

## Ondernemingsplan 2015 - Departement Informatie Vlaanderen

Met looptijd van: 1/04/2015  
Tot: 31/12/2015

Het Vlaams Regeerakkoord voorziet in de fusie van het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen, de Vlaamse Infolijn, de e-governmentcel CORVE, het beleidsvoorbereidendteam geografische informatie, het team informatiebeleid en delen van archiefbeleid tot een nieuw Agentschap Informatie Vlaanderen . In een eerste fase werden alle deeltentiteiten die onder de rechtspersoonlijkheid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vallen gebundeld tot het Departement Informatie Vlaanderen. In een tweede fase worden het departement en het extern verzelfstandigd AGIV gebundeld.

De opmaak van het ondernemingsplan voor beide entiteiten is gecoördineerd verlopen om de opdrachten van het nieuwe Agentschap Informatie Vlaanderen, zo goed mogelijk geïntegreerd voor te stellen ook al zijn er een aantal belangrijke aspecten nog niet gekend en/of niet realiseerbaar bij de opmaak.

De strategische en operationele doelstellingen voor beide entiteiten zijn dezelfde. Deze doelstellingen zijn de vertaling van de beleidsintenties omtrent Vlaanderen Radicaal Digitaal zoals geformuleerd in de beleidsnota 2014-2019 Bestuurszaken.

Waar mogelijk zijn er indicatoren en streefwaarden voorzien.

Het ondernemingsplan werd opgemaakt volgens het beschikbaar gestelde sjabloon, in functie van een vlotte integratie in de algemene doelstellingen- en monitoring tool TRAJECT, conform de beslissing van de Vlaamse Regering van 5 december 2014 betreffende de opvolging van doelstellingen in de regeerperiode 2014-2019.

Vastgesteld op

Liesbeth Homans  
Viceminister-president van de Vlaamse Regering  
Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering,  
Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding

Doelstellingen en acties				Koppelingen	Output					
Nr.	Naam*	Omschrijving	Status	Beleidsnota	Indicator	Type	Periodiciteit	Nulwaarde (op 31/3)	Streefwaarde	Mijlpalen
<b>SD1</b>										
<b>OD1.1 Het departement ondersteunt een gecoördineerd informatiebeleid en een gecoördineerde strategie</b>										
proces	Het departement ondersteunt de minister bij de ontwikkeling van haar beleid	Het departement maakt goed onderbouwde en kwalitatieve beleidsvoorstellen die de functionele minister in staat te stellen de juiste beleidsbeslissingen te nemen die ook politiek gedragen kunnen worden. Het departement zorgt voor goed onderbouwde en kwalitatieve rapporten over het effect van de beleidsuitvoering.	proces operationeel							
project	Het departement ondersteunt de minister bij de omzetting van de gewijzigde EU-richtlijn rond hergebruik van overheidsinformatie	De herziene richtlijn inzake hergebruik van overheidsinformatie dient tegen 18 juni 2015 te worden omgezet te worden in nationale wetgeving. Hiertoe wordt het decreet betreffende het hergebruik van overheidsinformatie van 27 april 2007 gewijzigd.	project in uitvoering	p. 28: In eerste instantie zal ik daarom zorgen voor de omzetting van de Europese richtlijn over hergebruik van overheidsinformatie. Dit zal het wettelijk kader vormen voor de verdieping en versterking van het opendatabeleid. Ik neem een decretaal initiatief zodat de overheidsinformatie, die voor hergebruik door derden in aanmerking komt, eenvoudig en kosteloos kan worden uitgewisseld tussen overheden in Vlaanderen.	ontwerp van uitvoeringsbesluit bezorgd aan het kabinet	Output	Driemaandelijks		ontwerp uitvoeringsbesluit bezorgd aan kabinet tegen 1/12/2015	
project	Het departement bereidt een interfederaal samenwerkingsakkoord voor mbt het beheer en het verplicht gebruik van de gewestelijke adressenregisters	De samenwerking heeft tot doel om een koppeling mogelijk te maken van allerhande gegevens op basis van adressen. De partijen die dit akkoord sluiten willen met dit akkoord er toe komen dat door gebruik te maken van een eenvormig en kwaliteitsgecontroleerd adres de efficiëntie van de Federale en Gewestelijke overheden wordt verhoogd. Door een correct en eenvormig adres zal de koppeling van gegevens via het adres drastisch verbeteren.	in voorbereiding	p. 26: We investeren verder in het MAGDA-platform, dat een belangrijke hoeksteen is voor toepassingen die gegevens nodig hebben verzameld bij de Vlaamse of federale overheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens, adresinformatie, gebouwen of het kadaster. Ik breid de toepassingen van MAGDA verder uit en promoot het gebruik ervan. Ik bouw het GDI-platform verder uit. Dit zorgt ook voor een maximale gegevensdeling van geografische gegevens, op Vlaams, federaal en Europees niveau. Ik koppel het GDI- en MAGDA-platform en integreer de respectievelijke dienstverlening tot één coherent aanbod met één aanspreekpunt voor overheidsinstanties.						
project	Het departement bereidt de oprichting van het Agentschap Informatie Vlaanderen juridisch voor	Verscheidene e-government- en informatieondersteunende diensten van de Vlaamse overheid worden samengevoegd tot één Agentschap Informatie Vlaanderen.	in voorbereiding	p. 24: Ik voeg dus, zoals afgesproken in het Vlaams regeerakkoord, de verschillende bestaande e-government- en informatieondersteunende diensten van de Vlaamse overheid samen tot één Agentschap Informatie Vlaanderen.						
<b>OD1.2 Het departement coördineert de harmonisering van het informatie- en dienstenaanbod en de veiligheid van gegevensuitwisseling</b>										
proces	Het departement biedt een informatieregister aan die decentraal wordt bijgehouden	Het informatieregister wordt een gezamenlijk register over overheidsinformatie (metadatabank) om het vinden van overheidsinformatie te vergemakkelijken voor burgers, bedrijven, organisaties en overheidsinstanties. Nu bestaan er verschillende specifieke overzichtssystemen (register over geografische informatie, Open Data-catalogus, Vlaamse producten- en dienstencatalogus, Interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus, ...). Er wordt onderzocht hoe die systemen op elkaar kunnen aangesloten worden.	in voorbereiding	p. 26: Om de belofte waar te maken, om overkoepelend en alle noodzakelijke digitale gegevensstromen te realiseren, bouw ik vanuit proces- en enterprise architectuur een informatieregister;						
proces	Het departement ondersteunt informatiebeheerders om hun informatiebronnen als authentieke gegevensbronnen op te zetten	Met het oog op een vlotte erkenning door de Vlaamse Regering wordt er voorzien om begeleiding aan te bieden aan entiteiten die hun gegevensbronnen als authentieke gegevensbronnen opzetten.	in voorbereiding	p. 27: Ik zal erop toezien dat de Vlaamse overheden hun rol opnemen als beheerder van authentieke gegevensbronnen. De gegevensbronnen die noodzakelijk zijn om de éénmalige gegevensopdraging te realiseren, worden tot authentieke gegevensbronnen uitgebouwd door de overheidsdienst die de gegevens verzamelt vanuit de regelgevende opdracht.					Operationeel voor geografische gegevensbronnen (beperkt tot ondersteuning bij opmaak dossier). Voor alle andere gegevens worden er nu erkenningscriteria ontwikkeld door een werkgroep van het CC VDI onder leiding van het departement.	
proces	Het departement bevordert het gebruik van standaarden en ontwikkelt wat nodig is	Om interoperabiliteit te bewerkstelligen wordt er maximaal ingezet op machine-leesbare data volgens de vigerende standaarden en normen (ISA, INSPIRE, W3C) en ondersteuning van 'linked data' (de gestandaardiseerde manier om op het internet informatie, objecten en datasets uniek te identificeren en koppelbaar te maken).	operationeel	p. 26 Ik pleit bovendien voor een verplicht gebruik van die datastandaarden en informatieplatformen.						
project	Het departement ontwikkelt een enterprise architectuur voor de Vlaamse overheid samen met alle beleidsdomeinen	Er wordt een model uitgewerkt dat richting geeft aan de processen, de organisatorische inrichting, de informatievoorziening en de technische infrastructuur van de Vlaamse overheid.	in voorbereiding	p. 23: Dat betekent dat ik het beleid zal laten grondvesten op de Vlaamse enterprise-architectuur. Vanuit de kerntakenplanning zullen de Vlaamse overheden gegevens aanleveren over hun productieprocessen en diensten. Voor het eerst beschikt de overheid dus over alle gegevens om een geïntegreerde proces-, informatie- en ICT-architectuur						
proces	Het departement biedt advies aan over informatieveiligheid en sensibiliseert instanties van de Vlaamse overheid en lokale besturen	Er wordt onderzocht hoe er optimaal gesensibiliseerd en advies verleend kan worden.	in voorbereiding	p. 5: Daarom werk ik een horizontaal informatie- en ICT-beleid uit voor de Vlaamse overheid over de gemeenschappelijke aspecten van het veiligheidsbeleid, de standaarden en het gebruik van diensten en omgevingen.						
<b>OD 1.3 Het departement bereidt een coherent wettelijk en organisatorisch kader voor de ontwikkeling en het beheer van informatie</b>										
project	Het departement bereidt de integratie van informatiedecreten juridisch voor	Er komt een decretaal kader die het gebruik van bepaalde standaarden oplegt.	in voorbereiding	p. 22: Bestaande overlegstructuren en samenwerkingsverbanden rond VDI en geodata zal ik vereenvoudigen. Er komt één dienstenintegrator (bundeling van het VDI-coördinatiecomité en de stuurgroep GDI-Vlaanderen).						
project	Het departement operationaliseert een overlegstructuur dat het departement bijstaat bij de coördinatie	De huidige decretaal voorziene overlegstructuren en samenwerkingsverbanden rond VDI en geodata zullen gebundeld worden. Er komt één dienstenintegrator.	in voorbereiding	p. 22: Bestaande overlegstructuren en samenwerkingsverbanden rond VDI en geodata zal ik vereenvoudigen. Er komt één dienstenintegrator (bundeling van het VDI-coördinatiecomité en de stuurgroep GDI-Vlaanderen).					Tegen eind 2015	
project	Het departement stelt een gedragen programma op van standaarden, informatiebronnen en diensten die tegen 2019 gerealiseerd moeten worden door de entiteiten van de Vlaamse overheid	Vlaanderen Radicaal Digitaal is een overkoepelend programma waarbij de inzet van informatie- en communicatietechnologie overheidsbreed moet leiden tot een digitale overheid.	in voorbereiding	p. 23: Daarom bundel ik deze initiatieven in een programma 'Vlaanderen Radicaal Digitaal' ... Het gaat hier niet om projectmonitoring maar om het bewaken van een digitale strategie met als doel een radicale digitale doorbraak te realiseren in de Vlaamse overheid.					Tegen eind 2015	
proces	Het departement monitort de voortgang van het programma radicaal	Monitoring van de voortgang van de acties.	in voorbereiding	p. 23: Daarom bundel ik deze initiatieven in een programma 'Vlaanderen Radicaal Digitaal' en geef ik het stuurorgaan de regierol. Het gaat hier niet om projectmonitoring maar om het bewaken van de digitale strategie met als doel een radicaal digitale doorbraak te realiseren in de Vlaamse overheid. Ik voorzie in een centraal budget dat ik als hefboom wil inzetten om de decentrale budgetten en mensen met de nodige competenties te bundelen en richting te geven.						

Doelstellingen en acties				Koppelingen	Output					
Nr.	Naam*	Omschrijving	Status	Beleidsnota	Indicator	Type	Periodiciteit	Nulwaarde (op 31/3)	Streefwaarde	Mijlpalen
proces	Het departement beheert het hefboombudget uit het Programma Radicaal Digitaal	Het departement beheert een centraal budget dat als hefboom wordt ingezet om de decentrale budgetten en mensen met de nodige competenties te bundelen en richting te geven.	in voorbereiding	p. 23: Ik voorzie in een centraal budget dat ik als hefboom wil inzetten om de decentrale budgetten en mensen met de nodige competenties te bundelen en richting te geven.						
<b>SD2</b>	<b>Het departement biedt digitale producten, diensten en ondersteuning aan</b>									
<b>OD2.1</b>	<b>Het departement vervult de rol van dienstenintegrator op vlak van persoonsgegevens</b>									
proces	Het departement exploiteert een systeem waarmee ze privacy-gevoelige gegevens aanbiedt aan gemachtigde gebruikers (Vlaamse Kruispuntbank voor personen-VKBP)	De VKBP zorgt ervoor dat alle Vlaamse instellingen slechts één aanspreekpunt kennen voor al hun noden met betrekking tot persoonsgegevens en dat zij op één en dezelfde manier verschillende authentieke bronnen kunnen aanspreken.	operationeel	p. 22: Er komt één dienstenintegrator;	Aantal diensten	Output	Halfjaarlijks	65	70	
					Aantal interne aansluitingen (binnen de Vlaamse overheid)	Output	Halfjaarlijks	65	70	
project	Het departement ontsluit data uit het personeelsysteem van de Vlaamse overheid - Vlimpers naar gemachtigde gebruikers binnen de Vlaamse overheid	Met het oog op de integratie van alle instellingen van de Vlaamse overheid binnen VLIMPERS is het noodzakelijk dat de rapportage-systemen operationeel blijven.	in voorbereiding	p. 29: Binnen de Vlaamse overheid bouw ik de bedrijfsmonitoring verder uit, door gegevens over het functioneren van de Vlaamse overheid zelf te capteren. Daarom wil ik verder inzetten op en de continuïteit waarborgen van het verzamelen, integreren en verrijken van gegevens over alle beleidsdomeinen heen.						
project	Het departement bouwt functionaliteit op MAGDA om automatische rechtentoekenning mogelijk te maken	Burgers kunnen bij diverse instanties terecht voor een gamma aan tegemoetkomingen en maatregelen. Maar de overheid en haar dienstverlening is ook complex en versnipperend. Heel wat mensen slagen door die grote complexiteit er niet in hun rechten op te nemen. Waar moet je een bepaald recht aanvragen? Welke papieren moet je daar allemaal voor verzamelen? In het ideale geval moet de burger zelf geen enkele stap meer zetten, maar wordt het recht op basis van door de overheid reeds gekende informatie automatisch toegekend.	in voorbereiding	p. 25 Ik wil bij deze vereenvoudiging ook bekijken waar de automatische rechtentoekenning ingezet kan worden.						
proces	Het departement faciliteert het secretariaat van de Vlaamse Toezichtcommissie	De toezichtcommissie beschikt over een secretariaat, waarvan het personeel ter beschikking wordt gesteld door de diensten van de Vlaamse overheid die bevoegd zijn voor het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer. Naast personeel biedt het departement ook logistieke ondersteuning aan het secretariaat.	operationeel	p. 23: Ik zal inzetten op administratieve vereenvoudiging van de procedure van machtiging om persoonsgegevens uit te wisselen. Samen met de Privacycommissie en de Vlaamse Toezichtcommissie zal ik de mogelijkheden daarrond onderzoeken.	aantal personen ter beschikking gesteld	Input		2 minimum 2		
proces	Het departement verstrekt juridisch advies aan instanties van de Vlaamse overheid en lokale besturen	Dit omvat verschillende taken waaronder: - nagaan of de afnemers van de Vlaamse Dienstenintegrator (VDI) over de noodzakelijke machtigingen van de sectorale comités binnen de Commissie voor de bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (CBPL) en van de Vlaamse Toezichtcommissie (VTC) beschikken, onderzoeken wat in die machtigingen is bepaald en zo nodig de gegevensstroom laten aanpassen (filteren); - potentiële afnemers van de VDI begeleiden bij het indienen van de machtigingsaanvragen bij de respectieve sectorale comités binnen de CBPL en/of de VTC, o.a. door het opstellen/aanpassen van ontwerpen van machtigingsaanvragen en het opvolgen van de machtigingsaanvraagprocedure;	operationeel							
<b>OD2.2</b>	<b>Het departement biedt ondersteuning bij het herdenken, vereenvoudigen en ontsluiten van digitale dienstverlening in functie van de klant</b>									
proces	Het departement biedt een ondersteuningsaanbod aan bij het herdenken van dienstverlening en processen	Wanneer entiteiten een proces willen vereenvoudigen of digitaliseren, kunnen ze terecht bij Informatie Vlaanderen voor het volgende ondersteuningsaanbod: een expert in vereenvoudiging en service design kan ingezet worden om een service design traject te begeleiden bij de entiteit. Verder zal er ook een toolbox aangereikt worden waarmee entiteiten zelf aan de slag kunnen. Ten slotte wordt een raamcontract service design aangeboden waar entiteiten van kunnen afnemen. Dit raamcontract werd overgenomen van AgO.	operationeel	p. 24 Hierbij wil ik eerst en vooral zorgen voor een drastische vereenvoudiging van overheidsinteracties en processen. p.25 Vereenvoudiging laat ik ontwerpen vanuit een klantgerichte en interbestuurlijke logica zodat de burger niet zelf de schakel is tussen verschillende bestuurslagen.	Tevredenheid doelgroep	Effect	jaarlijks	nulmeting in najaar 2015	Indicatoren voor stijging tevredenheid doelgroep in projectfiches bepaald	
project	Het departement biedt ondersteuning aan het project van digitale omgevingsvergunning	Het ondersteuningsaanbod wordt nog nader bepaald.	in voorbereiding	p. 25 Het vereenvoudigen van het omgevings- en ruimtelijk orderingsbeleid, het realiseren van een gestroomlijnde toegang tot rechten op tegemoetkomingen en zorg en het klantvriendelijker maken van de complexe inschrijvings- en aanvraagprocedures voor personen met een beperking, zijn slechts een greep uit de aanknopingspunten in het regeerakkoord om sterk op deze beweging in te zetten.						
project	Het departement ondersteunt Kind & Gezin bij het opzetten van een kinderopvangzoeker	Dit is een uitvoering van het ondersteuningsaanbod: voor de ontwikkeling van een kinderopvangzoeker, werd via het raamcontract service design en via vereenvoudigingsmedewerkers ondersteuning geboden aan Kind en Gezin om de kinderopvangzoeker te ontwerpen volgens de noden en bezorgdheden van de betrokkenen (ouders en voorzieningen).	in uitvoering	p. 24 Hierbij wil ik eerst en vooral zorgen voor een drastische vereenvoudiging van overheidsinteracties en processen. p.25 Vereenvoudiging laat ik ontwerpen vanuit een klantgerichte en interbestuurlijke logica zodat de burger niet zelf de schakel is tussen verschillende bestuurslagen.	Tevredenheid Kind en Gezin op ondersteuning	Effect	jaarlijks		"tevreden" of 3/4 op de 4-punten tevredenheidsschaal	

Doelstellingen en acties				Koppelingen	Output					
Nr.	Naam*	Omschrijving	Status	Beleidsnota	Indicator	Type	Periodiciteit	Nulwaarde (op 31/3)	Streefwaarde	Mijlpalen
project	Het departement biedt ondersteuning bij digitaliseren van formulieren en aandacht voor digitale handtekening (pilot onderwijs)	Formulieren vormen de meest tastbare en zichtbare administratieve lasten waarmee burgers en bedrijven in aanraking komen. De ervaring leert dat door de vereenvoudiging van formulieren snel en goedkoop aanzienlijke besparingen en verbeteringen mogelijk zijn. Binnen de Vlaamse overheid wordt er een kwaliteitslabel toegekend aan kwaliteitsvolle formulieren en de formulierensite is een centrale website die de meeste formulieren van de Vlaamse overheid aan de burger, het bedrijfsleven, non-profitorganisaties en lokale besturen bevat. Met dit project willen we de huidige formulierenwerking aanpassen aan de digitale realiteit: formulieren en hun kwaliteitslabel moeten digitaal.	in uitvoering	p. 25: Papier informatie en communicatie schaffen we af, voor officiële documenten gebruiken we in de toekomst enkel nog digitale dragers. We hebben daarbij ook voldoende aandacht voor mensen die nog niet mee zijn met de nieuwe informatietechnologie. Minder regulitis en proactieve gegevensdeling zie ik hierbij als kritische succesfactoren. De digitale handtekening zet ik op een doordachte manier in. Ik onderzoek ook alternatieven voor een rechtsgeldige identificatie. Daar waar een digitale handtekening een must is en er dus geen rechtsgeldig alternatief is, kunnen entiteiten van de Vlaamse overheid en lokale besturen gebruik maken van het Vlaams Digitaal Tekenplatform.	Aantal formulieren (met opsplitsing digitaal, e-mail, post, beiden)	Outcome	jaarlijks	wijze van indienen aantal % aangetekend 125 15,82% e-mail 141 17,85% internet 79 10,00% post 369 46,71% post en elektronisch 76 9,62% Eindtotaal (wijze van indienen) 790	vermindering van het aantal formulieren, stijging van de digitale formulieren	
project	Het departement biedt ondersteuning bij vereenvoudiging van processen mbt organisatie kampen en fuiven door jeugdverenigingen	Ondersteuning bij de vereenvoudiging van de processen mbt de organisatie van kampen en fuiven door jeugdverenigingen. Via service design werd het geheel aan lasten in kaart gebracht waar een jeugdvereniging mee in aanraking komt, om zo integrale oplossingen voor deze doelgroep te bekomen.	in uitvoering	p. 24 Hierbij wil ik eerst en vooral zorgen voor een drastische vereenvoudiging van overheidsinteracties en processen. p.25 Vereenvoudiging laat ik ontwerpen vanuit een klantgerichte en interbestuurlijke logica zodat de burger niet zelf de schakel is tussen verschillende bestuurslagen.	Tevredenheid van CJSM en Ambrassade op ondersteuning	Effect	jaarlijks		"tevreden" of 3/4 op de 4-punten tevredenheidsschaal	
project	Het departement onderzoekt de verruiming van de subsidiedatabank van het departement Ondernemen	Vanuit de expertise uit het netwerk slimme subsidies zal ondersteuning geboden worden aan dit project.	in voorbereiding	p. 24 Hierbij wil ik eerst en vooral zorgen voor een drastische vereenvoudiging van overheidsinteracties en processen. p.25 Vereenvoudiging laat ik ontwerpen vanuit een klantgerichte en interbestuurlijke logica zodat de burger niet zelf de schakel is tussen verschillende bestuurslagen.						
project	Het departement digitaliseert de crematieprocedure in samenwerking met de lokale besturen (OSIRIS/e-Death)	Digitaliseren van de wettelijke documenten en het wettelijke proces nodig voor crematie, om zo de administratieve last en kans op vertragingen voor burgers en uitvaartondernemers te verminderen.	in voorbereiding	p. 24 Hierbij wil ik eerst en vooral zorgen voor een drastische vereenvoudiging van overheidsinteracties en processen. p.25 Vereenvoudiging laat ik ontwerpen vanuit een klantgerichte en interbestuurlijke logica zodat de burger niet zelf de schakel is tussen verschillende bestuurslagen.		Output	Jaarlijks		Bij oplevering: geen papieren documenten meer.	Businessanalyse afgerond in 2015
proces	Het departement stimuleert en inspireert de entiteiten van de Vlaamse overheid en lokale besturen met sensibiliseringscampagnes, innovatielabs, netwerkmomenten en het ontsluiten van technieken	Om alle entiteiten van de Vlaamse overheid te doordringen van de nood aan eenvoudige, klantvriendelijke dienstverlening en om bewust te maken dat digitale toepassingen inclusief moeten zijn, zal er een campagne opgezet worden naar de Vlaamse overheidsdiensten.	in uitvoering	p. 24 Hierbij wil ik eerst en vooral zorgen voor een drastische vereenvoudiging van overheidsinteracties en processen. p.25 Vereenvoudiging laat ik ontwerpen vanuit een klantgerichte en interbestuurlijke logica zodat de burger niet zelf de schakel is tussen verschillende bestuurslagen.	Aantal campagnes	Output	jaarlijks		1 campagne binnen overheid	
					Aantal innovatielabs	Output	jaarlijks		1 innovatielab (einde 2015)	
					Aantal netwerksessies	Output	jaarlijks		3 netwerksessies	
project	Het departement verspreidt de kennis over processtandaarden en een vo-brede procesarchitectuur door opleidingen		in uitvoering	p.26: Om de belofte waar te maken, om overkoepelend en alle noodzakelijke digitale gegevensstromen te realiseren, bouw ik vanuit proces- en enterprise architectuur een informatieregister. Van daaruit zullen de data- en informatiestandaarden ontwikkeld worden binnen de informatiestrategie, waaraan alle overheden zich dan ook zullen houden (zowel bindend als richtinggevend of aanbevolen), met respect voor de verschillende entiteiten in al hun verscheidenheid. Door informatiestandaarden te koppelen aan de organisatiebouwstenen, zoals processen, doelstellingen, organisaties, ... staat de data- en informatie-architectuur direct in ondersteuning van de dienstverlening.	Aantal opleidingen	Effect	halfjaarlijks	0 opleidingen	minstens 2 opleidingen	
proces	Het departement detecteert mogelijke vereenvoudigingen en volgt ontwikkelingen ivm klantgerichte dienstverlening op	Via allerlei bronnen: vragen bij de Vlaamse infolijn, het rapport van de Vlaamse ombudsman, de kerntakenplannen, meldpunten en de federale barometer administratieve lasten zullen mogelijkheden tot vereenvoudiging bijgehouden worden. Daarnaast worden ontwikkelingen in procesmanagement, service design en andere methoden rond klantgericht dienstverlening bijgehouden.	in uitvoering	p.25 Vereenvoudiging laat ik ontwerpen vanuit een klantgerichte en interbestuurlijke logica zodat de burger niet zelf de schakel is tussen verschillende bestuurslagen.	Informatie rond vereenvoudiging aanbieden op website		jaarlijks	bestaande pagina's op bestuurszaken.be	aangepaste pagina op bestuurszaken.be specifiek rond vereenvoudiging	
<b>OD2.3</b>	<b>Het departement regisseert en beheert het stelsel van basisregisters</b>									
proces	Het departement beheert de Verrijkte Kruispuntbank voor Ondernemingen (VKBO)	VKBO maakt authentieke gegevens over ondernemingen onderling uitwisselbaar. Dit gebeurt door het koppelen van de authentieke gegevens aan het unieke ondernemingsnummer. Zo wordt een elektronische koppeling mogelijk van alle beschikbare informatie over één onderneming: de basisgegevens uit de moederdatabank (de federale KBO) en gegevens uit tal van andere databanken (RSZ, jaarrekening, Vlaamse dossierbestanden, vergunningen, enz).	operationeel	p. 27: De gegevensbronnen die noodzakelijk zijn om de éénmalige gegevensopvraging te realiseren, worden tot authentieke gegevensbronnen uitgebouwd door de overheidsdienst die de gegevens verzamelt vanuit de regelgevende opdracht. Ik laat het Agentschap Informatie Vlaanderen de overkoepelende bronnen over Vlaanderen en over de Vlaamse overheid (bijvoorbeeld rijksregister, VKBO, gebouwen- en percelenregister, adressenregister, wegenregister, overheidsdata zoals rollen, organisaties en diensten en processen, ...) koppelen en ter beschikking stellen op het geïntegreerde data-uitwisselingsplatform.	Aantal geslaagde continue provisioneringsprocessen van de VKBO-databanken Aantal structurele aansluitingen op de VKBO-diensten (webservices en publicaties) Aantal operationele VKBO-diensten - webservices - publicaties (ftp-bestanden) - gemeenterapporten Aantal bezoekers van webapplicatie VKBO-GO Aantal opgeleverde adhoc-rapporten voor Vlaamse studies en onderzoek en beleidsopvolging... Aantal intelligente online-rapporten	Output	jaarlijks	- 7 : KBO, JRK, RSZ, NBB-deelneming, CRAB, Graydon, VOP - 300 aansluitingen  - 25 webservices - 25 publicatie-'domeinen' - 140 rapport-abonnees - VKBO-GO-bezoekers : na te gaan in de logging - 50 adhoc-rapporten/jaar  - 0 online-rapporten	- idem - 30 nieuwe structurele aansluitingen / jaar  - 2 nieuwe webservice-versies - 2 nieuwe publicaties - 40 nieuwe rapport-abonnees - VKBO-GO-bezoekers ? Mee-afhankelijk van de geplande fusie met de VKBO-GEO-applicatie - zelfde ouput, maar afhankelijk van mogelijk nieuw rapporterings-platform - online rapporteringsomgeving te bouwen ; business-afbakening is bezig, 2015	- Business- en functionele analyse MAGDA-GUI's 2015  (inclusief visie op VKBO-rapporteringsbehoefte ; afhankelijk van beschikbare middelen, vandaag niet gebudgetteerd als VKBO-werkings of investeringsmiddelen)
<b>OD2.4</b>	<b>Het departement biedt generieke informatieproducten en diensten aan</b>									
proces	Het departement beheert de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus (IPDC) samen met de gemeenten	Via de IPDC kunnen overheidsdiensten generieke beschrijvingen van overheidstoepassingen overnemen in eigen toepassingen. Om een vlotte gegevensuitwisseling met de afnemers te blijven garanderen, wordt de IPDC geüpgrade naar Drupal 8 en worden de aangeboden functionaliteiten in het beheerlokiet geoptimaliseerd. Om het gebruik te promoten wordt ook verder ingezet op geven van infosessies en het deelnemen aan infosessies van partners.	operationeel	p. 29: Ik bouw de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus, beschikbaar als open data, verder uit zodat deze catalogus de Vlaamse overheid en de lokale besturen, burgers, ondernemers en organisaties gemakkelijker en correct naar de juiste overheidsdienst kan doorverwijzen.	aantal gemeenten die de catalogus gebruiken	Output		129		159

Doelstellingen en acties				Koppelingen	Output					
Nr.	Naam*	Omschrijving	Status	Beleidsnota	Indicator	Type	Periodiciteit	Nulwaarde (op 31/3)	Streefwaarde	Mijlpalen
project	Het departement bouwt via het Vlaams Procehsuis aan een generieke procesarchitectuur voor de Vlaamse overheid	Het departement biedt via het "Vlaams Procehsuis" o.a. een algemeen inzicht in de werking en de dienstverlening van de Vlaamse overheid : eind 2015 hebben we een beschrijving van de generieke componenten van die dienstverlening. D.w.z. dat gelijkaardige bedrijfsprocessen (organisatiebreed) geclusterd zijn en dat we inzicht hebben in het resultaat van die processen (product- of dienstverlening) én in de onderliggende stappen ervan.	in uitvoering	p.26: Om de belofte waar te maken, om overkoepelend en alle noodzakelijke digitale gegevensstromen te realiseren, bouw ik vanuit proces- en enterprise architectuur een informatieregister. Van daaruit zullen de data- en informatiestandaarden ontwikkeld worden binnen de informatiestrategie, waaraan alle overheden zich dan ook zullen houden (zowel bindend als richtinggevend of aanbevolen), met respect voor de verschillende entiteiten in al hun verscheidenheid. Door informatiestandaarden te koppelen aan de organisatiebouwstenen, zoals processen, doelstellingen, organisaties, ... staat de data- en informatie-architectuur direct in ondersteuning van de dienstverlening.	overzicht van de generieke processen	Output	Halfjaarlijks	Generieke hoofdprocessen zijn t	Eind 2015 zijn alle clusterproductieprocessen en de daaronder sorterende sequentiële basisprocessen met hun producten en diensten beschreven	Juni 2015: alle clusterproductieprocessen zijn gekend; september 2015: de producttaxonomie is uitgewerkt naar analogie met de generieke processen
proces	Het departement exploiteert een platform voor administratieve gegevensuitwisseling (Vlaamse service bus)	De Vlaamse servicebus zorgt ervoor dat applicaties op een georkestreerde manier gegevens onderling kunnen uitwisselen. E-invoicing is zo'n applicatie.	in voorbereiding	p.30: Om digitalisering te faciliteren, zal ik de nodige platformen verder uitbouwen die een naadloze integratie tussen de verschillende informatiesystemen ondersteunen. Een belangrijke component daarbij is de Vlaamse service bus, een architecturale softwareconstructie waarmee de wijze waarop service-aanvragers communiceren met service-aanbieders gestandaardiseerd wordt	aantal diensten aantal interne aansluitingen (binnen de Vlaamse overheid)	Output Output	Halfjaarlijks Halfjaarlijks	0 0	3 5	
project	Het departement faciliteert de schuldbevraging naar gemeenten en VLABEL waar een burger of onderneming nog schulden kan uitstaan hebben (bij verkoop van onroerende goederen en vereffening van erfenissen) - piloot Antwerpen	Uitwisseling van informatie over mogelijke schulden bij de overheid van partijen betrokken bij de verkoop van roerend en onroerend goed, waardoor de overheidhaar schulden kan recupereren.	in uitvoering	p. 23: De lokale besturen ontwikkelen een eigen dienstverlening voor de burgers en ondernemers, maar zijn in veel gevallen ook uitvoerder van dienstverlening opgezet door andere overheden waaronder de Vlaamse overheid. Ik zal de lokale besturen als volwaardige partner betrekken bij de digitaliseringsprojecten van de Vlaamse overheid.					piloot Antwerpen gerealiseerd tegen eind 2015	
proces	Het departement biedt bedrijfsinformatie van de Vlaamse overheid aan	Informatie over personeelsbeleid, organisatie, overheidsopdrachten, wetsmatiging, ICT, vastgoed, wagenpark en catering wordt waar relevant geactualiseerd met de meest recente gegevens en beschikbaar gemaakt op de website van bestuurszaken en/of beschikbaar gesteld aan de betrokken beleidsanalisten.	operationeel	p. 29: Binnen de Vlaamse overheid bouw ik de bedrijfsmonitoring verder uit, door gegevens over het functioneren van de Vlaamse overheid zelf te capteren. Daarom wil ik verder inzetten op en de continuïteit waarborgen van het verzamelen, integreren en verrijken van gegevens over alle beleidsdomeinen heen. Deze data wil ik ontsluiten binnen de overheid, aan de lokale besturen en als open data aanbieden via het gemeenschappelijke informatie- en dienstenplatform over de interne werking van de Vlaamse overheid.	actualiteit van de informatie over actualiteit van de informatie over e- actualiteit van de andere bedrijfsinformatie	Output Output Output	Driemaandelijks Driemaandelijks Driemaandelijks	geactualiseerd tot en met de inf geactualiseerd tot en met de inf geactualiseerd tot en met de inf	Informatie over organisatiestructuur wordt Informatie over e-procurement wordt Alle andere data (met uitzondering van Vorming, training en ontwikkeling en ICT uitgaven) zijn geactualiseerd tot en met de informatie over 2014.	
project	Het departement bouwt authentieke informatiebronnen die de Vlaamse overheid beschrijven (zoals organisaties, processen, overheidsgebouwen, ...)	Er worden garanties geboden over de kwaliteit (volledigheid, juistheid, actualiteit) van de informatiebronnen die de Vlaamse overheid beschrijven. De gegevensbronnen worden 1 voor 1 als authentieke gegevensbron opgezet.	in uitvoering	p. 27: Ik koppel en integreer ook de Vlaamse gegevensbronnen die over dezelfde informatie gaan, zoals bijvoorbeeld de gegevensbronnen over de organisaties van de Vlaamse overheid; p. 27: Om verdere verrijking en integratie mogelijk te maken, zorg ik ook voor semantische koppelingen tussen dataplatformen zoals Geopunt, Wegwijs Organisatie, Digitaal Archief Vlaanderen en Beeldverwerkingsketen Vlaanderen.	Aantal afnemende systemen van Wegwijs Organisatie	Impact	Halfjaarlijks		3	8
proces	Het departement exploiteert de huidige bestuurszaken.be en het intranet.vonet.be	De koepsite bestuurszaken.be handelt over de werking van overheidsinstanties in Vlaanderen. Het omvat informatie over personeelsaangelegenheden, organisatie-ontwikkeling, vastgoed- en De intranetwebsite vonet bevat nieuws voor het personeel zoals, informatie over procedures, telefoonlijst, wegwijs in de overheid, ...	operationeel operationeel		bestuurszaken.be - aantal bezoekers bestuurszaken.be - aantal sessies bestuurszaken.be - aantal pagina's intranet.vonet.be - aantal bezoekers intranet.vonet.be - aantal sessies intranet.vonet.be - aantal pagina's	Output Output Output Output Output Output	Jaarlijks Jaarlijks Jaarlijks Jaarlijks Jaarlijks Jaarlijks	2012: 234.081 2012: 502.877 2012: 1.921.635 2014: 4.556 2014: 10.474 2014: 44.114		
proces	Het departement beheert een raamcontract voor het ontwikkelen en aanbieden van websites (Kafooh)	Met het raamcontract wordt beoogd om het gefragmenteerd landschap van overheidswebsites te centraliseren op één webplatform. Op die manier kunnen websites op een geautomatiseerde manier sneller, goedkoper en beter worden ontwikkeld en beheerd. Het raamcontract is gestart in 2013 en heeft een looptijd van 7 jaar.	operationeel	p. 24 2.3. Eén virtueel digitaal loket voor digitale transacties met de Vlaamse overheid. Op dit moment telt de Vlaamse overheid naar schatting 500 websites, meer dan 100 sociale mediaprofielen en een handvol mobiele apps. Het is voor burgers moeilijk af te leiden of het een overheidskanaal betreft en of de informatie officieel en betrouwbaar is. Zoals gesteld in het Vlaams regeerakkoord, ambieert deze Vlaamse Regering tegen 2020 alle administratieve transacties tussen overheid en burgers, ondernemingen en organisaties langs digitale kanalen aan te bieden, maximaal vanuit een virtueel en digitaal loket: Vlaanderen.be.	Waarde van de bestellingen in het kader van het raamcontract	Output	Halfjaarlijks	€ 1 200 000		€ 1 500 000
<b>OD2.5</b>	<b>Het departement biedt gestandaardiseerde informatieproducten van partners aan</b>									
	geen acties in 2015									
<b>OD2.6</b>	<b>Het departement levert voor burger, ondernemer en organisaties de portaalfunctie</b>									
proces	Het departement exploiteert VLAANDEREN.be	VLAANDEREN.be is de online toegangspoort tot de Vlaamse overheid voor burgers, bedrijven en organisaties. VLAANDEREN.be bevat logisch gestructureerde overheidsinformatie. Duidelijke scripting wordt met een aantrekkelijke lay-out gecombineerd. De Vlaanderen header en de Vlaanderen footer bakenen bovenaan en onderaan de website af. Wie het antwoord niet vindt op VLAANDEREN.be kan in de header de chat- en mailknop gebruiken om contact op te nemen met 1700.	operationeel	p. 29: Een open overheid is ook transparant over haar eigen werking. Het bestaande basisportaal Vlaanderen.be maakt de burger en ondernemer wegwijs in de overheidswerking, en is daarmee dan ook een uiterst geschikte plaats om de data, informatie en kennis van de overheid verder te ontsluiten.	bereikbaarheid	Output	Maandelijks	0,99		0,98
proces	Het departement exploiteert het Contactcenter van de Vlaamse overheid in het bijzonder de 1700	Het contactcenter 1700 is het laagdrempelig centraal aanspreekpunt waar burgers, bedrijven en organisaties met vragen voor de overheid terecht kunnen. Het biedt via verschillende kanalen een antwoord op eerstelijnsvragen en dispatched verdere vragen door naar bevoegde diensten. Dat stimuleert een bereikbare en klantvriendelijke overheid waarbij een burger niet vooraf hoeft te weten welke dienst voor een bepaalde vraag bevoegd is.	operationeel	p.25: Met het contactcentrum van de Vlaamse Infolijn (1700) hebben we een succesvol en professioneel eerstelijns aanspreekpunt voor alle klanten. Het contactcentrum beantwoordt vragen of geeft informatie waar de klant terecht kan.	a- bereikbaarheid b- CSAT	Output	Maandelijks	a- 97,1% b- 86,32%	a - 0,95 b - 0,85	
proces	Het departement beheert de Vlaamse Productencatalogus en ontsluit ze via alle kanalen en naar derden (via de IPDC)	Alle Vlaamse producten worden gestructureerd en samenvattend beschreven in de catalogus, die via IPDC ter beschikking wordt gesteld van lokale besturen. Lokale besturen kunnen op deze manier steeds up to date informatie over Vlaamse producten ontvangen en hergebruiken. Dat verhoogt de consistentie van informatieverlening over Vlaamse producten aan de burger en levert voor lokale overheden een mogelijke efficiëntiewinst op.	operationeel	p.29: Ik bouw de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus, beschikbaar als open data, verder uit zodat deze catalogus de Vlaamse overheid en de lokale besturen, burgers, ondernemers en organisaties gemakkelijker en correct naar de juiste overheidsdienst kan doorverwijzen.	a- voor IPC: nog geen indicator b- voor PDC: % aantal fiches in revisie	Proces	Maandelijks	a- ? b- PDC: 7,32%	a- b- PDC: 6%	

Doelstellingen en acties			Koppelingen	Output						
Nr.	Naam*	Omschrijving	Status	Beleidsnota	Indicator	Type	Periodiciteit	Nulwaarde (op 31/3)	Streefwaarde	Mijlpalen
project	Het departement begeleidt op vraag van entiteiten nieuwe en geoptimaliseerde gegevensuitwisseling naar aanleiding van nieuwe bevoegdheden van de 6e staatshervorming	Alle Vlaamse overheidsproducten (ook de nieuwe naar aanleiding van de 6e staatshervorming) worden naast een ontsluiting via VLAANDEREN.be en de PDC ook via widgets ontsloten. Zo kunnen lokale besturen, organisaties en andere Vlaamse overheidsdiensten makkelijk en zonder ontwikkeling deze informatie tonen of er naar verwijzen op eigen webpagina's. Ze zijn zo steeds verzekerd van actuele informatie hierover op hun eigen site.	in uitvoering	p. 39: Ik zal toezien op de integratie van de bevoegdheden m.b.t. de zesde staatshervorming binnen de Vlaamse overheid. Ook de integratie van de bevoegdheden die overkomen naar aanleiding van de in het Vlaams regeerakkoord aangekondigde provinciale reorganisatie zal ik van nabij opvolgen.	aantal afnemers inhoudelijke widgets	Output	Maandelijks		1 allen	
project	Het departement zorgt voor de uitbouw van een eerstelijnsdienstverlening voor de nieuwe bevoegdheden van de 6e staatshervorming	Het departement zorgt voor duidelijke afspraken met diensten die er nieuwe bevoegdheden bij kregen, zodat ook voor deze nieuwe materies eerstelijnsinformatie via VLAANDEREN.be en het contactcenter wordt ontsloten en verdere vragen makkelijk kunnen gedispatched worden.	in uitvoering	p. 39: Ik zal toezien op de integratie van de bevoegdheden m.b.t. de zesde staatshervorming binnen de Vlaamse overheid. Ook de integratie van de bevoegdheden die overkomen naar aanleiding van de in het Vlaams regeerakkoord aangekondigde provinciale reorganisatie zal ik van nabij opvolgen.	afsprakendocumenten met elke entiteit die gevat wordt door nieuwe bevoegdheden 6de SH	Output	Driemaandelijks		1 allen	
project	Het departement zorgt voor een marktconforme en kwaliteitsvolle nieuwe aanbesteding voor organisatie van de contactcenterwerking	Het departement zorgt via een gedegen voorbereide aanbesteding ervoor dat ook na 1 augustus 2016 een professionele, kostefficiënte en kwaliteitsvolle ondersteuning door een extern contactcenter kan gewaarborgd worden voor de contactcenteractiviteiten en dat de overgang naar het nieuwe contract vlot kan verlopen.	in voorbereiding	p.25: Met het contactcentrum van de Vlaamse Infolijn (1700) hebben we een succesvol en professioneel eerstelijns aanspreekpunt voor alle klanten. Het contactcentrum beantwoordt vragen of geeft informatie waar de klant terecht kan.						
project	Het departement koppelt de vastgoedbank van de Vlaamse overheid binnen Geopunt	Alle gebouwen en percelen van de Vlaamse overheid zijn in een vastgoedbank opgenomen, zowel vastgoed in eigendom als gehuurd vastgoed. Door middel van webkaarten is de informatie over het vastgoed vlot raadpleegbaar op het internet. www.geopunt.be is het centraal toegangspunt tot geografische informatie van Vlaamse overheidsinstanties.	in uitvoering	p. 27: De gewaardeerde Vlaamse vastgoedbank integreer ik binnen Geopunt.	Toegankelijkheid	Output		Toegankelijk via VO-maps	Toegankelijk via Geopunt medio 2015	
proces	Het departement exploiteert de huidige sites gelinkt aan interne werking, zoals www.werkenvoorvlaanderen.be, formulierensite, ...	Werkenvoorvlaanderen.be bevat informatie over de Vlaamse overheid als aantrekkelijke werkgever. Sollicitanten komen meer te weten over de arbeidsvoorwaarden bij de Vlaamse overheid, zoals salaris, loopbaanmogelijkheden en sociale voordelen.	operationeel		werkenvoorvlaanderen.be - Aantal bezoekers	Output	Jaarlijks	2014: 117.830		
					werkenvoorvlaanderen.be - Aantal sessies	Output	Jaarlijks	2014: 167.930		
					werkenvoorvlaanderen.be - Aantal pagina's	Output	Jaarlijks	2014: 453.319		
					Op Formulieren.bestuurszaken.be worden alle formulieren die de Vlaamse overheid aanbiedt gebundeld. De formulieren worden doorgelicht op klantgerichtheid, leesbaarheid en eenvoud.	operationeel		p. Papieren informatie en communicatie schaffen we af, voor officiële documenten gebruiken we in de toekomst enkel nog digitale dragers. We hebben daarbij ook voldoende aandacht voor mensen die nog niet mee zijn met de nieuwe informatietechnologie. Minder regulitis en proactieve gegevensdeling zie ik hierbij als kritische succesfactoren. De digitale formulierensite zal een goede keuze zijn. Ik houd erop dat de informatie van een formulier niet verloren gaat en dat de informatie van een formulier niet verloren gaat.	formulierensite - aantal bezoekers	Output
				formulierensite - aantal sessies	Output	Jaarlijks	2012: 11.011			
				formulierensite - aantal pagina's	Output	Jaarlijks	2012: 43.951			
project	Het departement onderzoekt de bouw van webuniversum, in samenwerking met de entiteiten van de Vlaamse overheid	Op dit moment telt de Vlaamse overheid volgens tellingen +/- 500 waar Vlaanderen.be er één van is. Al deze websites willen informatie tot bij burgers brengen, met een eigen stijl en look&feel, en eigen communicatiekanalen. En niet steeds met de juiste focus op dienstverlening. We moeten het als overheid de klant juist gemakkelijk maken door informatie en dienstverlening gebundeld aan te bieden op één plek, met een betrouwbaar en officieel karakter, en volledig uitgedacht en uitgewerkt volgens een user-centered logica. Zo is de klant zeker dat hij de juiste informatie en dienst gevonden heeft, dat de informatie up-to-date is en dat de aangeboden dienstverlening officieel en betrouwbaar is. We gaan niet van 1 ICT-systeem, maar van een geheel van met mekaar gelinkte en communicerende systemen, in een Vlaanderen webuniversum. We streven in de eerste plaats naar één consistente ervaring voor onze klant. Consistent op inhoudelijk en vormelijk vlak en qua gedrag. Zo lossen we het probleem op dat de gebruiker nu zelf actief op zoek moet gaan naar de informatie op diverse overheidsites en maken de entiteiten elkaar sterker als één overheid.	in voorbereiding	p. 24 2.3. Een virtueel digitaal loket voor digitale transacties met de Vlaamse overheid Op dit moment telt de Vlaamse overheid naar schatting 500 websites, meer dan 100 sociale mediaprofielen en een handvol mobiele apps. Het is voor burgers moeilijk af te leiden of het een overheidskanaal betreft en of de informatie officieel en betrouwbaar is. Zoals gesteld in het Vlaams regeerakkoord, ambieert deze Vlaamse Regering tegen 2020 alle administratieve transacties tussen overheid en burgers, ondernemingen en organisaties langs digitale kanalen aan te bieden, maximaal vanuit een virtueel en digitaal loket: Vlaanderen.be.						
project	Het departement onderzoekt de bouw van loketfuncties, in samenwerking met de entiteiten van de Vlaamse overheid	De bouw van generieke en gebruiksvriendelijke loketfuncties zoals identificatiebeheer, toegang- en gebruikersbeheer, statusopvolging lopende dossiers, brievenbus/communicatie met de overheid, profiel als mogelijke componenten voor 'Mijn loket', Digitaal betalen, Digitaal factureren, Digitaal tekenen, wordt onderzocht.	in voorbereiding	p. 24 Zoals gesteld in het Vlaams regeerakkoord, ambieert deze Vlaamse Regering tegen 2020 alle administratieve transacties tussen overheid en burgers, ondernemingen en organisaties langs digitale kanalen aan te bieden, maximaal vanuit een virtueel en digitaal loket: Vlaanderen.be.						
project	Het departement onderzoekt de mogelijkheden van gepersonaliseerde dienstverlening - beveiligd persoonlijk dossier	De mogelijkheden om alle gepersonaliseerde, interactieve en transactionele dienstverlening van de overheid te bundelen op Vlaanderen.be in een persoonlijk dossier en met één veilige login toegankelijk te maken worden onderzocht.	in voorbereiding	p. 25: Het doel is om alle gepersonaliseerde, interactieve en transactionele dienstverlening van de overheid te bundelen op Vlaanderen.be in een persoonlijk dossier en met één veilige login toegankelijk te maken. We voorzien daarbij dat de klant een zicht krijgt op alle informatie en dossiers die de Vlaamse overheden over de klant heeft of die hem/haar aanbelangen.						
proces	Het departement helpt en begeleidt burgers die hulp nodig hebben bij de digitale interactie	Hoe meer diensten digitaal worden aangeboden, hoe meer vragen van burgers zullen verschuiven naar hulp bij deze digitale interacties. Het departement zorgt ervoor dat deze burgers via VLAANDEREN.be en 1700 verder kunnen worden geholpen wanneer ze bij de digitale interactie vragen hebben of problemen ondervinden.	in voorbereiding	p. 25: Niet iedereen surft al mee op de digitale golf. Daarom bied ik de digitale interactieve dienstverlening aan volgens het principe 'Begeleid Digitaal. Hulp is beschikbaar, er is iemand die wil luisteren en je verder wil helpen. Met het contactcentrum van de Vlaamse Infolijn (1700) hebben we een succesvol en professioneel eerstelijns aanspreekpunt voor alle klanten. Het contactcentrum beantwoordt vragen of geeft informatie waar de klant terecht kan.						
project	Het departement onderzoek met het lokale bestuursniveau hoe elke gemeente zich kan organiseren om niet-digitale burgers te helpen in hun digitaal verkeer met de overheid	Lokale besturen zijn bevoorrechte partners om burgers met onvoldoende digitale toegang of kunde te begeleiden en helpen bij hun digitale interacties met de overheid. We onderzoeken welke organisatie en tools lokale besturen hierbij maximaal kunnen ondersteunen.	in voorbereiding	p. 25: Voor de niet-digitale burgers onderzoek ik met het lokale bestuursniveau hoe elke gemeente zich kan organiseren om deze burgers te helpen in hun digitaal verkeer met de overheid.						
OD2.7	Het departement bevordert het openstellen van informatie in een herbruikbare vorm (Open Data)									

Doelstellingen en acties				Koppelingen	Output					
Nr.	Naam*	Omschrijving	Status	Beleidsnota	Indicator	Type	Periodiciteit	Nulwaarde (op 31/3)	Streefwaarde	Mijlpalen
project	Het departement sensibiliseert de overheidsinstanties in Vlaanderen over de impact van de wijzigingen aan het decreet hergebruik van overheidsinformatie	Belangrijke aanpassingen aan de Europese richtlijn over het hergebruik van overheidsinformatie ('PSI-richtlijn') heeft aanleiding gegeven tot een wijziging van het Vlaams decreet hergebruik van overheidsinformatie.	in voorbereiding	p. 28: In eerste instantie zal ik daarom zorgen voor de omzetting van de Europese richtlijn over hergebruik van overheidsinformatie. Dit zal het wettelijk kader vormen voor de verdieping en versterking van het opendatabeleid. Ik neem een decretaal initiatief zodat de overheidsinformatie, die voor hergebruik door derden in aanmerking komt, eenvoudig en kosteloos kan worden uitgewisseld tussen overheden in Vlaanderen.	aantal informatiesessies voor overheidsinstanties	Output	Halfjaarlijks	0 infosessies	5 infosessies (1 per provincie)	Q2, Q3, Q4 realisaties
proces	Het departement exploiteert het Open Data-portaal	Op termijn zullen de belangrijkste datasets waarover de Vlaamse administratie, lokale en provinciale besturen beschikken en die vallen onder het toepassingsgebied van het decreet hergebruik gepubliceerd worden op het Vlaams Open Dataportaal.	operationeel	p. 28: Zoals de Europese hergebruikrichtlijn en het Archiefdecreet vragen, ontwikkel ik vanuit die geïntegreerde architectuur verder het Vlaams Register voor Overheidsinformatie en het opendataportaal.	aantal overheidsinstanties die data plaatsen op het portaal	Output	Halfjaarlijks	13	23	
project	Het departement integreert het Open Data-portaal in <a href="http://www.vlaanderen.be">www.vlaanderen.be</a>	Het Vlaamse Open Data Portaal (CKAN) wordt momenteel extern gehost. Omwille van de nood aan interne ondersteuning en een persistente URL zal in de loop van 2015 het portaal migreren van <a href="http://data.opendataforum.info">http://data.opendataforum.info</a> naar een (sub)domein binnen <a href="http://www.vlaanderen.be">www.vlaanderen.be</a>	in uitvoering	p. 8: Ook werden stappen gezet om als Vlaamse overheid het principe van open data te realiseren. Op het Vlaams open data portaal zijn momenteel meer dan 1000 datasets beschikbaar. Verder is 57% van de belangrijkste geodatabanken vandaag voor commerciële en niet-commerciële doeleinden herbruikbaar, waarvan 96 sets via een open data-licentie. Er is echter nog ruimte voor verbetering om het principe van éénmalige gegevensopvraging in de praktijk te brengen.	mate van integratie	Output	Halfjaarlijks	Er is en bestelling geplaatst bij HB+ v.w.b. servers. De integratie zal gerealiseerd worden zodra deze bestelling uitgevoerd is.	Een geïntegreert Open Data-portaal in <a href="http://www.vlaanderen.be">www.vlaanderen.be</a>	Q3 - STAVAZA
<b>OD2.8</b>		<b>Het departement zorgt voor een uniform en gedocumenteerd aanbod van bedrijfszekere bouwstenen (webservices en API's)</b>								
		geen acties in 2015								
<b>OD2.9</b>		<b>Het departement biedt een professionele klantendienst aan</b>								
project	Het departement zorgt voor de bekendmaking van de producten en diensten en de standaarden en richtlijnen die worden afgesproken	Het departement zorgt voor de bekendmaking van de producten en diensten en de standaarden en richtlijnen die worden afgesproken.	in voorbereiding							
proces	Het departement biedt een informatieve en technische helpdesk aan	Gebruikers worden ondersteund met een helpdesk die de gebruikers wegwijs kan maken bij gebruik van de producten en diensten en vooruit kan helpen bij het ervaren van technische problemen.	operationeel							
project	Het departement onderzoekt samen met het facilitair bedrijf de optimalisatie van de helpdesks	De verwevenheid van elektronische diensten (zoals het identificatie en toegangsbeheer en applicaties die gebruik van maken van single-sign-on) vereist dat er duidelijke afspraken gemaakt worden over wie de gebruikers het best kan ondersteunen vanuit een helpdesk.	in voorbereiding							
proces	Het departement zet een team van relatiebeheerders en domeinexperten in om haar klanten te sensibiliseren en te begeleiden bij hun aansluiting en gebruik van de digitale producten en diensten	Om de effectiviteit van de diensten van het departement te maximaliseren wordt er gestreefd naar een hoge participatiegraad van de partners. Een team van relatiebeheerders en domeinexperten is beschikbaar om partners te sensibiliseren en te begeleiden bij hun aansluiting en gebruik.	operationeel							
project	Het departement onderzoekt samen met het facilitair bedrijf de optimalisatie van het relatiebeheer	De verwevenheid van elektronische diensten (zoals het identificatie en toegangsbeheer en applicaties die gebruik van maken van single-sign-on) vereist dat er duidelijke afspraken gemaakt worden over wie de gebruikers het best kan sensibiliseren over het producten- en dienstenaanbod.	in voorbereiding							
proces	Het departement werkt documentatie, goede praktijken en implementatievoorbeelden uit en biedt opleidingen aan	Gebruikers worden ondersteund met handreikingen, richtlijnen, technische documentatie en uitgewerkte voorbeeld case en opleidingen.	operationeel		beschikbaarheid documentatie bij MAGDA-diensten	Output	Jaarlijks	Huidige MAGDA-diensten zijn ge	Bijkomende nieuwe MAGDA-diensten zijn gedocumenteerd	
<b>OD2.10</b>		<b>Het departement stimuleert de innovatie, de cultuur en de digitale competenties die nodig zijn voor de realisatie van de beleidsdoelstellingen</b>								
proces	Het departement biedt stageplaatsen voor studenten aan	Er wordt de gelegenheid geboden aan enkele studenten en leerlingen om ervaring op te doen met betrekking tot e-government, informatiebeheer en administratieve ondersteuning. Voorbeelden van stage-opdrachten: studie over gebruik van ICT in overheidsinstanties, ondersteuning relatiebeheer door opmaak brochures, onderzoek ivm archivistiek.	operationeel		Aantal stageplaatsen	Output	Jaarlijks	3	3	

Doelstellingen en acties				Koppelingen	Output					
Nr.	Naam*	Omschrijving	Status	Beleidsnota	Indicator	Type	Periodiciteit	Nulwaarde (op 31/3)	Streefwaarde	Mijlpalen
<b>SD3</b>	<b>Het departement ontwikkelt zich intern tot een effectieve en efficiënte organisatie</b>									
<b>OD3.1</b>	<b>Het optimaliseren van de strategische en planning</b>									
proces	De ontwikkeling van een gemeenschappelijke visie en strategie voor het departement								visie en strategie is goedgekeurd de visie omvat het aspect diversiteit (GKD-plan)	
project	De implementatie van een <b>organisatiestructuur</b>								organogram is bepaald (oa diversiteitsambtenaar zie GKD-plan) organogram is in uitvoering	
project	De transitie juridisch ondersteunen								prestatienormen terug te vinden in het plan subprojectgroep	
proces	De <b>monitoring</b> van strategische en operationele doelstellingen via de TRAJECT tool								monitoringstool voor AIV omvat alle activiteiten uit het ondernemingsplan, is operationeel en taken en verantwoordelijkheden zijn bepaald en worden uitgevoerd	
project	De ontwikkeling van een geïntegreerde <b>financiële rapportering</b>								de interne rapportering op vlak van FIN-informatie omvat de gevraagde informatie en wordt aangeboden in een formaat dat begrijpbaar is voor alle leidinggevenden	
project	De ontwikkeling van een geïntegreerde <b>rapportering personeel</b>								voorbereidend werk voor overstap alle personeel naar Vlimpers is klaar met oog op overstap 1 jan 2016	
<b>OD3.2</b>	<b>Belanghebbendenmanagement</b>									
proces	Het optimaliseren van de tevredenheid van belanghebbenden									
<b>OD3.3</b>	<b>Inrichting van de middelen</b>									
project	Het uniformiseren van ondersteunende processen ( ICT, informatiebeheer, gebouwenbeheer, aankoop, ...)								cruciale ondersteunende processen zijn geuniformiseerd	
project	De integratie van technologie (infrastructuur, software, website, gemeenschappelijke systemen inzake personeel en financiën ....)								prestatienormen terug te vinden in het plan subprojectgroep	
project	Het uniformiseren van de aanpak inzake externe en interne communicatie								prestatienormen terug te vinden in het plan subprojectgroep aspect diversiteit is onderdeel van de communicatie (GKD-plan)	
<b>OD3.4</b>	<b>De juiste medewerkers aantrekken, optimaal inzetten en behouden</b>									
proces	Het optimaal benutten van beschikbare competenties en herpositioneren van competenties waar nodig								afstemmen van personeel- en functietoewijzing op het organogram competentiekloof is in kaart gebracht en actieplan is opgemaakt	
project	De visie rond diversiteit integreren in de HR-processen								selectieprocedure is neutraal (GKD-plan) minstens 1 GKD integreren in de HR-processen (zie GKD-plan) stagestudent/jobstudent/stagiair/startbaan is tewerkgesteld in 2015 (GKD-plan) functiekaarten zijn aangepast aan handicap van een medewerker	
project	Het plaats- en tijdsafhankelijk werken uniformiseren voor alle medewerkers								arbeidsreglement DIV en AIV is geuniformiseerd tegen de oprichting van de nieuwe entiteit	
project	Het uniformiseren van welzijnsplan								er is 1 welzijnsplan voor AIV diversiteitsaspecten zijn opgenomen in het welzijnsplan	
<b>OD3.5</b>	<b>Procesoptimalisatie: het verhogen van de eigen efficiëntie</b>									
project	Het kerntakenplan in uitvoering brengen								beoogde synergieën en af te bouwen/uit te bouwen taken van AIV zijn in kaart gebracht en omschreven	
<b>OD3.6</b>	<b>Het ontwikkelen van een gemeenschappelijk leiderschap</b>									
project	Het uniformiseren van interne werking rond organisatiebeheersing								maturiteitsevaluatie op basis van CAF is uitgevoerd voor AIV voor stand van zaken 2015 opvolgen aanbeveling Audit Vlaanderen	
project	Een uniforme aanpak rond cultuur en integriteit								cultuur- en integriteitskloof is gekend uniforme deontologische code is opgemaakt voor AIV	
project	Het opzetten van een gestructureerde, geïntegreerde en waar nodig gepersonaliseerde communicatieaanpak tijdens de transitie voor de diverse doelgroepen								zo weinig mogelijk verlies van competenties als gevolg van de transitie	