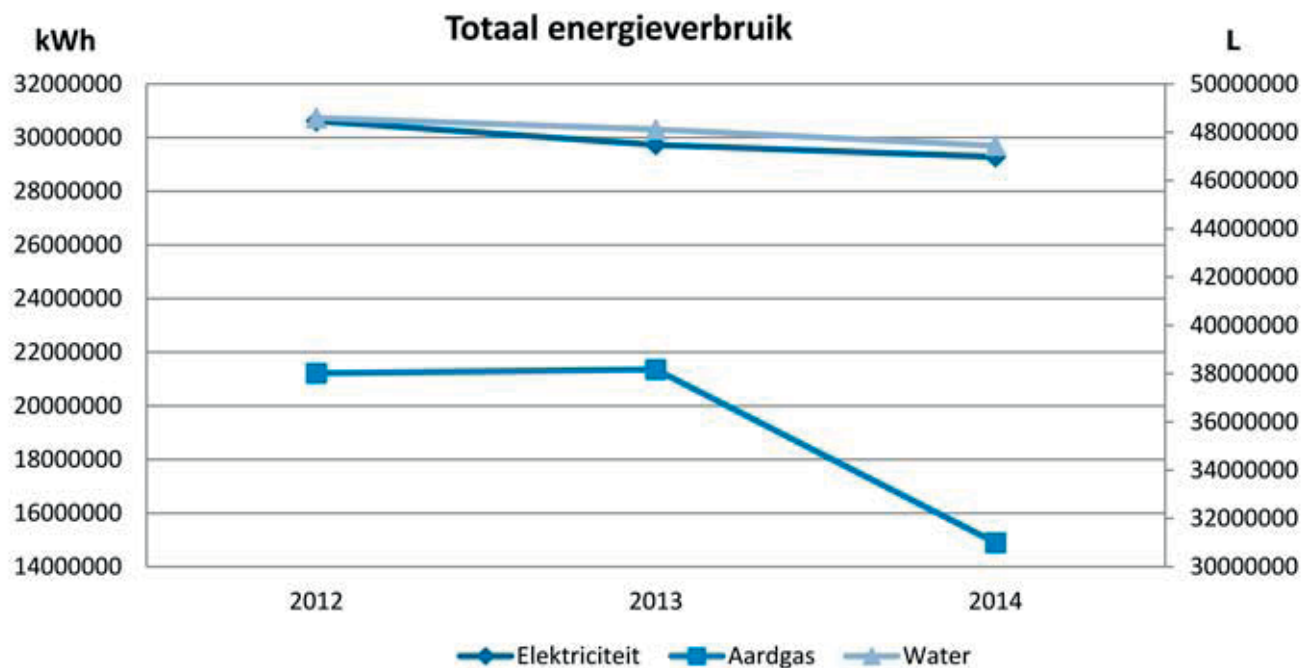
GEBOUWEN WAAR KLEINE WERKEN WERDEN UITGEVOERD	2012	2013	2014
Brussel	35	37	34
Oost-Vlaanderen	41	37	28
West-Vlaanderen	39	28	28
Vlaams-Brabant	26	32	28
Antwerpen	31	31	38
Limburg	23	20	19
Buitenland	5	6	3
TOTAAL	200	191	178

Aantal gebouwen waar kleine werken uitgevoerd werden



ENERGIE

TOTAAL VERBRUIK	2012	2013	2014
Elektriciteit (kWh) ³	30.616.076	29.730.708	29.277.979
Aardgas (kWh) ⁴	21.216.144	21.348.386	14.896.870
Water (l) ⁵	48.592.000	48.113.000	47.437.000



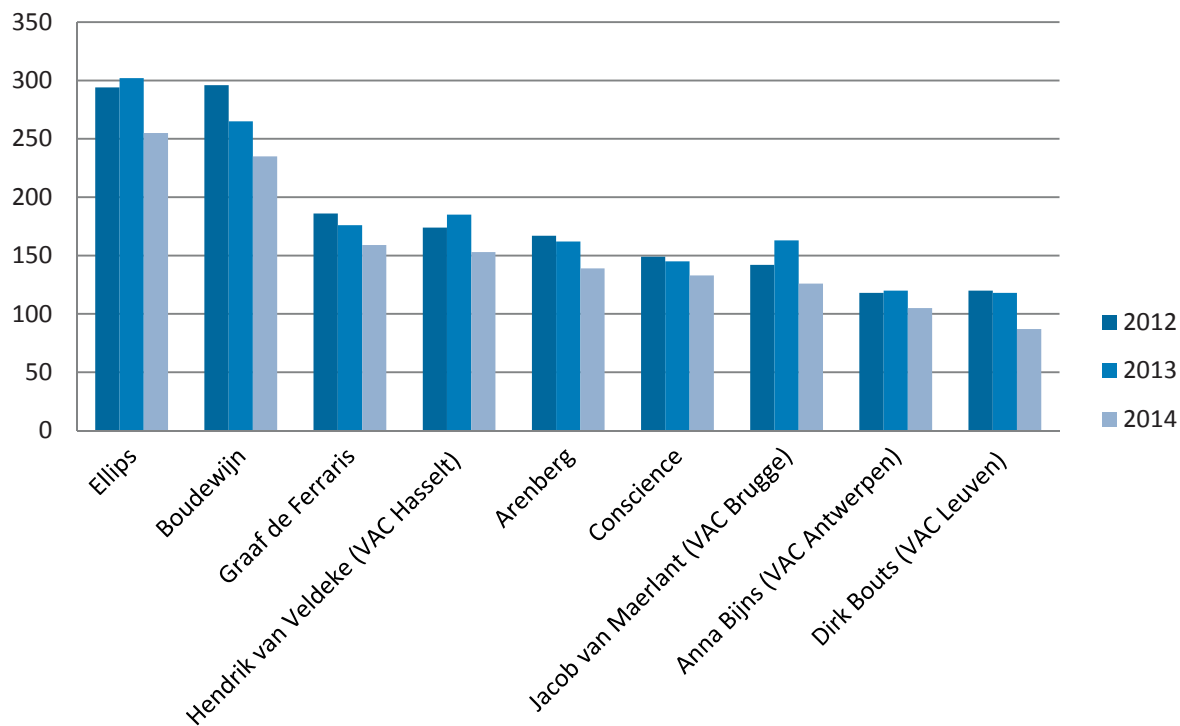
³ Arenberg, Boudewijn, Conscience, Graaf de Ferraris, Ellips, Phoenix, Anna Bijns (VAC Antwerpen) en Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt), Dirk Bouts (VAC Leuven), Jacob van Maerlant (VAC Brugge)

⁴ Niet gecorrigeerd verbruik. Er wordt dus geen rekening gehouden met klimatologische omstandigheden. Arenberg, Boudewijn, Conscience, Graaf de Ferraris, Ellips, Anna Bijns (VAC Antwerpen) en Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt), Dirk Bouts (VAC Leuven), Jacob van Maerlant (VAC Brugge)

⁵ Arenberg, Boudewijn, Conscience, Graaf de Ferraris, Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt), Dirk Bouts (VAC Leuven), Jacob van Maerlant (VAC Brugge)

ENERGIEVERBRUIK PER M² (kWh/m²)	2012	2013	2014
Ellips	294	302	255
Boudewijn	296	265	235
Graaf de Ferraris	186	176	159
Hendrik van Veldeke (VAC Hasselt)	174	185	153
Arenberg	167	162	139
Conscience	149	145	133
Jacob van Maerlant (VAC Brugge)	142	163	126
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	118	120	105
Dirk Bouts (VAC Leuven)	120	118	87
Gemiddelde	183	182	155

Energieverbruik per m² (kWh/m²)



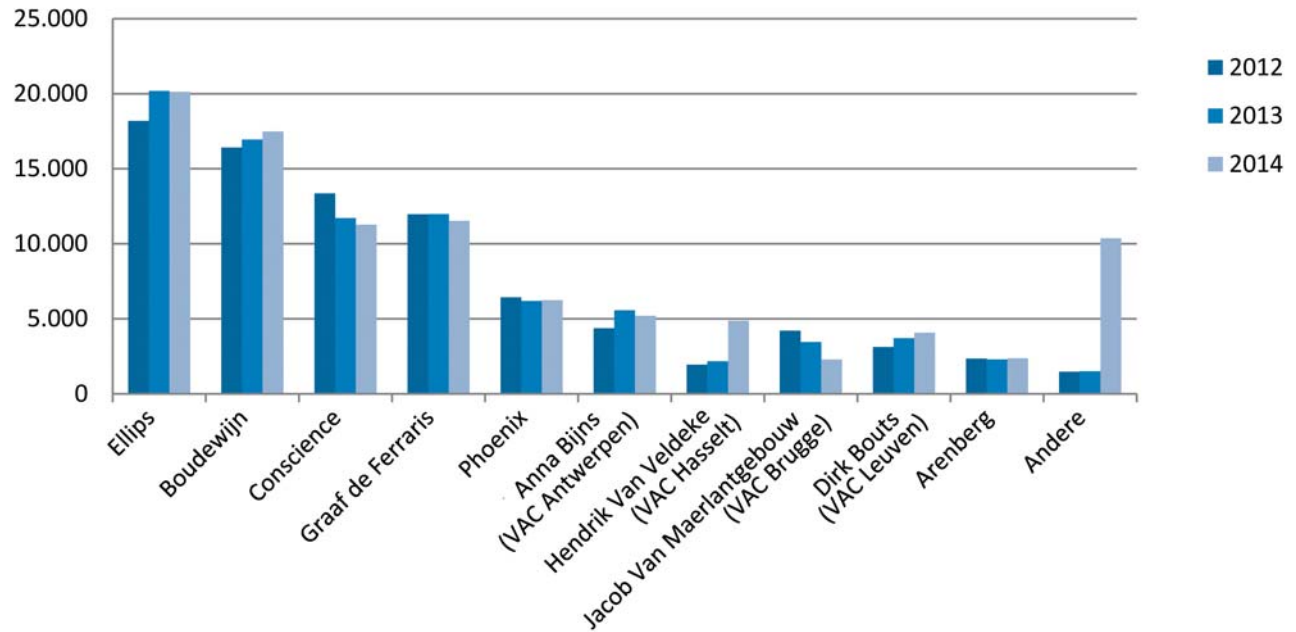
ZAALRESERVATIES

ALGEMEEN	2012	2013	2014
Gebruikers van het zaalreservatiesysteem	22.419	28.181	28.781
Goedgekeurde reservaties	84.252	85.722	95.829
Zalen in het systeem	501	585	604
Gebouwen waar zalen gereserveerd kunnen worden	19	18	17

AANTAL VERSCHILLENDE ZALEN PER ZAALTYPE	2014
Toegewezen vergaderzaal	128
Publieke vergaderzaal	138
Telewerkplek	89
Persoonlijke vergaderzaal	114
Teamcockpit	33
Auditorium	8
Andere	139
Totaal	649

ZAALRESERVATIES PER GEBOUW	2012	2013	2014
Ellips	18.188	20.192	20.123
Boudewijn	16.416	16.950	17.486
Conscience	13.359	11.715	11.273
Graaf de Ferraris	11.965	11.983	11.534
Phoenix	6.427	6.181	6.243
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	4.365	5.570	5.202
Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	1.947	2.169	4.875
Jacob Van Maerlantgebouw (VAC Brugge)	4.207	3.454	2.282
Dirk Bouts (VAC Leuven)	3.115	3.708	4.070
Arenberg	2.345	2.291	2.373
Andere	1.473	1.509	10.368
TOTAAL	83.807	85.722	97.843

Zaalreservaties per gebouw



GERESERVEERDE SATELLIETWERKPLEKKEN ⁶	2012	2013	2014
Gent	657	178	2.332
Antwerpen	275	173	393
Hasselt	97	67	2.176
Brugge	250	229	377
Tongeren	22	1	46
Mechelen	24	96	17
Brussel	6	39	47
Leuven	214	285	577
TOTAAL	1.545	1.068	5.965

⁶ reservatie is niet verplicht, maar het verzekert de satellietwerker wel van een werkplek.

BALIES

BEZOEKERS PER DAG ⁷	2014
Ellips	167
Boudewijn	93
Hendrik Van Veldeke (VAC Hasselt)	86
Anna Bijns (VAC Antwerpen)	86
Phoenix	42
VAC Brugge	45
Ferraris	94
Conscience	73
TOTAAL	686

POST

VERSTUURDE POSTSTUKKEN	2014
Ellips	298.780
Phoenix	184.910
Brugge	176.650
Leuven	152.531
Gent	148.176
Boudewijn	134.440
Antwerpen	124.923
Hasselt	81.417
TOTAAL	1.301.827

⁷ Geregistreerd via de balietoepassing van het voormalige AFM.

SCHOONMAAK

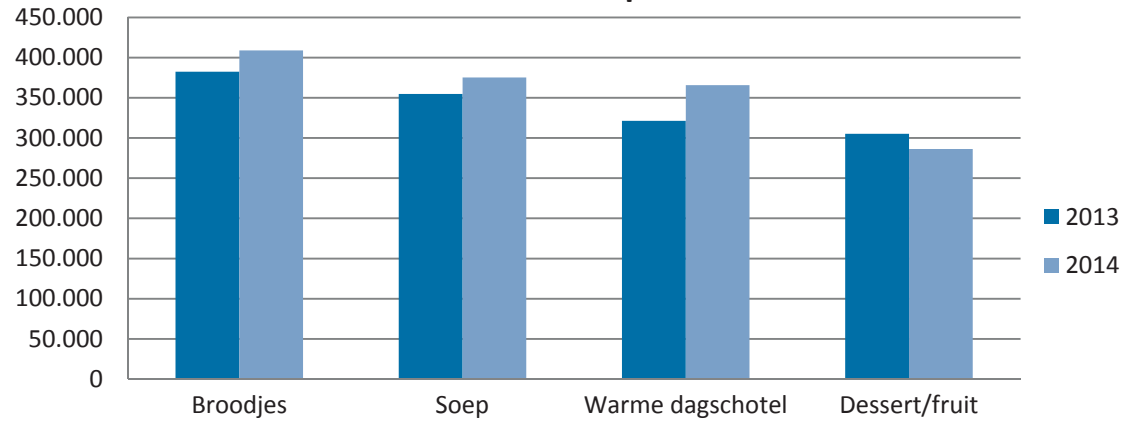
	2013	2014
Aantal schoongemaakte gebouwen door de DAB Schoonmaak	86	83
Aantal gebouwen waar de schoonmaak uitbesteed werd	50	49
TOTAAL AANTAL GEBOUWEN	136	132

VERBRUIK SCHOONMAAKPRODUCTEN (IN LITER)	2013	2014
Periodieke sanitairreiniger	2.218	1.963
Vloerreinigingsproducten	1.685	1.310
Dagelijkse sanitairreiniger	554	554
Interieurreiniger	631	603
Sterke alkalische reiniger	9	3
TOTAAL	5.097	4.433

RESTAURANTS

VERKOCHTE PRODUCTEN	2013	2014
Broodjes	382.429	408.917
Soep	354.859	375.388
Warme dagschotel	321.442	365.742
Dessert/fruit	305.149	286.277
Frisdranken	91.795	121.029
Sandwiches	73.180	54.522
Kleine saladbar	50.729	50.639
Koffiekoeken	49.199	48.870
Grote saladbar	46.616	45.383
Koude dagschotel	38.382	37.747
Flessen bruisend water (1l)	13.766	13.025
Flessen plat water (1l)	14.384	11.807
Frieten	7.932	9.365
Alcoholische dranken (0.25l)	8.951	6.756
BETALENDE KLANTEN	964.021	1.040.761

Meest verkochte producten



DRUKKERIJ

CLICKS OF OPPERVLAKTE ⁸	2012	2013	2014
A4 kleur	16.030.671	14.323.459	14.822.100
A4 zwart	4.535.558	4.259.358	3.818.975
Enveloppen	1.884.037	1.703.192	1.616.140
Planafdrukken (m ²)	14.234	22.817	19.944
Cd's	1.397	786	0
Dvd's	1961	814	35
badges	1.438	1.588	5.318

⁸ doorgang van een eenheid (vel, papier, envelop) door een machine in de digitale drukkerij

ORDERS	2012	2013	2014
Naamkaarten	1.607	1.434	1.685
Enveloppen	961	850	920
Prints zwart	428	353	517
Prints kleur	990	913	919
Brochures/jaarverslagen/rapporten	1.148	1.020	1.114
Groetenkaarten	240	194	177
Mailings	135	166	158
grootformaat kleurplot	135	117	33
Affiches	273	346	472
Folders	436	489	555
Planafdrukken	114	284	308
Uitnodigingen	184	261	277
Bestekken	148	185	124
Fardes	186	203	192
CD/DVD-duplicatie	25	12	3
badge	89	101	567
Andere (affiches, plots...)	258	214	284
TOTAAL	7.357	7.142	8.305
ORDERS PER DAG	31	30	34

RAAMCONTRACTEN

LOPENDE RAAMCONTRACTEN	2014
Technieken	39
Kledij	34
Technieken	39
Voertuigen	60
Schoonmaak	7
Meubilair	20
Kantoor	11
Catering	14
Andere	15
TOTAAL	239

ESTAFETTE

	2014
Estafetterondes	4
Stopplaatsen	99
Stops per dag	119
Kilometer per dag	742
Vervoerde items per dag	3746

EXPERTISES

EXPERTISES BIJ SCHADE AAN VOERTUIGEN	2012	2013	2014
Antwerpen	433	476	248
Oost-Vlaanderen	378	415	240
Vlaams-Brabant	218	224	188
Limburg	150	173	115
West-Vlaanderen	53	34	91
Andere	3	2	0
TOTAAL	1.235	1.324	882

FACILIPUNT

OPROEPEN	2012	2013	2014
Vragen	729	1.078	1.889
Klachten	288	135	336
Waardering	10	10	26
TOTAAL	1.084	1.223	2.251

Cijfers voormalige entiteit e-government en ICT-Beheer

TOEGANGSBEHEER

TOEGANGSBEHEER	DECEMBER 2014
Gekoppelde applicaties (aantal url's)	211
Unieke gebruikers	38.871 (waarvan 6.644 VO-medewerkers)
Controles/transacties	38.877.285

AANTAL AUTHENTICATIES	DECEMBER 2014
Met federaal token	129.289
Met eID	223.734
Met VO-token	2.597
TOTAAL	355.723

GEbruikersBEHEER

GEbruikersBEHEER	DECEMBER 2014
Gekoppelde applicaties	100
Geregistreerde gebruikers ¹	63.599
Toegekende rechten, mandaten, delegaties	325.605

¹ Gebruikers die specifieke rechten, mandaten of delegaties gekregen hebben. Burgers die voor zichzelf inloggen zijn hier niet in opgenomen.

WIFI

WIFI	SITUATIE 31/12/2014
Aantal locaties met wifi	63
Access points	1100

- VO-Werknemers werd in 2014 uitgerold naar 15 locaties - 'grote gebouwen' en kabinetten. Dit draadloos netwerk geeft toegang tot internet, het GID/bureautica- netwerk van de Vlaamse overheid, en netwerken van niet-GID klanten.
- VO-Bezoeker – bijna alle locaties. Dit draadloos netwerk geeft toegang tot internet en staat ook bekend als Guest.
- VO-WLAN – bijna alle locaties. Dit draadloos netwerk geeft toegang tot het GID/bureautica-netwerk.

MAIL

MAIL	DECEMBER 2014
Aantal mailboxen	22.831
Totaal mailbox online verbruik	26 terabyte
Gemiddelde mailboxgrootte	1.1 gigabyte
Totaal mailbox archiefverbruik	35 terabyte
Gemiddelde archiefgrootte	7 gigabyte

NETWERK

VO-netwerk, VPN, webmail

Aantal gebruikers VO-netwerk	17.000
Gemiddeld VPN-gebruikers (telewerkers)	1.500 sessies/per dag
Potentiële gebruikers webmail	23.500

Digitaal certificatenbeheer

Certificaten gegenereerd via het digitaal certificatenbeheer van de Vlaamse overheid	> 400
--	-------

Cyberaanvallen die als gevaarlijk beschouwd werden en die daardoor in aanmerking kwamen voor manuele analyse

Malware	102
Web (OWASP)	132
Software vulnerability	78
Netwerk	50
Phishing	4
Andere	12
TOTAAL	237

TrendMicro antivirus – virussen onderschept, verwijderd en geblokkeerd

WINDOWS PC's – OFFICESCAN	
Aantal verschillende geïnfecteerde PC's	1.438
Aantal infecties op PC's	39.521
Aantal verschillende unieke soorten infecties op PC's	2.189

EXCHANGE MAIL	
Aantal geïnfecteerde mailberichten	213
Aantal verschillende bestemmingen	86
Aantal verschillende zenders	100
Aantal verschillende infecties	65

UNIX MAIL –IMSS	
Aantal geïnfecteerde mailberichten	247
Aantal verschillende bestemmingen	164
Aantal verschillende zenders	146
Aantal verschillende infecties	52

UNIC MAIL – IMSVA	
Aantal geïnfecteerde mailberichten	22

NAS – EMC- SERVERPROTECT	
Aantal infecties	0
Aantal verschillende unieke infecties	0

NAS – ISILON –IWSS	
Aantal infecties	759
Aantal verschillende unieke infecties	21

LINUX – SERVERPROTECT	
Aantal infecties	45
Aantal verschillende unieke infecties	1
Aantal verschillende geïnfecteerde Linux-servers	3

SHAREPOINT – PORTALPROTECT	
Aantal infecties	0
Aantal verschillende unieke infecties	0
Aantal verschillende geïnfecteerde SharePoint-servers	0

WINDOWS-SERVERS - OFFICESCAN	
Aantal infecties	6
Aantal verschillende unieke infecties	4
Aantal verschillende geïnfecteerde Windows-servers	3

WEB SERVICE SECURITY (WSS)

Het WSS-systeem verwerkte in 2014 maandelijks gemiddeld 17,5 mio requests. Deze zijn verdeeld over 21 toepassingen.

De grootste gebruikers zijn:

- Discimus productie (O&V): 10.8 miljoen requests per maand
- Da Vinci productie (O&V): 5.7 miljoen requests per maand
- Databank Hoger Onderwijs product (O&V): 0.4 miljoen requests per maand

DATACENTERS

Het Facilitair Bedrijf (ex-e-IB) heeft in de Colt-computerzaal een nieuw datacenter geïmplementeerd. Dit datacenter omvat zowel servers, storage, netwerk als securitycomponenten (firewalls).

- Dit datacenter is gebaseerd op 10-Gbit-technologie (tien keer meer dan in het bestaande datacenter-concept) en omvat 22 serverblades voor de hosting van honderden virtuele Windows en Linuxservers.
- 7 decentrale file en printservers werden geëlimineerd door centralisatie. Dit levert jaarlijks ongeveer 30.000 € besparing op.
- De technologische evoluties worden gevolgd zodat het mogelijk is om Windows-2012-servers te elimineren.
- Bijna drie vierde (73%) van de servers zijn virtuele servers, op een totaal van 1275 servers in gebruik in de centrale datacenters (Boudewijn en Colt).

ICT-PRODUCTEN

Omzetten belangrijkste aangekochte volumes over een periode van 12 maanden – onder ICT-contract 2008 (d.d. 2/04/2015)

TYPE PRODUCT	AANTAL
Desktops	335
Laptops	2.860
Tablets	186
Monitors	1.254
Smartphones	858
Printers	229
Docking stations	1.265
TOTAAL	6.987

