

ONDERNEMINGSPLAN 2020

Informatie Vlaanderen

/// 31/03/2020

INHOUD

Inhoud.....	2
Woord vooraf	3
1 Doel van het ondernemingsplan.....	4
2 Beleidscontext	4
3 Meerjarenstrategie 2019-2024.....	6
3.1 Missie en visie.....	6
3.2 Doelstellingenkader en KPI.....	7
3.3 Producten- en dienstenportfolio	12
4 Operationalisering in 2020	14
5 Opvolging van de realisatie van het ondernemingsplan	15
6 Organisatie en personeel.....	16
6.1 Programmawerking en organisatiestructuur	16
6.2 Personeelsplan.....	17
6.3 Personeelsbesparingen.....	18
6.4 Gelijke kansen en diversiteit.....	19
6.5 Welzijn	19
7 Aanbevelingen audit Vlaanderen	19
8 Bijlagen	24
Bijlage 1. Jaarplanning 2020	24
Bijlage 2. Jaarrapport over de uitvoering van het Ondernemingsplan 2019	24

////////////////////////////////////

1 DOEL VAN HET ONDERNEMINGSPLAN

De opdracht van Informatie Vlaanderen is om de ambities op vlak van data en digitalisering uit het Vlaams Regeerakkoord en de Beleidsnota ICT en Facilitair Management 2019-2024 te realiseren en decreten die op dit domein van toepassing zijn uit te voeren. Hiertoe formuleerden we een organisatiestrategie voor het agentschap met een missie, visie, lange termijn strategische en operationele doelstellingen en kritische prestatie-indicatoren. Deze vormen het **meerjarig kader**.

In de **jaarlijkse ondernemingsplannen** leggen we vast hoe we dit jaar na jaar willen waarmaken, rekening houdend met de beschikbare middelen zoals budget, personeel en tijd. We geven uitvoering aan de doelstellingen door middel van onze reguliere processen (o.a. het service management van onze bestaande producten en diensten) en via projecten. Hiertoe is personeel nodig. Het personeelsplan geeft weer welke aantallen en competenties we momenteel inzetten. Daarnaast vraagt dit ook budget, hetgeen is terug te vinden in de (prestatie)begroting.



Zo fungeert het ondernemingsplan als een afsprakenkader tussen Informatie Vlaanderen en de minister, dat aantoont hoe we in 2020 het beleid zullen waarmaken. Het is daarnaast ook een sturingsinstrument om gericht en gefocust te blijven werken aan de vooropgestelde doelstellingen en vormt een basis voor bijstellingen. Het ondernemingsplan is dan ook een dynamisch document.

2 BELEIDSCONTEXT

De beleidsdoelstellingen op vlak van data en digitalisering zijn beschreven in het Vlaams Regeerakkoord en de Beleidsnota 2019-2024 ICT en Facilitair Management. De strategische organisatiedoelstellingen van het agentschap geven hier invulling aan. Onderstaande tabel verduidelijkt hoe de verschillende ambities uit het Regeerakkoord en de Beleidsnota worden afgedekt door de strategische organisatiedoelstellingen (SD). Om de



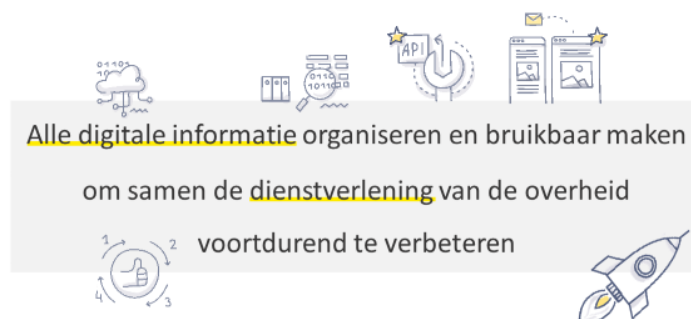
<p>De Vlaamse overheid bouwt onze regio verder uit tot een Europese koploper op vlak van Slimme Regio's. Vlaanderen zal lokale besturen maximaal ondersteunen om het beleid en implementaties rond slimme steden efficiënt en breed te verspreiden. Smart Flanders, het samenwerkingsverband van de Vlaamse overheid, vormt daarbij de basis van een gezamenlijke aanpak en kennisdeling.</p> <p>De Vlaamse overheid brengt daarbij steden en gemeenten met gelijkaardige uitdagingen samen en zorgt ervoor dat slimme toepassingen maximaal gemeenschappelijk kunnen geïmplementeerd worden, aan gelijkwaardige voorwaarden. Dit zal leiden tot meer (kosten)efficiëntie en kennisdeling in de verdere uitrol van slimme steden-beleid</p> <p><i>(Beleidsnota: Hoe draag ik bij tot een Slimme Regio Vlaanderen? Wat wil ik doen op het vlak van authentieke gegevensbronnen?)</i></p>	SD1, SD3
<p>De overheid functioneert als een holding: we pakken de versnippering verder aan en brengen ondersteunende taken samen bij een gespecialiseerde dienst, net zoals onze meest performante bedrijven dat doen. We maken hierbij een onderscheid tussen standaardtaken, die we centraal organiseren met aandacht voor klantensturing, en maatwerk, dat decentraal blijft. Voor de financiering van deze centrale dienstverlening voorzien we een centraal budget, zodat interne facturatie vermeden wordt.</p> <p>Door het schrappen van achterhaalde taken en gebruik van de nieuwste technologieën maken we de overheid slanker en efficiënter</p> <p>We passen voor onze ICT-functie het holdingmodel toe door een versterkte ICT- regierol bij het Facilitair Bedrijf te leggen, zodat dure IT-projecten maximaal renderen.</p> <p><i>(Beleidsnota: Wat ben ik van plan met Informatie Vlaanderen?)</i></p>	SD1, SD5

3 MEERJARENSTRATEGIE 2019-2024

3.1 MISSIE EN VISIE

In het voorjaar 2019 werd intern binnen het agentschap een Toekomst oefening 2020-2024 opgestart met het directiecomité en sleutelfiguren binnen de organisatie. Dit resulteerde in een nieuwe missie, visie en doelstellingenkader.

Informatie Vlaanderen heeft als missie:



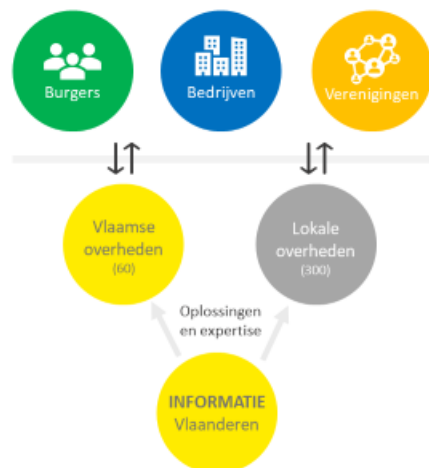
De visie luidt:

Informatie Vlaanderen maakt een digitale overheid vanzelfsprekend. Onze informatie-oplossingen helpen om de dienstverlening van overheden in Vlaanderen eenvoudiger, gebruiksvriendelijker en toegankelijker te maken, op zo'n manier dat burgers, bedrijven en verenigingen hun zaken met de overheid het liefst digitaal willen regelen. We zorgen er bovendien voor dat de overheid een meer datagedreven beleid kan voeren.

Een slagkrachtige, efficiënte overheid van de toekomst, daar werken we samen aan.

Ons DNA is doen. Ervaring uit de praktijk en expertise in data maken dat we steeds de beste oplossing realiseren voor onze klanten. We bieden een optimale werkomgeving voor onze medewerkers die dezelfde passie delen voor oplossingen met een duidelijke maatschappelijke meerwaarde.

De lokale overheden zijn onze partners om overheidsdienstverlening tot bij de eindgebruiker te brengen. We werken nauw met hen samen, zowel in hun rol als afnemer als van aanbieder op vlak van data, producten en diensten toe, bijvoorbeeld via Mijn Burgerprofiel.



3.2 DOELSTELLINGENKADER EN KPI

Informatie Vlaanderen stelt vanuit haar missie en visie **vijf strategische doelstellingen** voorop, met het oog op de realisatie van haar opdracht in een snel veranderende omgeving:





SD1

Onze **kennis en ervaring** op het vlak van data en digitalisering zetten we in de praktijk door overheden te **ondersteunen bij hun digitale transformatie**



SD2

We geven toegang tot het **meest uitgebreide aanbod** van data die op een veilige en betrouwbare manier kunnen gebruikt worden in de bedrijfsprocessen van klanten



SD3

We organiseren de transitie naar smart data door data **interoperabel** te maken waardoor ze beter bruikbaar zijn, zowel binnen als buiten de overheid



SD4






We bieden de **sterkste Vlaamse digitale contactkanalen** aan waarmee onze klanten hun eindgebruikers beter kunnen oriënteren en begeleiden bij het regelen van hun zaken met de overheid



SD5

We zijn een **klantgerichte** en **mature organisatie**, met een **duurzame** financiering en **betrouwbare** dienstverlening, waar mensen graag werken

Om te zorgen dat we als organisatie op de juiste koers blijven, willen we actief sturen op de volgende vijf parameters:

	<p>1. Klantentevredenheid</p>
	<p>2. Aantal VO-entiteiten dat onze producten/diensten afneemt</p>
	<p>3. Doorlooptijd van aansluitingen</p>
	<p>4. Personeelsbetrokkenheid</p>
	<p>5. Informatieveiligheid</p>

Deze vijf maken deel uit van een bredere set van **kritische prestatie-indicatoren (KPI)** die werden geïdentificeerd, of maatstaven die het succes meetbaar maken. Concreet expliciteren de KPI het ambitieniveau van de strategische doelstellingen. De verdere uitwerking van deze KPI en de opvolging ervan via een te ontwikkelen dashboard moet het management en het kabinet toelaten om gericht de realisatie van de strategie op te volgen en adequaat bij te sturen indien nodig.

////////////////////////////////////

Per strategische doelstelling werden - ook meerjarige – **operationele doelstellingen** geformuleerd die concreetiseren wat we gaan doen (welke soort van activiteiten) om de strategische doelstellingen te realiseren. Deze verduidelijken de verwachtingen, zowel intern als extern.

SD1. Onze kennis en ervaring op het vlak van data en digitalisering zetten we in de praktijk door overheden te ondersteunen bij hun digitale transformatie

De operationalisering van deze strategische doelstelling omvat verschillende sporen. Enerzijds zetten we onze expertise in voor beleidsmatige activiteiten zoals het omzetten van Europese regelgeving en het ondersteunen van de minister. Anderzijds formuleren we ook doelstellingen rond het integreren van ons dienstenaanbod op maat van andere entiteiten, zowel binnen als buiten de overheid maar altijd in het belang van de Vlaamse overheid. We richten hiertoe een Digitaal Bureau op van waaruit we de Vlaamse overheid adviseren en transformeren. We concretiseren dit door het sluiten van samenwerkingsovereenkomsten op het Eigen Vermogen. Het uitwerken van business cases voor integratieprojecten vormt reeds een van de speerpunten binnen het programma Informatieportaal voor professionals.

Strategische KPI

- 1.1 Informatie Vlaanderen is betrokken bij alle digitaliseringsprojecten gerelateerd aan onze werking die door de VR goedgekeurd worden en door de Vlaamse overheid worden uitgevoerd
- 1.2 Informatie Vlaanderen heeft het thought leadership op vlak van data en digitalisering
- 1.3 Stijgend aantal samenwerkingsovereenkomsten voor advies, begeleiding en integratieprojecten

Operationalisering

- OD1.1 We ondersteunen de bevoegde minister en het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid bij de formulering en realisatie van de digitaliseringsambities van de Vlaamse overheid.
- OD1.2 We participeren aan interbestuurlijk overleg inzake data en digitalisering namens de Vlaamse overheid en volgen Europese ontwikkelingen ter zake op om de overige strategische doelstellingen te realiseren.
- OD1.3 We richten een Digitaal Bureau in van waaruit we de Vlaamse overheid adviseren en ondersteunen om vereenvoudiging en planlastvermindering te realiseren
- OD1.4 We ondersteunen de realisatie van de digitaliseringsambities van de Vlaamse overheid door onze expertise in het realiseren van geïntegreerde en programma-overschrijdende oplossingen aan te wenden, in het opstellen van business cases die gedragen worden door onze partners.
- OD1.5 We vervullen de rol van regisseur, facilitator en adviseur bij de uitvoering van digitaliseringsprojecten.

SD2. We geven toegang tot het meest uitgebreide aanbod van data die op een veilige en betrouwbare manier gebruikt kunnen worden in de bedrijfsprocessen van onze klanten

De eerste strategische doelstelling gaat over datadeling ten behoeve van de beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering en beleidsevaluatie van instanties van de Vlaamse overheid. Concreet bieden we performante platformen aan waarop onze klanten data kunnen aanbieden en afnemen. De ambitie is om dé data-hub te worden, met het meest uitgebreide aanbod van data, data-meerwaardediensten en contentdiensten (als bron).



Informatie Vlaanderen ///

De operationalisering van deze doelstellingen gebeurt door verschillende programma's: Kruispuntbank Vlaanderen, Informatieportaal voor professionals en Authentieke gegevensbronnen. Maar ook bepaalde doelstellingen van het programma Mijn Burgerprofiel/Webplatform dragen hiertoe bij, zoals het streven om van heel wat content herbruikbare bronnen te maken, ook buiten het Webplatform en de generieke functionaliteit 'terugmelden'.

Strategische KPI

- 2.1 Alle VO-entiteiten zijn aangesloten op alle voor hen relevante digitale platformen als aanbieder én afnemer
- 2.2 Stijgend aantal bronaansluitingen
- 2.3 Stijgend aantal transacties
- 2.4 Geen datalekken met persoonsgegevens

Operationalisering

- OD 2.1 We beheren en exploiteren deelplatformen zodat data en content vanuit aangesloten bronnen veilig en betrouwbaar kunnen gebruikt worden.
- OD 2.2 We moderniseren legacy deelplatformen in lijn met nieuwe architectuurprincipes.
- OD 2.3 Op vraag van onze partners breiden we het data- en contentaanbod uit en realiseren we innovatie en nieuwe functionaliteiten op de bestaande deelplatformen.
- OD 2.4 We optimaliseren het aansluitingsproces en de vindbaarheid van ons aanbod en bieden hierbij de gepaste begeleiding.

SD3. We organiseren de transitie naar smart data door data interoperabel te maken waardoor ze beter bruikbaar zijn, zowel binnen als buiten de overheid

Deze strategische doelstelling drukt de ambitie uit om de databronnen in eigen beheer van Informatie Vlaanderen en zo veel mogelijk data in en rond de Vlaamse overheid interoperabel te maken. Om dit te realiseren formuleren we doelstellingen rond de basiskaart Vlaanderen, Vlaamse basisregisters, de opmaak van OSLO-datastandaarden en zetten we in op smart data.

Strategische KPI

- 3.1 De data die via onze digitale platformen worden aangeboden zijn in stijgende mate interoperabel
- 3.2 Stijgend aantal standaarden wordt geregistreerd
- 3.3 Het stelsel van basisregisters en de basiskaart Vlaanderen worden decentraal bijgehouden en zijn door de VR erkend als authentieke bron
- 3.4 Voor de databronnen in eigen beheer bewaken we de kwaliteit van de data volgens afgesproken kwaliteitsnormen

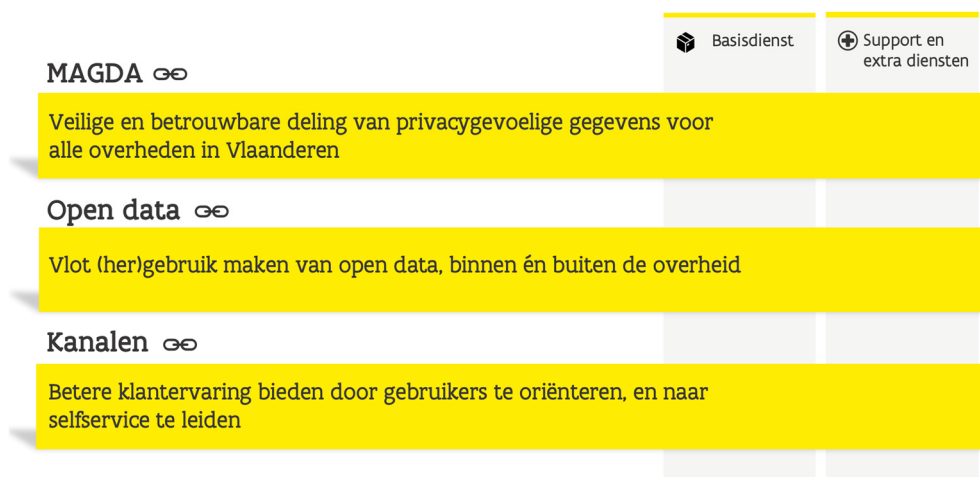
Operationalisering

- OD3.1 We beheren het stelsel van basisregisters, de basiskaart Vlaanderen en gestandaardiseerde metadata en zorgen voor adequate bijhouding in lijn met de verwachtingen van de klanten.
- OD3.2 We moderniseren legacy data-beheersystemen in lijn met nieuwe architectuurprincipes.

//

1. Oplossingen om veilig en betrouwbaar privacygevoelige gegevens te delen. Deze kunnen geclusterd worden in de MAGDA-keten.
2. Oplossingen om vlot binnen en buiten de overheid hergebruik te maken van bestaande open data. Dit is de Opendata-keten.
3. Oplossingen om eindgebruikers van onze klanten een betere ervaring te kunnen bieden. Dit is de Kanalen-keten.

Elk van deze ketens heeft een basisdienst, en diensten voor extra ondersteuning en begeleiding.



We spreken van ketens om dat de verschillende producten en diensten die er deel van uitmaken op een logische manier aan mekaar hangen, en vaak door klanten samen worden afgenomen.

Binnen de Magda-keten bijvoorbeeld zitten uiteraard alle Magda-diensten en API's, maar bijvoorbeeld ook Magda Online, Automatisch Advies en onze expertise rond GDPR.

Binnen de Opendata-keten zitten heel veel van onze producten zoals onderstaande figuur duidelijk maakt. Ook hier spreken we van een keten omdat er vaak meer dan 1 dienst nuttig is voor onze klant. Een basisregister biedt de data aan en een beheermogelijkheid, Datapublicatie en Download-toepassing maken het herbruikbaar, de viewer in Geopunt maakt het meteen voor specifieke doelgroepen nuttig, en in toepassingen als KLIP en GIPOD worden de data eveneens verder hergebruikt, etc...

Bij de Kanalen-keten zijn het Webplatform Vlaanderen.be, Mijn Burgerprofiel en Contactcenter die als een geïntegreerde loketoplossing aangeboden worden aan entiteiten.

////////////////////////////////////

MAGDA ☹☹

- Magda en Magda Online
- Automatisch advies
- GDPR expertisecentrum

Open data ☹☹

- Basisregisters
- Datapublicatie
- Download
- GRB
- Geowebdiensten
- Geopunt
- GIPOD
- KLIP
- FLEPOS
- EODaS
- Recht van Voorkoop
- Juridisch expertisecentrum

Kanalen ☹☹

- Vlaanderen.be: webplatform en redactie
- Mijn Burgerprofiel
- Contact center 1700

Overkoepelend:

Keten-overkoepelend:

- OSLO
- Metadatabeheer
- Marktplaats
- Geosecure

Uitbouw digitaal bureau:

- Business cases
- Expertise op maat

De ketens benadrukken de samenhang van deze entiteiten enerzijds, en bundelen anderzijds de producten en diensten op een manier die klanten gemakkelijk begrijpen.

We hebben ook diensten in ons aanbod die overkoepelend zijn aan deze ketens: OSLO standaardisering bijvoorbeeld, of het beheer van metadata. Bij dit overkoepelende past ook de uitbouw van het Digitaal Bureau, een uitdaging waar Informatie Vlaanderen de komende jaren voor staat. Met het Digitaal Bureau bieden we overheden een volledig aanbod op maat aan, waarbij we op hun vraag onze digitale en data-expertise aan het werk zetten voor “digitale transformatieprojecten”. Dit wordt een groeipool de komende jaren in onze werking.

4 OPERATIONALISERING IN 2020

Bijlage 1 geeft een overzicht van de initiatieven waarmee we in 2020 invulling geven aan het meerjarig kader. Aan de cascade van strategische en operationele organisatiedoelstellingen worden per product zowel de geplande projecten als de recurrente activiteiten (o.a. service management van de bestaande producten en diensten) gekoppeld. In de planning ligt de focus op resultaatindicatoren voor de recurrente activiteiten en op de belangrijkste mijlpalen voor de projecten. De verschillende de acties die we hiervoor nemen en de (deel)processen die we hiervoor inzetten worden niet in detail vermeld.

In de laatste kolom is een koppeling gemaakt met de specifieke beleidskeuzes die door de minister naar voor worden geschoven in de Beleidsnota ICT en facilitair management 2019-2024.

Naast de initiatieven gericht op de realisatie van de programma’s en producten waarmee we het vooropgestelde beleid realiseren, omvat het ondernemingsplan ook doelstellingen met betrekking tot het managen van de organisatie (voornamelijk onder SD5).

Conform de Vo-brede richtlijnen worden de acties die voortkomen uit aanbevelingen van Audit Vlaanderen verwerkt in het ondernemingsplan (zie ook hoofdstuk 7). Ook de doelstellingen met betrekking tot diversiteit en gelijke kansen zijn in het ondernemingsplan geïntegreerd (zie werkblad ‘Diversiteit’ in de overzichtstabel), net als het Jaaractieplan 2020 rond welzijn en preventie (zie werkblad ‘Welzijn’ in de overzichtstabel).

////////////////////////////////////

Het werkblad 'Budget' geeft een overzicht van de beschikbare financiële middelen, op basis van begrotingsopmaak 2020.

De doelstellingen uit het ondernemingsplan zullen worden uitgevoerd binnen de beschikbare kredieten (begrotingsopmaak 2020 en de lopende begrotingsaanpassing 2020), waarbij voorrang wordt gegeven aan het continueren en professionaliseren van het bestaande dienstverleningsaanbod. De realisatiegraad van innovatie en doorontwikkeling is **afhankelijk van de budgettaire mogelijkheden**.

5 OPVOLGING VAN DE REALISATIE VAN HET ONDERNEMINGSPLAN

Met de set van kritische prestatie-indicatoren die werden bepaald wil het management **strategisch aansturen** en de monitoring en rapportering ook meer naar dit niveau richten. Dit als alternatief voor gedetailleerde procesopvolging en voortgangsrapportering die niet altijd even tastbaar is. Ook de evolutie naar meer ge(co-)financierde dienstverlening en de positionering als **gemeenschappelijke dienstverlener** maken dat de verwachtingen omtrent het niveau van dienstverlening en de kwaliteitsaspecten strikter zullen worden bepaald en transparant moeten worden opgevolgd (d.m.v. SLO/SLA's). Ten slotte kunnen de KPI op niveau van het agentschap zorgen dat de teams en medewerkers hun werkzaamheden gemeenschappelijk richten op wat het meest bijdraagt aan de strategische doelstellingen, hetgeen de **focus** en de **personeelsbetrokkenheid** verhoogt.

Het werken met deze KPI zit in een startfase. In de loop van 2020 worden de **22 geïdentificeerde KPI** verder geoperationaliseerd: uitwerken van definities, opstarten van (nul)metingen, bepalen van normen, opzetten van een governance. Tegen midden 2020 zullen de eerste metingen beschikbaar zijn. Doel is om hier de komende maanden en jaren verder in te groeien, zodat het KPI-dashboard een bruikbaar instrument wordt voor de tussentijdse opvolging van het ondernemingsplan.

Voor de projecten zijn de belangrijkste mijlpalen voor 2020 vermeld, met focus op de planning voor Q1 2020. De teams stellen per kwartaal de planning verder op punt. De opvolging van de projecten gebeurt door middel van een **kwalitatieve statusrapportering, met kleurindicatie en beknopte duiding van eventuele afwijkingen**.

De **interne opvolging** gebeurt via de wekelijkse vergaderingen van het Directiecomité, die zich maandelijks afwisselend focussen op het portfolio, het service management en de financiële en personele middelen. De betrokken sleutelrollen binnen de organisatie nemen telkens deel aan deze vergaderingen. De **opvolging door het kabinet** kan via een kwartaalrapportering op het OKA gebeuren, waarbij zowel de KPI als de statusrapportering over de projecten aan bod komt. Er zal ook een jaarrapport over de globale uitvoering van het ondernemingsplan worden opgesteld, die als bijlage bij het volgende ondernemingsplan wordt gevoegd.

Bijlage 2 omvat de jaarrapportering over de uitvoering van het Ondernemingsplan 2019.



6 ORGANISATIE EN PERSONEEL

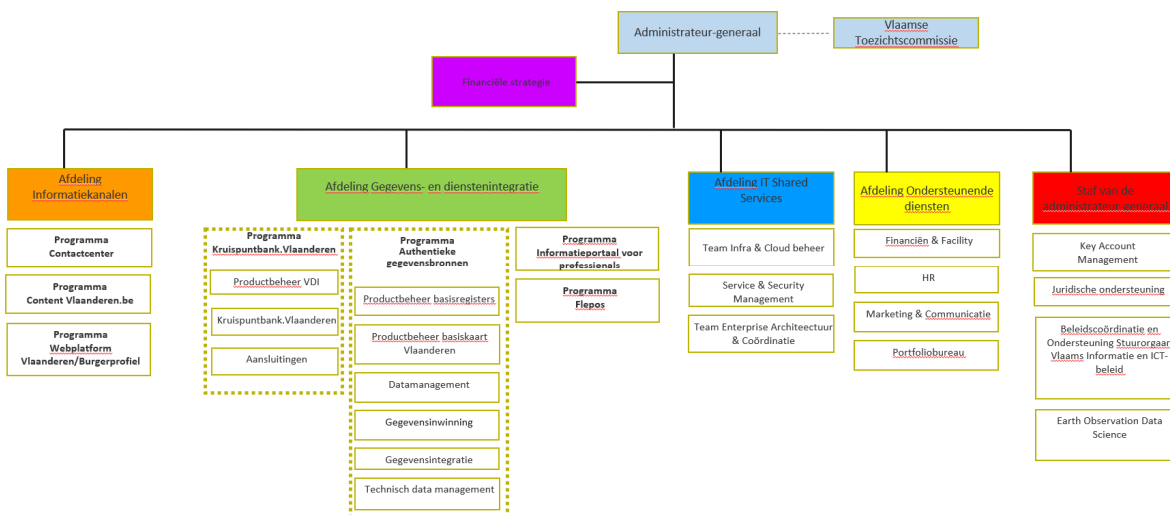
6.1 PROGRAMMAWERKING EN ORGANISATIESTRUCTUUR

Om het producten- en dienstverleningsaanbod van AIV te stroomlijnen werden programma's gevormd. Deze programmastructuur legt een nadrukkelijke focus op de business en zorgt ook voor een hanteerbaar aanstuuringsniveau binnen de organisatie. Eind 2018 werd een portfoliobureau ingericht dat de afstemming tussen de verschillende geledingen binnen de organisatie coördineert en faciliteert. Volgend jaar worden verdere stappen gezet naar een professioneel portfoliomanagement op maat van Informatie Vlaanderen.

Het organogram werd gemapt op de programmastructuur. Er zijn binnen het agentschap twee business-afdelingen, gericht op de realisatie van de producten en diensten naar de klanten toe: de afdeling Gegevens- en dienstintegratie (GDI) en de afdeling Informatiekanalen (IK). Binnen deze beide afdelingen zijn verschillende programmateams werkzaam, die worden aangestuurd door een programmamanager.

Het agentschap omvat ook een aantal belangrijke ondersteunende activiteiten die op alle programma's betrekking hebben. De IT Shared Services afdeling (ITSS) werkt rond de governance domeinen service management, security, infrastructuur & cloud beheer en enterprise architectuur.. De verschillende teams van de afdeling Ondersteunende diensten zorgen enerzijds voor het scheppen van kaders en afstemming rond verschillende ondersteunende thema's (HR, financiën, marketing & communicatie,...) en anderzijds ontzorgen zij de programma's en het DC door specifieke dienstverlening.

Het team key accountmanagement ressorteert onder de administrateur-generaal, net als de teams beleidscoördinatie en juridische ondersteuning. Ook het programma Earth Observation and Data Science (EODaS) wordt rechtstreeks door de AG aangestuurd.



6.2 PERSONEELSPLAN

In het voorjaar 2020 loopt een project om een strategisch personeelsplan op te maken, dat inzichtelijk maakt hoeveel personeelsleden en welke competenties vereist zijn om de doelstellingen te realiseren.

Eind 2019 telde het agentschap 202 interne medewerkers (inclusief 2 medewerkers van de Vlaamse Toezichtscommissie) en 16 medewerkers die via Vlaanderen Connect worden tewerkgesteld. Dit komt overeen met 178,6 VTE.

Onderstaand overzicht geeft de verdeling van de beschikbare VTE op 31/12/2019 weer volgens de functies uit het functiehuis dat in 2019 binnen het agentschap werd uitgerold. De personeelsbeschikbaarheid wordt weergegeven zowel voor de interne medewerkers en de medewerkers die via Vlaanderen Connect bij het agentschap zijn tewerkgesteld, als voor de externe medewerkers die tijdelijk worden ingezet.

VTE per type medewerker en per functie situatie op 31/12/2019	VTE intern	VTE Vlaanderen Connect	VTE extern
TOTAAL	178,6	15,6	53,5
Business analyst en expert	11,7	2,9	1,5
AIV Datadeskundige	11,6		2,5
AIV DevOps engineer en expert	4,6		5,1
AIV Productiecoördinator	0,8		0,8
AIV Programmacoördinator	2		0,5
AIV Projectcoördinator	2,8		4,0
AIV Solution architect	5		1,7
AIV Systeembeheerder-expert	2		0,4
AIV Technical architect	6,4		0,9
AIV Tester	2		6,4
AIV Applicatiebeheerder en expert	6,2		
AIV Service beheerder en expert	3,5		
AIV Service delivery manager en expert	2		
AIV Topograaf en expert	5,2		
AIV Beleidsadviseur en expert	4		
AIV Beleidsmedewerker-expert	2		
AIV Content architect	0,8		
AIV Content designer en expert	12,9		
AIV Dataverwerker	1		
AIV Helpdeskmedewerker-expert	2		
AIV Informatiedeskundige en expert	3,6		
AIV Informatieveiligheidsadviseur	1		
AIV Informatieverwerker	1		
AIV IT service operations medewerker	1		
AIV Key accountmanager en expert	2,8		

////////////////////////////////////

6.4 GELIJKE KANSEN EN DIVERSITEIT

Met het oog op het verder verankeren van het gelijke kansen en diversiteitsbeleid in het algemene organisatiebeleid van het agentschap, is het gelijke kansen- en diversiteitsplan in het ondernemingsplan geïntegreerd (zie Bijlage 1, werkblad Diversiteit). De stand van zaken over de acties van 2019 wordt weergegeven in het jaarrapport (zie Bijlage 2).

Het effect van deze acties moet zich uiteindelijk manifesteren in de realisatie van de streefcijfers voor de kansengroepen. Deze gegevens worden door de Dienst Diversiteitsbeleid (DDB) ter beschikking gesteld. Voor 2019 zijn op dit moment de gegevens voor 30 juni beschikbaar. Het aantal medewerkers met een migratieachtergrond wordt berekend op basis van gegevens uit het rijksregister.

Kansengroep	Aandeel op 31/12/2016	Aandeel op 31/12/2017	Aandeel op 30/06/2018	Aandeel op 30/6/2019	Streefpercentage VO (2020)
Medewerkers van buitenlandse herkomst	3,69%	3,69%	4,31%	3,94%	10%
Medewerkers met een arbeidshandicap	0,92%	0,92%	1,0%	Nog geen data beschikbaar	3,00%
Vrouwen in N-1 functies	40%	25%	25%	40%	Minimum 40%

Andere cijfers	2019
Startbaners	0
Stagestudenten	1
DUO dag stagiairs	0
Jobstudenten	Cijfers worden in de loop van 2020 aangeleverd.

6.5 WELZIJN

Ook de doelstellingen in het kader van het welzijnsbeleid werden ingebed in de algemene werking van de organisatie. Het Jaaractieplan 2020 ter bevordering van het welzijn op het werk (in uitvoering van het Globaal preventieplan dat werd opgesteld voor de periode 2018 - 2022) werd goedgekeurd door het EntiteitsOverlegComité van 31/01/2020 . De doelstellingen en de maatregelen uit dit plan werden overgenomen in het ondernemingsplan (zie Bijlage 1, werkblad 'Welzijn').

7 AANBEVELINGEN AUDIT VLAANDEREN

In het najaar van 2017 werd door Audit Vlaanderen een eerste maturiteitsaudit volgens een risicogebaseerde aanpak bij Informatie Vlaanderen opgestart.

Tussen september en begin november werd als een eerste stap het **globale risicomanagement op niveau van de organisatie** geëvalueerd. Zowel op vlak van risico-identificatie- en -evaluatie als op vlak van risicobeheer kreeg het agentschap aanvankelijk een lage score, waarbij Audit wel een aantal verklarende factoren erkent

////////////////////////////////////

(nasleep van fusie e.d.). Dit betreft een algemene beoordeling van de manier waarop het agentschap aan risicomanagement doet, zonder daarbij in te gaan op de concrete risico's zelf.

Van deze eerste stap is een formeel auditrapport opgesteld, waarin de volgende aanbevelingen zijn opgenomen:

<p><i>A01. Werk een systematische organisatiebrede methodiek rond risico-identificatie en -evaluatie uit voor het agentschap</i></p> <p><u>Stand van zaken</u></p> <p>In 2018 werd een visie en methodiek rond risicomanagement uitgewerkt en gevalideerd. Dit resulteerde in de implementatie van een <i>risicoregister</i>, dat een initiële invulling kreeg door specifieke risicobevragingen te organiseren op het niveau van:</p> <ol style="list-style-type: none">1) De programma's2) De thema's uit de <i>Leidraad Organiseerbeheersing</i>3) De strategische doelstellingen van het agentschap <p>In 2019 werden de inspanningen voor risicobeheer verdergezet door:</p> <ol style="list-style-type: none">1) De risico's op programmaniveau een aantal maal te laten re-evalueren en aan te vullen om hun actualiteit te verzekeren.2) Een initiële risico-cascade te realiseren door operationele risico's aan strategische te koppelen3) De risico-identificatie verder uit te diepen door via workshopreeksen de risico's op het niveau van individuele producten en processen. Hierbij werd ook aandacht besteed aan veiligheids- en bedrijfscontinuïteitsrisico's. Twee producten werden hiervoor geselecteerd om bij wijze van piloot de gekozen methode uit te testen en te verfijnen. <p><u>Beoordeling</u></p> <p>De gevolgde methodologie werd door Audit Vlaanderen goed beoordeeld, zodat aanbeveling A1 als gerealiseerd beschouwd wordt.</p> <p><u>Vervolgstappen</u></p> <p>Ondanks de bevestiging dat deze aanbeveling als gerealiseerd beschouwd wordt, worden toch verdere stappen voorzien. Het identificeren en evalueren van risico's is immers een continue activiteit:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Een duidelijke periodiciteit voor een regelmatige re-evaluatie en aanvulling van de risico's op alle niveaus blijven handhaven2) Een verbreding van de risicobevragingen op product/procesniveau door de methodologie van de twee pilootprojecten ook op andere producten toe te passen3) De gevolgde methodologie op regelmatige basis te evalueren en verfijnen
<p><i>A02. Bepaal een strategie omtrent risicobeheer voor het agentschap</i></p> <p><u>Stand van zaken</u></p> <p>Het register dat in 2018 opgezet werd, laat niet alleen toe om de geïdentificeerde risico's te beschrijven en te categoriseren, maar bevat ook de nodige velden om ze te evalueren. Zo worden de <i>ernst en kans van optreden</i> gecapteerd, telkens op een schaal van 1 tot 5. Het product van deze grootheden levert het <i>risicoprioriteitsnummer (RPN)</i> op, waarbij de meest kritische risico's 25 scoren, de minst kritische 1.</p> <p>In de strategie van het agentschap is vastgelegd dat er voor risico's met een RPN groter of gelijk aan 10 beheersmaatregelen moeten uitgewerkt worden. Voor de risico's met een lagere RPN is dit facultatief.</p> <p>Het risicoregister voorziet van meet af aan in de nodige velden om beheersmaatregelen, zowel reeds bestaande als nieuwe, te beschrijven en hun impact in te schatten. Zo kan er voor de nieuwe al een initieel waardeoordeel geveld worden. De bestaande worden geëvalueerd naar geschatte maturiteit.</p> <p><u>Beoordeling</u></p> <p>De gevolgde aanpak is al in werking om de beheersmaatregelen te identificeren, maar mist voorlopig nog een systematische opvolging van de status en effectiviteit ervan. Aanbeveling A2 werd daarom door Audit Vlaanderen als lopend beoordeeld.</p> <p><u>Vervolgstappen</u></p>



Een regelmatige opvolging van beheersmaatregelen voor de geïdentificeerde risico's naar status, indien ze zich in plannings- of implementatiefase bevinden, of effectiviteit, indien ze al ingevoerd zijn, zal in 2020 opgezet worden. Ook wordt erop toegezien dat alle beheersmaatregelen aan een verantwoordelijke toegewezen worden.

De beleidsgerichte rapporten (BGR) van de afgelopen jaren laten duidelijk een positieve trend zien. Voor *risico-identificatie en -evaluatie* kreeg het agentschap in het BGR dat de situatie op 30 november 2019 schetst, een gemiddelde maturiteitsscore van 2.9 toebedeeld. Dit is een gevoelige verbetering na de initiële score van 1.1 in 2017 en bijna het beoogde doel dat Audit nastreeft voor alle entiteiten van de Vlaamse overheid.

Voor *risicobeheer* was in 2018 de score al verhoogd naar 2.2 (t.o.v. 1,4 in 2017). De focus lag voor het agentschap voornamelijk op het verbeteren van de *identificatie en evaluatie*, terwijl het *beheer* voornamelijk in stand gehouden werd op het bestaande niveau, wat zich vertaalt in een status quo op 2.2 in 2019. Met de geplande vervolgstappen wordt ook hier gestreefd naar een score 3 in 2020.

Als tweede luik van de **organisatie-audit** werd nagegaan in welke mate de risico's voor 3 belangrijke thema's voor Informatie Vlaanderen, namelijk **'Doelstellingen- en procesmanagement', 'Monitoring' en 'ICT'** voldoende onder controle zijn. Er werden 16 belangrijke inherente risico's geïdentificeerd en op basis van de auditwerkzaamheden kon Audit Vlaanderen vaststellen dat 9 hiervan initieel onvoldoende onder controle waren. Hiervoor formuleerde Audit Vlaanderen 7 aanbevelingen en 4 verbeterpunten.

In het BGR over 2018 stelde Audit Vlaanderen vast dat de aanbeveling A5 rond de uitbouw van een ICT-organisatie gerealiseerd werd.

A01. Implementeer een organisatiebreed informatieveiligheidsbeleid

Stand van zaken

Rond het *informatieveiligheidsbeleid* voor Informatie Vlaanderen werd in 2019 het volgende gerealiseerd:

- Een *informatiebeveiligingsbeleid* met bijhorende *Implementatierichtlijnen* is opgesteld
- Samen met de *informatieclassificatiematrix* (zie A02) vormt dit document de basis van het organisatiebreed informatieveiligheidsbeleid
- Een shared dienstverlening is opgezet voor het centrale beheer van AWS public Cloud infrastructuur vanuit een functiescheiding & Security-by-Design perspectief.
- Een agentschap breed rapporteringsproces over prioritaire incidenten is ingericht.

Beoordeling

De beoordeling zal gebeuren in 2020.

Vervolgstappen

Ter afronding van deze aanbeveling volgt de invoering van het beleid en het implementeren ervan volgens de opgestelde richtlijnen:

- Aansturing door het DC realiseren via de goedkeuring van het informatiebeveiligingsbeleid
- Een centrale security cel oprichten ter ondersteuning van DPO en de programma's (business & IT).
- Inrichten SOC (Security Operations Center)
- Inrichten CISO rol (Chief Information Security Officer)
- Proces & rollen bepalen voor goedkeuring & opvolging van VO informatieclassificatiebepaling voor de producten/diensten van Informatie Vlaanderen
- Informatiebeveiliging in projectbeheer van Informatie Vlaanderen realiseren door het opnemen van Informatieveiligheidsbeleidsplan, Informatieclassificatie, DPIA's (Data Privacy Impact Analysis) & verwerkingsregister als project milestones
- Organisatie breed Security incident management proces opstellen

A02. Implementeer beveiligingsmaatregelen op productniveau

////////////////////////////////////

<p><u>Stand van zaken</u></p> <p>In 2019 werden de volgende beveiligingsmaatregelen genomen voor twee belangrijke producten van Informatie Vlaanderen:</p> <ul style="list-style-type: none">- De veiligheidverhogende initiatieven binnen Magda worden door het centrale Security Team mee opgevolgd & gestuurd.- Binnen de programma's MAGDA & GRB zijn de bestaande risico's gecapteerd en ingeschat met als doel deze risico's te beperken door het nemen van globale of specifieke maatregelen. <p><u>Beoordeling</u></p> <p>De beoordeling zal gebeuren in 2020.</p> <p><u>Vervolgstappen</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Proces inrichten voor het opstellen van informatieveiligheidsbeleidsplan (zie ook A01) per product/dienst, gebruik makend van het VO Informatieclassificatie model, rekening houdend met specifieke risico's, technische opties en kosten voor Informatie Vlaanderen en met focus op die inspanningen die de hoogst mogelijke impact hebben om het veiligheidsniveau verder te verhogen.
<p><i>A03. Definieer de eigen rol en verantwoordelijkheid voor het interbestuurlijk gegevensverkeer</i></p>
<p><u>Stand van zaken</u></p> <p>In het kader van deze aanbeveling:</p> <ul style="list-style-type: none">- heeft Informatie Vlaanderen in samenwerking met het Steunpunt Bestuurlijke Vernieuwing éénduidig haar rol en verantwoordelijkheid als dienstenintegrator in het interbestuurlijk landschap van dienstenintegratoren geformuleerd. Het resultaat van dit onderzoek is gepubliceerd in het rapport rond 'een digitale Vlaamse overheid'.- zet het agentschap in op periodiek overleg enerzijds via de formele comités, m.n. ICEG (Intergouvernementeel Comité E-Government) waarin ook de dienstenintegratoren vertegenwoordigd zijn en OCDI (Overlegcomité van de dienstenintegratoren). Anderzijds via informeel en ongestructureerd, projectmatig, voornamelijk één-op-één overleg rond specifieke issues alsook via andere coördinatiestructuren waarin (een deel van) de dienstenintegratoren vertegenwoordigd zijn (zoals coördinatiecomités bij andere dienstenintegratoren of gebruikerscomités bij authentieke gegevensbronnen). <p><u>Beoordeling</u></p> <p>Voor deze aanbeveling bevestigde Audit Vlaanderen de status gerealiseerd.</p>
<p><i>A04. Werk een organisatiebrede ICT-strategie uit</i></p>
<p><u>Stand van zaken</u></p> <p>Informatie Vlaanderen stelde een eerste versie van de IT-strategie op die focust op hoe de nieuwe IT Shared Services (ITSS)- afdeling de programmagedreven aanpak van het agentschap kan ondersteunen. In deze aanpak beschikken de programma's over budgettaire en inhoudelijke verantwoordelijkheid over de ontwikkeling van componenten en geïntegreerde oplossingen. In het kader van de strategische planning 2020 wordt uitgegaan van doelstellingen en KPI's op organisatieniveau. Dit geeft meer richting aan een organisatiebrede IT strategie voor het agentschap.</p> <p><u>Beoordeling</u></p> <p>Voor deze aanbeveling bevestigde Audit Vlaanderen de status gerealiseerd.</p>
<p><i>A06. Implementeer een systeem voor incident-, change- en releasemanagement</i></p>
<p><u>Stand van zaken</u></p> <p>In 2019 heeft Informatie Vlaanderen binnen het Incident Management domein het volgende uitgewerkt en uitgerold:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het AIV-incidentproces dat in elk programma wordt geïntegreerd• Het AIV incident Prioriteitenrooster dat voor elk product wordt uitgewerkt• Het creëren en toepassen van een "P1 intern communicatie-en escalatiekanaal", zowel horizontaal als verticaal binnen AIV van toepassing.• Het creëren en toepassen van een "P1 Post Review". Elk programma rapporteert zijn review volgens een AIV-sjabloon en -proces, aan het DC



- Een Incident tooling met portal functie en rapportering werd uitgerold. Deze opzet wordt binnen elk programma in 2019/2020 uitgewerkt.
- De 1^e en 2^e lijnsondersteuning werd verder geoptimaliseerd zodat de klant sneller wordt geholpen en maximaal op ‘call-avoidance’ wordt ingezet.

Het Change- en Release Management is momenteel nog programma-specifiek ingericht.

Beoordeling

De beoordeling zal gebeuren in 2020.

Vervolgstappen

Change- en Release Management van de programma's op elkaar afstemmen.

A07. Implementeer het bedrijfscontinuïteitsmanagement

Stand van zaken

Uit de bespreking van de risicoaudit hierboven, volgt dat er in 2019 bevragingen gestart werden die tot doel hadden om de risico's van het product/procesniveau te identificeren. Er wordt daarbij van de gelegenheid gebruik gemaakt om een *Business Impact Analyse (BIA)* door te voeren op basis van een daartoe opgestelde checklist. Aan de hand van deze BIA wordt de status van het bedrijfscontinuïteitsmanagement voor het product/proces vastgesteld met het oog op het opstellen van een *Business Continuity Plan (BCP)* en het verzamelen van de nodige gegevens voor een *Disaster Recovery Plan (DRP)* waar dit nodig is. Dit zal vooral het geval zijn voor apparatuur in eigen beheer.

Belangrijk is ook op te merken dat de BIA-checklist afgestemd is met het raamwerk voor niet-functionele vereisten dat door de business analisten gebruikt wordt in de projectwerking. Een BCP-sjabloon voor het agentschap staat klaar voor gebruik. Dit is opgesteld in overeenstemming met de richtlijnen van de Werkgroep BCM van de Vlaamse overheid.

Beoordeling

De beoordeling zal gebeuren in 2020.

Vervolgstappen

Aan de hand van de feedback op de BIA-checklist voor de twee pilootprojecten wordt:

- 1) voor de geselecteerde producten een BCP opgesteld, volgens het sjabloon
- 2) de methodologie, de BIA-checklist en het BCP-sjabloon geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Met de Werkgroep BCM wordt verder gewerkt rond de algemene aanpak en ondersteuning van BCM.

Een volledige monitoring opzetten van bron tot afnemer vraagt een belangrijke investering. De realisatie hiervan zal afhangen van de mate waarin de nodige middelen beschikbaar zijn.

In de tweede helft van 2017 werd door Audit Vlaanderen ook een **thema-audit Informatie-management uitgevoerd op niveau van de hele Vlaamse overheid**. Op basis van interviews met experts en informatiebeheerders vanuit verschillende entiteiten en van analyse van beschikbare documentatie en systemen werden in het globaal rapport 5 aanbevelingen geformuleerd. Informatie Vlaanderen en Het Facilitair Bedrijf stelden hiertoe een gemeenschappelijk actieplan op, waarbij het trekkerschap voor elk van de aanbevelingen werd toegewezen aan 1 of aan beide entiteiten. Informatie Vlaanderen heeft de (mede-)verantwoordelijkheid voor onderstaande aanbevelingen:

A02. Werk een informatiemanagementstrategie uit (trekkers AIV en HFB)

Stand van zaken

De Informatiemanagementstrategie voor de Vlaamse overheid werd in nauwe samenwerking met Het Facilitair Bedrijf, PwC en op basis van verschillende workshops met de werkgroep Archief- en informatiebeheer opgesteld. Deze Informatiemanagementstrategie werd midden 2019 door het stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid goedgekeurd. De publicatie van de Informatiemanagementstrategie is te vinden op:

<https://overheid.vlaanderen.be/informatiemanagementstrategie> .

A03. Zet een informatiecatalogus op (trekkers AIV en HFB)

Stand van zaken



<p>Deze aanbeveling krijgt invulling via twee kanalen, m.n. via de implementatie van (1) het serieregister (trekker HFB) en (2) de informatiecatalogus (trekker AIV).</p> <p>Het serieregister staat sinds 20/12/2019 in productie waardoor het toegankelijk het is voor gebruikers. De ontwikkeling van het publieke portaal voor de ontsluiting van het serieregister start vlak voor de zomer 2020.</p> <p>Het project Informatiecatalogus werd halverwege 2019 vertraagd in functie van de budgettaire omstandigheden. De belangrijkste realisaties van het project Informatiecatalogus (back-end) in 2019 bestaan uit de integratie van het Geografische en het generieke Open data domein in hetzelfde metadata-beheersysteem. In werden eveneens 2019 twee analysetrajecten opgestart, één voor de metadata-standaard van de domeinen Persoonsgevoelige en ondernemingsgegevens en API's, alsook één voor de front-end van de Informatiecatalogus. Deze activiteiten worden in 2020 verder gezet.</p> <p><u>Geplande vervolgstappen</u></p> <p>De bedoeling is om te onderzoeken of op termijn het serieregister ook ontsloten kan worden via de front-end van de Informatiecatalogus.</p>
<p>A04. Bepaal de rol en het mandaat van Informatie Vlaanderen (trekkers AIV en HFB)</p> <p><u>Stand van zaken</u></p> <p>Aan deze aanbeveling wordt een bredere invulling gegeven door ook de taakverdeling tussen Informatie Vlaanderen en Het Facilitair Bedrijf verder uit te klaren. Doorheen het traject om tot de informatiemanagementstrategie te komen hebben beide agentschappen aandacht besteed aan de afbakening van hun rollen en verantwoordelijkheden. Dit blijkt eveneens uit de aanduiding van de trekkers voor de voorgestelde actiepunten in de strategie.</p> <p><u>Geplande vervolgstappen</u></p> <p>Het uitwerken van een VO-breed governance model is voorzien in een aparte sub-werkgroep onder de werkgroep Archief- en informatiebeheer, deze sub-werkgroep wordt begin 2020 opgestart.</p>

Audit Vlaanderen stelde op 31/10/2018 vast dat de aanbevelingen van de thema-audit Informatiemanagement ter harte genomen worden door Het Facilitair Bedrijf en Informatie Vlaanderen en dit in samenwerking met de Werkgroep Archief- en Informatiebeheer. Aanbeveling 1 rond het definiëren van een eenduidig begrippenkader kreeg de status 'gerealiseerd'. Op het Voorzitterscollege van 17/1/2019 werd de stand van zaken en de vervolgplanning met betrekking tot de lopende thema-audits besproken.

De initiatieven die vanuit Informatie Vlaanderen rond de aanbevelingen uit de verschillende audits worden genomen, zijn verwerkt in de jaarplanning 2020 (zie Bijlage 1).

8 BIJLAGEN

Bijlage 1. Jaarplanning 2020

Bijlage 2. Jaarrapport over de uitvoering van het Ondernemingsplan 2019

////////////////////////////////////

Vastgesteld op 31 maart 2020

Voor de Vlaamse Regering,

Jan Jambon

Minister-president van de Vlaamse Regering
en Vlaams minister van Buitenlandse Zaken,
Cultuur, ICT en Facilitair Management

Voor het Agentschap Informatie Vlaanderen

Barbara Van Den Haute

Administrateur-generaal

////////////////////////////////////

BIJLAGE 1

JAARPLANNING 2020 - INFORMATIE VLAANDEREN

Programma	Product	Type	Naam Project/Service	Mijlpalen - timing				Beleidsnota ICT en Facilitair Management 2020-2024
				Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	
SD1. Onze kennis en ervaring op het vlak van data en digitalisering zetten we in de praktijk door overheden te ondersteunen bij hun digitale transformatie								
OD1.1 We ondersteunen de bevoegde minister en het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid bij de formulering en realisatie van de digitaliseringsambities van de Vlaamse overheid.								
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Recurrent	Beantwoorden van kabinetsvragen en parlementaire vragen m.b.t. de beleidsthema's van Informatie Vlaanderen					<p>*De komende jaren zullen een aantal Europese verplichtingen (de nieuwe Open Data en Hergebruik van overheidsinformatie richtlijn, de Single Digital Gateway verordening, ...) een belangrijke impact hebben op de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden. Tegelijkertijd is digitalisering ook één van de grote beleidsprioriteiten van de nieuwe Europese Commissie, dus er vallen hier zeker nog meer Europese wetgevingsiniciatieven te verwachten. Ik grijp dan ook de kansen die deze ontwikkelingen bieden voor Vlaanderen en voor de evolutie van de Vlaamse overheid naar een digitale en informatie-gedreven overheid.</p> <p>*Ik investeer in digitale innovatie en een 'slimmere overheid' met een tweede editie van het programma Vlaanderen Radicaal Digitaal (VRD2). Op die manier verhogen we de investeringen in de digitalisering van onze overheidsprocessen. In het kader van dit VRD2-programma maak ik de komende jaren investeringsmiddelen vrij voor innovatieve en gefocuste digitaliseringsprojecten waarbij intensief samengewerkt wordt over de grenzen van beleidsdomeinen en bestuurslagen heen, opdat de Vlaamse overheid een versnelling hoger kan schakelen. Ik versterk hierbij de centrale informatie- en ICT-diensten van de Vlaamse overheid en plaats het VRD2-programma onder de hoede van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid, dat zal instaan voor de algemene coördinatie, de verdeling, de opvolging van en rapportering over die projecten. Finaal zullen de projecten ter goedkeuring aan de Vlaamse Regering voorgelegd worden.</p> <p>*Ik maak werk van een nieuwe missie, visie en strategisch plan voor het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid, zodat dit orgaan maximaal een coördinerende rol kan opnemen, vertrekkend vanuit de ambities van de Vlaamse Regering inzake digitale transformatie van de overheid.</p>
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Recurrent	Ontwikkelen, formuleren en monitoren van beleid inzake de beleidsthema's van Informatie Vlaanderen voor de bevoegde minister					
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Recurrent	Ondersteuning van de werking van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid					
Versillende programma's (juridische ondersteuning, MBP/WP, contactcenter, content vlaanderen.be, authentieke gegevensbronnen)	Beleidscoördinatie	Recurrent	Voorzitterschap, secretariaat en ondersteuning van een aantal werkgroepen binnen het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid: - werkgroep AVG - werkgroep digitale dienstverlening - werkgroep datastandaarden (incl. faciliteren en ondersteunen bij het traject dat kandidaat standaard aflegt om erkend te worden) - werkgroep authentieke gegevensbronnen (incl. het ontwikkelen en beheren van een erkenningsprocedure voor authentieke gegevensbronnen en faciliteren en ondersteunen bij het traject dat een databron aflegt om erkend te worden als authentieke gegevensbron)					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Opvolgen bijstand advocaten rechtszaken GWH en RvS - analyse van arresten - eventuele initiatieven n.a.v. arresten					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Opstellen ontwerpbesluiten en MB's (bv. samenstellingen organen, organisatie/delegatiebesluiten) en opvolging bijbehorend regelgevingsproces					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Bijstand bij/opvolging van de rapportering over de toepassing van de AVG bij de VO aan Europa					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning/DPO	Recurrent	Juridische adviezen/bijstand voor de juridische werkgroep AVG en subwerkgroep communicatie binnen het stuurorgaan					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Juridische bijstand bij het ontwerpen van (politieke en ambtelijke) samenwerkingsakkoorden (o.a. afleveren digitale post)					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Juridisch nazicht ontwerpadviezen over voorstellen tot erkenning van authentieke gegevensbronnen en opstellen ontwerpbesluiten tot erkenning auth.geg.bronnen met opvolging bijbehorend regelgevingsproces					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Juridische adviezen en ondersteuning van AIV en klanten van AIV inzake - digitaalvriendelijke regelgeving - bij ad hoc vragen o.a. interpretatie van 'instantie' (bestuursdecreet), intellectuele rechten, overheidsonderneming, enz.					
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Project	Opmaken en laten valideren Strategisch Plan Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid	goedkeuring strategisch plan door Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid				
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Project	VRDII Coördinatie		nota VR	uitvoering van de aanpak		
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Project	Opzetten van 1 centraal contactpunt voor IT voor lokale besturen		verkenning			
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Project	Ontwikkelen DESI-index voor Vlaanderen		onderzoek haalbaarheid Vlaamse DESI-index	indien haalbaar, ontwerpnota Vlaamse DESI-index	indien haalbaar, eerste meting Vlaamse DESI-index	
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Project	Open Data-actieplan 2020-2024				goedkeuring tussentijds rapport en prioritering acties 2021 door Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid	
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Project	Actieplan INSPIRE 2016-2020		goedkeuring tussentijds rapport door Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid			
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Project	Opstellen aanpassingen omzetting PSI-richtlijn in bestuursdecreet en opvolging bijbehorend wetgevingsproces		opstellen voorontwerp van decreet tot wijziging van het bestuursdecreet wat betreft hergebruik - Bespreking voorontwerp van decreet in het stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid		opstellen voorontwerp van decreet tot wijziging van het bestuursdecreet wat betreft hergebruik - Principiële goedkeuring voorontwerp van decreet door de Vlaamse Regering.	

Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Project	Onderzoek en advisering omtrent verhouding VTC/GBA, onderzoek en advisering mogelijke herpositionering of versterking VTC					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Project	Opstellen aanpassingen van het GIPOD-decreet en opvolging bijbehorend wetgevingsproces					principiële goedkeuring VR eind 2020
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Project	Opstellen aanpassingen bestuursdecreet, andere dan hergebruik (o.a. afleveren digitale post-equivalentieregels) en bijstand wetgevingsproces					principiële goedkeuring VR eind 2020
Vershillende programma's (MBP/WP, authentieke gegevensbronnen)		Project	Single Digital Gateway : analyse impact op de diensten van Informatie Vlaanderen	analyse				
OD1.2 We participeren aan interbestuurlijk overleg inzake data en digitalisering namens de Vlaamse overheid en volgen Europese ontwikkelingen ter zake op om de overige strategische doelstellingen te realiseren.								
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Recurrent	Ondersteunen van de werking van de Strategische Stuurgroep Dienstencentrum Gemeenschappelijke ICT- en Informatiediensten					Ik zorg er voor dat Vlaanderen actief deelneemt aan interbestuurlijk overleg inzake data en digitalisering en waar mogelijk interbestuurlijke samenwerkingsakkoorden afsluit voor het hergebruik van door andere overheden ontwikkelde technische oplossingen, waarbij burgers of ondernemingen steeds centraal geplaatst worden.
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Recurrent	Ondersteunen van de werking van het Intergouvernementeel Strategisch Comité e-government (ICEG)					
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Recurrent	Opvolgen van Europese beleidsmatige (o.a. richtlijnen en verordeningen) en technologische ontwikkelingen met een impact op de beleidsthema's van Informatie Vlaanderen					
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Recurrent	Instaan als Nationaal Contactpunt mbt INSPIRE voor de EU (NCP INSPIRE)					
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Recurrent	Deelname aan het Belgisch INSPIRE-coördinatiecomité (INSPIRE-CC)					
Beleidscoördinatie	Beleidscoördinatie	Recurrent	Ondersteunen van de werking van de Coördinatiestructuur voor Patrimoniuminformatie (CSPI) als SPOC voor Vlaanderen					
OD1.3 We richten een Digitaal Bureau in van waaruit we de Vlaamse overheid adviseren en ondersteunen om vereenvoudiging en planlastvermindering te realiseren								
Staf AG	Digitaal Bureau	Project	Inrichten van een Digitaal Bureau	opstarten project en opmaak projectplan	concept uitgewerkt		Digitaal Bureau in werking	De Vlaamse overheid streeft ernaar om nog meer een informatie-gedreven overheid te worden ten behoeve van een 'state-of-the art' dienstverlening aan burgers, met zo weinig mogelijk papierwerk. Een manier om hierbij efficiëntie te bereiken en de gebruiksvriendelijkheid te vergroten, is via het 'once-only' principe. In plaats van de burger steeds opnieuw om dezelfde informatie te vragen, dienen overheidsdiensten de informatie die de burger al eens heeft verstrekt, opnieuw te gebruiken.
OD1.4 We ondersteunen de realisatie van de digitaliseringsambities van de Vlaamse overheid door onze expertise in het realiseren van geïntegreerde en programma-overschrijdende oplossingen aan te wenden in het opstellen van business cases die gedragen worden door onze partners.								
Informatieportaal voor professionals	Digitaal projectleiderschap	Project	Digitaal projectleiderschap Rechtenverkenner	oplevering van de business case, met ontwerp van oplossing, projectaanpak en duurzame financiering				
Informatieportaal voor professionals	Digitaal projectleiderschap	Project	Digitaal projectleiderschap Inlichtingenformulier Vastgoed		oplevering van de business case, met ontwerp van oplossing, projectaanpak en duurzame financiering			
Informatieportaal voor professionals	Digitaal projectleiderschap	Project	Digitaal projectleiderschap Sanctieregister		oplevering van de business case (fase 1)			
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Advisering op het vlak van gegevensbescherming m.b.t. de haalbaarheid van de business cases					
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Advisering en bijstand innovatieve projecten en en nieuwe functionaliteiten op het vlak van gegevensbescherming					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Opstellen/nazicht besluiten beroepsinstantie Hergebruik					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Opstellen/nazicht besluiten beroepsinstantie Hergebruik					
OD1.5 We vervullen de rol van regisseur, facilitator en adviseur bij de uitvoering van vernieuwende digitaliseringsprojecten.								
Earth Observation Data Science	3DGRB	Recurrent	Aanspreekpunt, coördinatie en opvolging ontwikkelingen mbt een update Vlaanderen 3D GRB ism diverse partners				3D GRB LOD1 _ update Vlaanderen	*In samenspraak met mijn collega-ministers breng ik de noden in kaart op vlak van toegang tot data en content die vandaag nog niet afgedekt worden. Ik ga na hoe ook voor datadeling een innovatievriendelijk regelgevingskader via experimentenwetgeving en regelluwe zones kan uitgewerkt worden waarbinnen door de private markt kan geëxperimenteerd worden met innovatieve technieken of praktijken.
Earth Observation Data Science	Andere luchtopnamen	Recurrent	Aanspreekpunt, coördinatie en opvolging ontwikkelingen mbt inwinning en verwerking beeldmateriaal ism diverse partners				Stad Gent, zomerluchtopnamen, ...	
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	Proefproject historische en archeologische luchtfoto's	lancering proefproject Onroerend Erfgoed (ATO, OE, Ugent)				
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	Capsat				oplevering CAPSAT (PIO Dep Landbouw, VITO)	*Publieke en private instanties vertrouwen op kwalitatieve basisdata voor een betere publieke dienstverlening en een betere besluitvorming, zoals bijv. het bewaken van luchtkwaliteit of het reguleren van verkeersstromen. Overheden in Vlaanderen publiceren reeds veel (real-time) data, maar worstelen om de data op een kosteneffectieve manier te publiceren, wat een drempel vormt voor innovatie. Ik onderzoek hoe een 'state of the art' softwarearchitectuur kan opgezet worden waar basisdata op een efficiënte en duurzame manier worden gepubliceerd.
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	RegHydroDTM	BETA Regionaal Hydrologisch geconditioneerd DTM (VMM, Dep Omgeving)		oplevering Regionaal Hydrologisch geconditioneerd DTM (VMM, Dep Omgeving)		
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	Handhaving				tijdsree analyse Handhaving (Dep. Omgeving)	
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	Vegetatiekaart 2018 Vlaanderen - iov en ism ANB				oplevering update Groenkaart/Boswijzer (ANB)	
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	Moneos - iov en ism De Vlaamse Waterweg				oplevering Monitoring Schelde (VI.Waterweg)	

Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	Kustmonitoring - iov en ism De Vlaamse Waterweg		integratie kust monitoring 1.0		analyse kust monitoring 2.0	en sensorgegevens op een duurzame, laagtempore en kosteneffectieve manier wijze kunnen worden gepubliceerd.
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	Corinne update ism NGI, Brussel en Waals Gewest				oplevering rapporten	
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	ASBESTOS		BETA Regionaal Asbest verkenning Vlaanderen (OVAM)			
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	Zonnekaart Vlaanderen	sectorale statistieken Zonnekaart (VEA)			oplevering rapporten	
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	GARMON		oplevering GARDEN monitor (Dep Omgeving)			
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	POC drones	oplevering POC drones- iteratie 1 (VLM, Vlaamse Waterweg, ATO)		oplevering POC drones - iteratie 2 (VLM, Vlaamse Waterweg, ATO)		
Earth Observation Data Science	EODaS-Samenwerkingsprojecten	Project	Luchtopname Stad Gent - iov en ism Stad Gent, tentoonstelling STAM				oplevering	
SD2. We geven toegang tot het meest uitgebreide aanbod van data die op een veilige en betrouwbare manier gebruikt kunnen worden in de bedrijfsprocessen van onze klanten								
OD2.1 We beheren en exploiteren deelplatformen zodat data en content vanuit aangesloten bronnen veilig en betrouwbaar kunnen gebruikt worden.								
Kruispuntbank.Vlaanderen	MAGDA/Automatisch Advies	Service Management	We beheren en exploiteren het deelplatform van de VDI (MAGDA en automatisch advies).	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties, geen datalekken met persoonsgegevens				*Informatie Vlaanderen heeft de nodige platformen voor gegevensdeling opgezet die het mogelijk maken om gegevens uit authentieke gegevensbronnen en basisregisters uit te wisselen en te (her)gebruiken. Deze deelplatformen van Informatie Vlaanderen kennen vandaag al een groot succes, met een jaar na jaar stijgend gebruik. Ik werk verder aan de kwaliteit en bedrijfszekerheid van de dienstverlening en hecht hierbij bijzonder belang aan informatieveiligheid en privacybeschermende maatregelen in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Ik volg hierbij eveneens de evoluties op vlak van cybersecurity op de voet.
Kruispuntbank.Vlaanderen	MAGDA/Automatisch Advies	Service Management	We sluiten afnemers vlot en efficiënt aan op het bestaande dienstenaanbod van het MAGDA-platform en de dienstverlening van Automatisch advies.	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties, geen datalekken met persoonsgegevens				
Kruispuntbank.Vlaanderen	Geografische webdiensten	Service Management	We beheren en exploiteren de Geografische Data Infrastructuur (webdiensten).	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties, geen datalekken met persoonsgegevens				
Authentieke gegevensbronnen	Basisregisters	Service Management	We beheren en exploiteren het deelplatform basisregisters	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Authentieke gegevensbronnen	Basiskaart Vlaanderen (GRB)	Service Management	We beheren en exploiteren het deelplatform basiskaart Vlaanderen (GRB)	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Authentieke gegevensbronnen	Recht van voorkoop	Service Management	We beheren en exploiteren het deelplatform Recht Van Voorkoop (RVV)	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Authentieke gegevensbronnen	OSLO Datastandaarden	Service Management	We beheren en exploiteren een publicatieplatform voor standaarden en gemaakte afspraken (standaardenregister, data.vlaanderen.be)	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
FLEPOS	FLEPOS	Service Management	We beheren en exploiteren FLEPOS	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Earth Observation Data Science	BVK-OpenLiDAR, Mapeo, Zonnekaart	Service Management	We beheren en exploiteren BVK : OpenLiDAR, Mapeo, Zonnekaart	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Informatieportaal voor professionals	Geopunt	Service Management	We beheren en exploiteren Geopunt	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Informatieportaal voor professionals	Downloadcatalogus	Service Management	We beheren en exploiteren Downloadcatalogus	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Informatieportaal voor professionals	Geosecure	Service Management	We beheren en exploiteren Geosecure	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Informatieportaal voor professionals	KLIP	Service Management	We beheren en exploiteren KLIP	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Informatieportaal voor professionals	GIPOD	Service Management	We beheren en exploiteren GIPOD	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Informatieportaal voor professionals	MAGDA Online	Service Management	We beheren en exploiteren MAGDA Online	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Informatieportaal voor professionals	Vlaams Open Data Portaal (VODAP)	Service Management	We beheren en exploiteren VODAP	Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Bijstand bij moeilijkheden inzake de interpretatie van protocollen, beraadslagingen, machtigingen					
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Bijstand bij moeilijkheden bij afnemers van de VDI m.b.t. toegang tot persoonsgegevens					
IT Shared Services	IT Shared Services	Project	Start implementatie van security aanpak binnen MAGDA	*veiligheidsbeleid kader opgesteld *IAM/PAM scenario en requirements gefinaliseerd *encryptie actie plan aangeleverd				
OD 2.2 We moderniseren legacy deelplatformen in lijn met nieuwe architectuurprincipes.								
Kruispuntbank.Vlaanderen	MAGDA	Project	We moderniseren het MAGDA-deelplatform en maken het kostenefficiënter, schaalbaarder en cloud-ready.	*optimalisaties CI/CD pipeline *test automatisatie	*implementatie API management systeem *REST/JSON ontsluiting		*uitwerking design van de asynchrone diensten	Ik maak een inhaalbeweging om de deelplatformen te moderniseren volgens de nieuwste architectuurprincipes. Ik maak de deelplatformen daardoor wendbaarder en geschikt voor de schaalvoordelen die bv. de cloud biedt. Op die manier worden de deelplatformen toekomstgericht én kostenefficiënt beheerd.
Kruispuntbank.Vlaanderen	Kruispuntbank.Vlaanderen	Project	We houden Kruispuntbank Vlaanderen in lijn met de nieuwste informatieveiligheidsstandaarden volgens de VO dataclassificatie.	opmaak informatieveiligheidsplan MAGDA *uitfasen protocollen TLS 1.0 en 1.2 (MAGDA en Geografische Webdiensten)	*implementatie MAGDA informatieveiligheids-maatregel: IAM	*implementatie MAGDA informatieveiligheids-maatregelen: PAM, Encryptie in transit	*implementatie MAGDA informatieveiligheidsmaatregel: framework Encryptie at rest, SIEM	
Kruispuntbank.Vlaanderen	Geografische webdiensten	Project	We moderniseren de Geografische Webdiensten en volgen de laatste technische ontwikkelingen van de deelcomponenten op.			modernisering van de infrastructuur achter de geografische webdienst op o.a. Basiskaart Vlaanderen, orthofoto's en historische data.	opzetten sandbox-omgeving	
Informatieportaal voor professionals	Geopunt	Project	Business case strategische vernieuwing Geopunt		oplevering van de business case voor de strategische vernieuwing van het Geopunt-platform, met ontwerp van oplossing, projectaanpak en duurzame financiering			

Informatieportaal voor professionals	Downloadcatalogus	Project	We moderniseren Downloadapplicatie en bereiden de migratie naar de Cloud voor (mits voldoende budget)					
Informatieportaal voor professionals	KLIP	Project	Vernieuwd KLIP webportaal			oplevering van het vernieuwde KLIP webportaal, op basis van de webcomponenten (in samenwerking met MBP/WP)		
Informatieportaal voor professionals	GIPOD	Project	Modernisering GIPOD	services voor inname, synergie en hinder beschikbaar in Beta omgeving				in november gaat de eerste release van het vernieuwde GIPOD in productie
FLEPOS	FLEPOS	Project	Migratie naar private cloud van Trimble (M-Net)	*aanpassen communicatielijnen naar partners *vernieuwing samenwerkingsovereenkomsten met partners *Rinexdata beschikbaar vanuit M-Net; niet meer via DC Muizen *FLEPOS losgekoppeld van DC Muizen				
OD 2.3 Op vraag van onze partners breiden we het data- en contentaanbod uit en realiseren we innovatie en nieuwe functionaliteiten op de bestaande deelplatformen.								
Kruispuntbank.Vlaanderen	MAGDA	Project	We ontwikkelen het dienstenaanbod van het MAGDA-deelplatform door in samenwerking met onze partners	*4 nieuwe kadasterdiensten *DMFA consolidatie *nieuwe diensten ikv Groeipakket *online versie geharmoniseerde statuten *nieuwe dienst VAPH	*nieuwe diensten ikv Groeipakket *nog te bepalen scope	*nieuwe diensten ikv Groeipakket *nog te bepalen scope	*nieuwe diensten ikv Groeipakket *nog te bepalen scope	*Ik laat Informatie Vlaanderen nagaan hoe Kruispuntbank Vlaanderen, het deelplatform van de Vlaamse Dienstenintegrator (VDI), verder uit te breiden tot dé data-draaischijf voor de uitwisseling van unieke gegevens binnen de Vlaamse publieke sector, waaronder de steden en gemeenten, en met de federale dienstenintegratoren, om zo de data-uitwisseling voor alle overheidsactoren te verbeteren en de transitie naar een volledig digitale overheid mogelijk te maken.
Kruispuntbank.Vlaanderen	MAGDA	Project	We realiseren een end-to-end dienstverlening voor het afleveren van digitale post aan burger en ondernemer.		* oplevering MAGDA verzenddienst eDocumenten (geïntegreerd voor burgers en ondernemers) *oplevering juridisch ondersteuningspakket	*VO-brede communicatie nieuw dienstenaanbod (in samenwerking met MBP, VLAIO en HFB)		
Kruispuntbank.Vlaanderen	MAGDA	Project	We worden het uniek aanspreekpunt voor de Vlaamse overheid en de lokale besturen met betrekking tot het raadplegen van gegevens uit de federale bron 'Dienst Inschrijvingen Voertuigen'.	communicatie voorziene roadmap naar VO-enteiten en lokale besturen		6 nieuwe diensten DIV beschikbaar (in functie van roadmap partners)	alle VO-entiteiten en lokale besturen aangesloten op de nieuwe DIV-diensten	
Kruispuntbank.Vlaanderen	Geografische webdiensten	Project	We ontwikkelen het dienstenaanbod van het GDI-deelplatform door in samenwerking met onze partners	in functie van de procesruns datapublicatie (AGB)				
Kruispuntbank.Vlaanderen	Geografische webdiensten	Project	We ontsluiten nieuwe geharmoniseerde datasets en specifiek aangeduide prioritaire datasets volgens de INSPIRE richtlijnen.	bedrijventerreinen-data (VLAIO)	oppervlaktewater-wingebieden drinkwater, grenzen van wateringen en grenzen van polders (VMM)			
Kruispuntbank.Vlaanderen	Automatisch advies	Project	We nemen nieuwe business domeindiensten in productie die op een slimme manier automatisch advies aan de klanten leveren	* nieuwe dienst VAZG (zorgberoepen)	*doorontwikkeling dienst KMO-bepaling		* oplevering dienst inkomensbepaling	
Earth Observation Data Science	Beeldverwerkingsketen	Recurrent	Operationalisatie en integratie van gevalideerde innovaties in de bestaande overheidsplatformen naar de burger, administratie en/of naar professionals				klantgestuurde toelevering van resultaten naar (deel)platformen (Geopunt, Mapeo, Onroerend Erfgoed, Woningpas, ...)	
Earth Observation Data Science	Beeldverwerkingsketen	Recurrent	Analyse operationele inzetbaarheid innovaties				analyse regionale updates (DHMV-III, zomerluchtopnamen, ...) met nieuwe remote sensing sensoren (satellietbeelden, drones, LiDAR, ...)	
OD 2.4 We optimaliseren het aansluitingsproces en de vindbaarheid van ons aanbod en bieden hierbij de gepaste begeleiding.								
Kruispuntbank.Vlaanderen	MAGDA/Automatisch Advies	Project	We optimaliseren het MAGDA-aansluitingsproces (inclusief Automatisch Advies) door middel van een duidelijker, efficiënter proces met kortere doorlooptijden.	*in productie nemen van een geïntegreerd online aansluitingsformulier	*doorgedreven automatisatie (analyse) *opstart business ondersteuning klant bij invullen aansluitingsformulier	*doorgedreven automatisatie (fase 1)	*doorgedreven automatisatie (fase 2)	*Ik zorg ervoor dat overheidsdata maximaal en via API's (een gestandaardiseerde manier waarop softwareprogramma's met elkaar kunnen praten) beschikbaar zijn. De ontwikkeling van toepassingen laat ik hierbij over aan de private markt, zodat overheid en private markt optimaal samenwerken en elk vanuit de eigen sterkte opereert. Waar mogelijk vraag ik om het wederkerigheidsprincipe toe te passen, zodat ook de private markt haar data deelt met de overheid voor beleidsmatige en andere doeleinden.
Informatieportaal voor professionals	MAGDA Online	Project	Business plan MAGDA Online Webportaal	oplevering van de business case, met ontwerp van oplossing, projectaanpak en duurzame financiering				

Informatieportaal voor professionals	Digitaal projectleiderschap	Project	Business plan Marktplaats		oplevering van de business case, met ontwerp van oplossing, projectaanpak en duurzame financiering				*Ik zet in op het ontwikkelen van één centrale plaats waar informatie over beschikbare data, content en API's binnen de volledige Vlaamse overheid te vinden is. Bij uitbreiding kunnen ook lokale overheden en de private sector hier hun aanbod voor de Vlaamse overheid kenbaar maken. Het eigenaarschap van de data of content blijft daarbij, tenzij anders overeengekomen, bij de partij liggen in wiens opdracht de data verzameld worden. Om het gebruik van deze data, content en API's te versnellen onderzoek ik hoe de begeleiding door Informatie Vlaanderen op maat van iedere partner kan versterkt worden.
FLEPOS	FLEPOS	Project	Betere ondersteuning gebruikers		extra tools beschikbaar naar ondersteuning (i-scope, support via CRM)				
SD3. We organiseren de transitie naar smart data door data interoperabel te maken waardoor ze beter bruikbaar zijn, zowel binnen als buiten de overheid									
OD3.1 We beheren het stelsel van basisregisters, de basiskaart Vlaanderen en gestandaardiseerde metadata en zorgen voor adequate bijhouding in lijn met de verwachtingen van de klanten.									
Authentieke gegevensbronnen	Dienstverleningsregister	Service Management	We beheren en exploiteren het dienstverleningsregister en herbekijken de positionering	Opvolging adhv strategische KPI: klantentevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				Authentieke gegevensbronnen en basisregisters zijn belangrijke basisbouwstenen voor publieke dienstverlening en zijn de sleutel tot het realiseren van het	
Authentieke gegevensbronnen	Organisatieregister	Service Management	We beheren en exploiteren het organisatieregister	Opvolging adhv strategische KPI: klantentevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				'onceonly' principe. De basiskaart Vlaanderen en de andere basisregisters (adressen, gebouwen, wegen, organisaties, dienstverlening) vormen een stelsel van	
Authentieke gegevensbronnen	Adressen- en Gebouwenregister	Service Management	We beheren en exploiteren het adressen- en gebouwenregister	Opvolging adhv strategische KPI: klantentevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				onderling verbonden authentieke gegevensbronnen die het (her)gebruik van data stimuleren en dubbele registratie vermijden. Ze maken het mogelijk dat overheden in Vlaanderen gegevens vlot kunnen combineren en uitwisselen. Zij worden centraal	
Authentieke gegevensbronnen	Wegenregister	Service Management	We beheren en exploiteren het wegenregister	Opvolging adhv strategische KPI: klantentevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties				beheerd, geactualiseerd via een model van decentrale bijhouding en ter beschikking gesteld.	
Authentieke gegevensbronnen	DataPublicatie	Service Management	We zorgen voor bijhouding van dataproducten die we beheren in opdracht van bronbeheerders en stellen deze updates met een korte doorlooptijd ter beschikking aan het deelplatform geografische webdiensten voor publicatie	Opvolging adhv strategische KPI: klantentevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties					
Authentieke gegevensbronnen	Informatiecatalogus	Service Management	We beheren gestandaardiseerde metadata in een Informatiecatalogus die een overzicht biedt van het volledige aanbod van de data die via de deelplatformen worden aangeboden	Opvolging adhv strategische KPI: klantentevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties					
Authentieke gegevensbronnen	Recht van Voorkoop	Service Management	We beheren en exploiteren Recht van Voorkoop en doen een jaarlijkse update van CADGIS	Opvolging adhv strategische KPI: klantentevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties					
Authentieke gegevensbronnen	Basiskaart Vlaanderen (GRB)	Service Management	We beheren de basiskaart Vlaanderen (GRB) en zorgen voor adequate bijhouding van openbaar domein en binnengebied in lijn met de verwachtingen van de klanten.	Opvolging adhv strategische KPI: klantentevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, aantal transacties					
Authentieke gegevensbronnen	Organisatieregister	Project	We breiden het organisatieregister uit met nieuwe doorontwikkelingen in functie van opdrachten van partners	nieuwe doorontwikkelingen in functie van opdrachten van partners	verder onderhoud en eventuele doorontwikkelingen in functie van opdrachten van partners	verder onderhoud en eventuele doorontwikkelingen in functie van opdrachten van partners	verder onderhoud en eventuele doorontwikkelingen in functie van opdrachten van partners		
Authentieke gegevensbronnen	Organisatieregister	Project	Optimalisatietraject decentraal beheer organisatieregister/dienstverleningsregister (mits voldoende budget)	opstart PIO decentraal beheer dmv AI	*optimalisatietraject decentraal beheer OR: toename decentraal beheer *uitwerken PIO decentraal beheer dmv AI	*optimalisatietraject decentraal beheer OR *uitwerken PIO decentraal beheer dmv AI	uitwerken PIO decentraal beheer dmv AI		
Authentieke gegevensbronnen	Organisatieregister	Project	Coördinatietraject organisatiewijzigingen in het organisatieregister t.a.v. het Regeerakkoord	initiatie analyse nav organisatiewijzigingen tav Regeerakkoord	uitrol coördinatietraject organisatiewijzigingen tav Regeerakkoord	uitrol coördinatietraject organisatiewijzigingen tav Regeerakkoord	doorvoeren organisatiewijzigingen in het organisatieregister nav Regeerakkoord		
Authentieke gegevensbronnen	Adressen- en Gebouwenregister	Project	Uitwerken decentraal beheer adressen- en gebouwenregister		*ontwikkeling API's voor decentraal beheer * OSLO-endpoint * uitwerking decentraal beheer GR/AR vanuit omgevingsloket	*ontwikkeling API's voor decentraal beheer * OSLO-endpoint * uitwerking decentraal beheer GR/AR vanuit omgevingsloket	*ontwikkeling API's voor decentraal beheer * OSLO-endpoint * uitwerking decentraal beheer GR/AR vanuit omgevingsloket		
Authentieke gegevensbronnen	Wegenregister	Project	Uitwerken decentraal beheer wegenregister			*ontwikkeling API's voor decentraal beheer *OSLO endpoint	*ontwikkeling API's voor decentraal beheer *OSLO endpoint		
Authentieke gegevensbronnen	DataPublicatie	Project	We ontwikkelen in opdracht van bronbeheerders nieuwe (INSPIRE-compatibele) dataproducten en stellen deze ter beschikking aan het deelplatform geografische webdiensten voor publicatie	*6-tal productontwikkelingen	*6-tal productontwikkelingen	*6-tal productontwikkelingen	*6-tal productontwikkelingen		
Authentieke gegevensbronnen	Informatiecatalogus	Project	We bewaken de bestaande metadata standaarden en garanderen dat deze steeds conform zijn aan internationale standaarden en we faciliteren de aansluiting van nieuwe metadata domeinen.	*INSPIRE-conformiteit (Technical Guidances 2.0) * W3C-conformiteit (DCAT-AP 1.2)	opstart OSLO-traject voor metadaten van services ==> AGB OSLO		*W3C-conformiteit (DCAT-AP 2.0) *aansluiting Services domein (API's)		
Authentieke gegevensbronnen	Basiskaart Vlaanderen (GRB)	Project	Nieuw kwaliteitscontrolesysteem GRB (Gecko)		nieuw kwaliteitscontrole-systeem in productie				
Authentieke gegevensbronnen	Basiskaart Vlaanderen (GRB)	Project	Uniek percelenplan			aanmaak Uniek percelenplan 90% gerealiseerd			

Authentieke gegevensbronnen	Basiskaart Vlaanderen en basisregisters	Project	Integratie GRB met andere basisregisters			analyse integratie GRB met Gebouwenregister, Adressenregister, Wegenregister afgerond		
Authentieke gegevensbronnen	Luchtopnamen	Project	Jaarlijkse update luchtopnamen gebiedsdekkend Vlaanderen					
OD3.2 We moderniseren legacy data-beheersystemen in lijn met nieuwe architectuurprincipes.								
Authentieke gegevensbronnen	Basiskaart Vlaanderen (GRB)	Project	We organiseren de transitie naar managed service GRB-bijhouding in lijn met de business case GRB en bereiden de migratie van de GRB- beheerdatabank naar de Cloud voor		PoC Migratie naar Cloud GRB-beheerdatabank afgerond			Wegens hun belang voor de verdere digitalisering van de dienstverlening zorg ik voor een inhaalbeweging om de data-beheersystemen van de basiskaart Vlaanderen, de basisregisters en de bijbehorende metadata te moderniseren volgens de nieuwste technologische architectuurprincipes.
Authentieke gegevensbronnen	Basiskaart Vlaanderen (GRB)	Project	We vernieuwen het GRB-meldingssysteem		* vernieuwd GRB meldingssysteem/ service operationeel in productie *campagne ter bevordering meldingen en as-builtplannen operationeel			
Authentieke gegevensbronnen	Organisatieregister	Project	We integreren het organisatieregister in de generieke architectuur Vlaamse Basisregisters (VBR)	OR geïntegreerd in de generieke architectuur VBR				
Authentieke gegevensbronnen	Wegenregister	Project	We integreren het wegenregister in de generieke architectuur Vlaamse Basisregisters	integratie WR in generieke architectuur Vlaamse Basisregisters	WR geïntegreerd in de generieke architectuur Vlaamse Basisregisters		*integratie WR-GRB *centrale bijhouding WR op basis van GRB en CRAB	
Authentieke gegevensbronnen	Adressen- en gebouwenregister	Project	We moderniseren het adressen- en gebouwenregister, we integreren in de generieke architectuur Vlaamse Basisregisters en bereiden de migratie naar de Cloud voor (mits voldoende budget)	oplevering synchronisatiedienst Gebouwen- en Adressenregister				
Authentieke gegevensbronnen	Informatiecatalogus	Project	We moderniseren de informatiecatalogus en bereiden de migratie naar de Cloud voor (mits voldoende budget)	*upgrade software (GeoNetwork 3.8.2) *opzet in AZURE-cloud			release van Metadata Vlaanderen, incl. Open domein & metadatacenter	
Authentieke gegevensbronnen	DataPublicatie	Project	We moderniseren datapublicatie, optimaliseren het beheersysteem en bereiden de migratie naar de Cloud voor (mits voldoende budget)				release geoptimaliseerd beheersysteem DataPublicatie (systeem waarbij procesruns kunnen uitgevoerd worden door dataleveranciers zelf; aansluiting op bestaand systeem voor datakwaliteitscontrole GECKO)	
Authentieke gegevensbronnen	Recht van Voorkoop	Project	We moderniseren recht van voorkoop, onder meer door de integratie van patrimoniale percelen en bereiden de migratie naar de Cloud voor (mits voldoende budget)					
OD3.3 We ontwikkelen gedragen standaarden en bieden de nodige begeleiding om deze te implementeren voor eigen en externe data en diensten.								
Authentieke gegevensbronnen	OSLO Datastandaarden	Service Management	We onderhouden gevalideerde standaarden	<i>Opvolging adhv strategische KPI: klantentevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen</i>				*De Vlaamse Regering wenst Vlaanderen verder uit te bouwen tot een Slimme Regio met performante digitale infrastructuur. Een belangrijk onderdeel van die digitale infrastructuur is de beschikbaarheid van 'slimme data', die zowel door de Vlaamse overheid als de lokale overheden kan gebruikt worden. Ik zal Informatie Vlaanderen vragen om verder te werken aan kwaliteitsvolle authentieke gegevensbronnen en interoperabele data te standaardiseren (volgens de steeds breder gebruikte OSLO standaarden), zodat slimme toepassingen voor de lokale overheden maximaal gemeenschappelijk kunnen geïmplementeerd worden, samen met de private industrie *Ik ga na wat AI voor gegevensdeling binnen de Vlaamse overheid kan betekenen en hoe de platformen voor gegevensdeling van Informatie Vlaanderen kunnen ingezet worden voor real-time big datastromen (bijv. verkeersinformatie) en IoT (Internet of Things, intelligente apparaten en toestellen).
Authentieke gegevensbronnen	OSLO Datastandaarden	Recurrent	We verhogen de adoptie van en awareness en ondersteuning rond datastandaarden	*actualiseren van het opleidingsmateriaal, handreiking, ten behoeve van de adoptie van datastandaarden in Vlaanderen. *opstellen van communicatieplan voor het bouwen van awareness	*organiseren van opleidingsdag OSLO *raamovereenkomsten/ bestekken/technische vereisten beschikbaar die het makkelijker maken om gemaakte afspraken toe te passen/te implementeren.	*actualiseren van het opleidingsmateriaal, ten behoeve van de adoptie van datastandaarden in Vlaanderen. *organiseren van opleidingen die de adoptie van datastandaarden in Vlaanderen verhogen. *uitbouwen van een inhoudelijke helpdesk mbt datastandaarden	*ontwikkelen van nieuwe thematische standaarden voor cultureel erfgoed (DCJM). *organiseren van opleidingsdag OSLO	
Authentieke gegevensbronnen	OSLO Datastandaarden	Project	We begeleiden in opdracht van onze partners de end-to-end ontwikkeling van nieuwe OSLO-standaarden, we ondersteunen de inhoudelijke validatie en bewaken de conformiteit van kandidaat-standaarden met het stelsel van standaarden	identificatie van nieuw te ontwikkelen standaarden (doel 2020: 18 nieuwe standaarden)		nieuwe bouwstenen API's beschikbaar: uitbreiding van de technische standaarden die Vlaamse API uniformiseren en integratiekosten verlagen.		
Authentieke gegevensbronnen	OSLO Datastandaarden	Project	We stellen met de OSLO-toolchain bouwstenen ter beschikking voor de ontwikkeling en publicatie van datastandaarden (OSLO-EA-to-RDF en OSLO-SpecificationGenerator)		ondersteunende tools beschikbaar die de kwaliteitstoets en publicatie van het snel groeiend aanbod aan thematische datastandaarden maximaal automatiseren			
Authentieke gegevensbronnen	OSLO Datastandaarden	Project	We realiseren het OSLO conformiteitsraamwerk en stellen tools voor verificatie en validatie van conformiteit ter beschikking		conformiteitsraamwerk beschikbaar: éénvoudig kader om na te gaan wanneer een toepassing (API) in lijn is met de erkende standaarden. Deze definities vormen het startpunt voor de ontwikkeling van de ondersteunende software (Q4 2020).		ondersteunende instrumenten conformiteitsraamwerk (zelftest) beschikbaar: software om na te gaan of een toepassing (API) in lijn is met de erkende standaarden.	

Kruispuntbank.Vlaanderen	Kruispuntbank.Vlaanderen	Service Management	We implementeren de afgesproken standaarden (semantisch, technisch, metadata) binnen het data- en dienstenaanbod van Kruispuntbank Vlaanderen.			implementatie nieuwe metadatastandaard voor webdiensten	
Kruispuntbank.Vlaanderen	Kruispuntbank.Vlaanderen	Project	We nemen de verantwoordelijkheid voor standaarden op vlak van gegevensuitwisseling (API, SOAP, REST, OGC, ...).		validatie OSLO model API		
Content Vlaanderen.be	Content Vlaanderen.be	Project	Ontwikkeling van richtlijnen en kwaliteitsstandaarden content model en content	Begin Q1 is de eerste versie van handleiding en richtlijnen webplatform klaar en staat deze online op https://www.vlaanderen.be/over-vlaanderenbe/handleiding-en-richtlijnen-webplatform .	Einde Q2 staat de uitbreiding van de handleiding en richtlijnen webplatform live.		
Content Vlaanderen.be	Content Vlaanderen.be	Recurrent	Begeleiding van decentrale redacteurs en freelance-redacteurs bij het gebruiken van de richtlijnen en kwaliteitsstandaarden content model en content				

OD3.4 We organiseren een smart data incubator waarin we onze expertise met betrekking tot data en interoperabiliteit ter beschikking stellen.

Authentieke gegevensbronnen	Smart Data	Project	We maken afspraken (adviserende of bindende) m.b.t. de visie rond smart data, werken een smart data framework uit en organiseren community building en netwerking m.b.t. smart data, waarmee we onze expertise rond datamanagement ter beschikking stellen van ondermeer smart city initiatieven.	*gevalideerde en gedragen visie voor Business Case Smart Data voor het programma AGB. *afspraken (adviserende of bindende) mbt de visie van Smart data *uitwerking smart data	coördinatie en uitwerking smart data governance, ondersteuning (smart lab), netwerk en technische oplossingen	coördinatie en uitwerking smart data governance, ondersteuning (smart lab), netwerk en technische oplossingen	coördinatie en uitwerking smart data governance, ondersteuning (smart lab), netwerk en technische oplossingen	*Ik bekijk daarbij, in samenwerking met de minister bevoegd voor Binnenlands Bestuur en Stedenbeleid en de minister bevoegd voor Innovatie, hoe Informatie Vlaanderen samen met de kenniscentra en andere actoren zoals het Agentschap Binnenlands Bestuur, steden en gemeenten met gelijkaardige uitdagingen kan ondersteunen in de verdere ontwikkeling van hun databeheer. Dit moet ertoe leiden dat lokale overheden geholpen worden in de uitdaging om van een grote hoeveelheid beschikbare data effectief te komen tot beleidsmatige verbeteringen. Dit ondersteuningsaanbod van het Informatie Vlaanderen wordt gekaderd binnen het Vlaamse ecosysteem rond smart cities en draagt op die manier ook bij aan het slimme steden-beleid *De Vlaamse Regering wenst Vlaanderen te positioneren als smaakmaker en voortrekker op het vlak van toepassingen in de nieuwe data-economie en artificiële intelligentie. 'Slimme data' vormen de onderbouw van de data-economie en laten toe om vlot verbanden te kunnen leggen, zoals bijvoorbeeld tussen objecten op het terrein en sensoren. De waardevolle koppelingen tussen data zorgen ervoor dat overheden en ondernemingen in Vlaanderen data in 'real-time' kunnen kruisen om een antwoord te bieden op uitdagingen zoals mobiliteit, gezondheidszorg en veiligheid. Via het programma Open Standaarden voor Linkende organisaties (OSLO) breng ik samen met de SOC, publieke en private partners, Vlaamse data in lijn met internationale normen en standaarden. Deze gestandaardiseerde data zorgen ervoor dat we het potentieel van artificiële intelligentie kunnen inzetten voor een digitale overheid die administratieve vereenvoudiging in de praktijk mogelijk maakt. Ik werk in de verdere uitrol van het platform Lokale Besturen als Gelinkte Open Data (LBLOD) hieraan samen met de minister van Binnenlands
Authentieke gegevensbronnen	Smart Cities	Project	Polivisu - EU H2020 EU funded project	*realisatie van een data driven policy dashboard voor Vlaamse ongevallendata - voorspeller van de verkeersveiligheidsrevolutie. * ANPR data gebaseerde snelheidsprofielen in de PZ Voorkempen - Deze laten toe om effect VSV campagne Control cruiser te bepalen, maar ook om gedragsverschillen te bepalen tussen echte trajectcontrole zones en fake zones (via virtuele koppelingen tss camera's), meting van tussenrij-afstanden etc... tbv. een datagedreven verkeersveiligheidsbeleid	integratie telraam API & ANPR Citizen science data t.b.v. verkeersveilige schoolstraten en schoolomgevingen			
Authentieke gegevensbronnen	Smart Cities	Project	DUET - EU H2020 funded project	bepaling use cases, data bronnen analyse	technische design Digital Twin oplossing	realisatie 1e prototype Digital Twin (1 build van 4 builds)		
Earth Observation Data Science	Beeldverwerkingsketen	Recurrent	De BVK EODaS-funnel : van innovatie naar operationele diensten	visie, strategie, verkenning van aanpak en budgetraming uitwerken	coördinatie en uitwerking EODaS-funnel governance, het technisch design en de functioneel/technische invulling		vraaggestuurde API ontwikkeling & SLA onderhandelingen	

SD4. We bieden de sterkste Vlaamse digitale contactkanalen aan waarmee onze klanten hun eindgebruikers beter kunnen oriënteren en begeleiden bij het regelen van hun zaken met de overheid

OD4.1 We beheren en exploiteren een volwaardig, matuur en schaalbaar platform inclusief 1700-contactmogelijkheden, zodat klanten hun eindgebruikers op een eenvoudige en begrijpbare manier kunnen oriënteren en begeleiden bij het regelen van hun zaken met de overheid.

Contactcenter	Contactcenter	Service Management	We beheren en exploiteren het Contactcenter en starten een denkoefening rond de toekomstige dienstverlening	<i>Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, geen datalekken met persoonsgegevens</i>				*Een belangrijk kenmerk van een "state of the art"-dienstverlening aan de burger bestaat uit de gebruikersgerichtheid van die dienstverlening, d.w.z. de mate waarin die digitale dienstverlening tegemoet komt aan de werkelijke noden en behoeften van de gebruikers. Hierbij dienen we bijzondere aandacht te hebben voor de mensen die nog niet mee zijn met de digitale trein.
Content Vlaanderen.be	Content Vlaanderen.be	Service Management	We beheren en exploiteren de oriënterende en overkoepelende informatie op Vlaanderen.be	<i>Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, geen datalekken met persoonsgegevens</i>				
Content Vlaanderen.be	Content Vlaanderen.be	Service Management	We beheren en exploiteren de sociale-mediakanalen van de Vlaamse overheid (in functie van het webplatform)	<i>Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, geen datalekken met persoonsgegevens</i>				
Content Vlaanderen.be	Content Vlaanderen.be	Service Management	We beheren en exploiteren de oriënterende en overkoepelende informatie op Vlaanderen Intern	<i>Opvolging adhv strategische KPI: klanttevredenheid, SLA beschikbaar, doorlooptijd aansluitingen, geen datalekken met persoonsgegevens</i>				
Content Vlaanderen.be	Content Vlaanderen.be	Service Management	We beheren en exploiteren (aansturing, kwaliteitsopvolging en coaching) van de content van aangesloten entiteiten vlaanderen.be en Vlaanderen Intern inclusief uitrol redactiemodel	oprichting redactieraad	coaching: ontwikkelen van een coachingmodel voor de centrale redactie voor het coachen van de decentrale redacties			*Ik ga voluit voor een "digitaal eerst" benadering, maar de Vlaamse overheid moet ook een menselijke stem hebben voor hen die minder digitaal vaardig zijn. Het contactcenter 1700 blijft de hulplijn voor wie de weg niet vindt. Wie online informatie moeilijk vindt, extra vragen erbij heeft of hulp nodig heeft bij het gebruik van digitale loketten, zal steeds terecht kunnen bij klantvriendelijke contactkanalen. Ik zorg dat het contactcenter 1700 verder op de professionele en kwalitatieve dienstverlening van
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	We beheren en exploiteren de platformeigenschappen van MBP/WP: webtoegankelijkheid, kanalenstrategie, informatieveiligheid en privacy en ontwikkelen deze verder door		*webtoegankelijkheid verbeteren *aanpassing privacyverklaring		*ipdc 2.0 *consentmodule cookies ontwikkeld	

Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	We beheren en exploiteren de klantenomgeving: de redactie-omgeving (WP) en het dashboard (MBP) en ontwikkelen deze verder door	aanpassingen op basis van behoeftes redacteurs	implementatie rechten en rollen op de redactie-omgeving (MVP)	aanpassingen op basis van behoeftes redacteurs	preview binnen redactie-omgeving (test-omgeving voor redacteurs)	<p>een privé-partner (call-center) kan blijven rekenen en vraag mijn diensten hiervoor een gunningsprocedure voor een nieuwe kaderovereenkomst voor te bereiden en uit te voeren. In deze kaderovereenkomst maak ik ook plaats voor het gebruik van nieuwe technologieën om de dienstverlening te verbeteren en vooral ook efficiënter te maken. Daarbij denk ik aan AI voor chatbots, specifieke standaarden om spraakassistenten zoals Siri of Alexa beter te kunnen gebruiken, of scherm delen, zodat Vlaamse instanties burgers beter kunnen begeleiden in het gebruik van digitale diensten.</p>
Vershillende programma's (contactcenter, content vlaanderen.be, MBP/WP)		Service Management	We beheren en exploiteren de service delivery management processen en optimaliseren ze (inclusief logging en alerting ifv monitoring en rapportering)	analyse ontwikkelen van een kwaliteitscontrolemodel voor kwaliteitsmonitoring en kwaliteitsopvolging content				
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	We beheren en exploiteren de "legacy"-applicaties: vlaanderen.intern, oude vlaanderen.be, oude headers, oude hulpwidget, intranet.vonet					
Vershillende programma's (contactcenter, content vlaanderen.be, MBP/WP)		Project	Aansluitingen kanalenketen in lijn met de behoeften van onze klanten - op niveau van informatie/content - op niveau van transacties - headeraansluitingen MBP - Contactcenter	*start nieuwe sectorlijn voor VITO *start mailbehandeling voor arbeidskaarten *headerintegraties *aansluitingen MBP/WP *contentaansluitingen	*1700 tijdelijke helpdesk survey gemeente- en stadsmonitor. *headerintegraties * aansluitingen MBP/WP	*start ondersteuning opleidingscheques voor werknemers (nav overdracht van VDAB naar dWSE) *headerintegraties *aansluitingen MBP/WP	*headerintegraties *aansluitingen MBP/WP	
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Meertaligheid Webplatform			meertaligheid (gedeelte webplatform)		
Contactcenter	Contactcenter	Project	Nieuw gunningsdossier Contactcenter (doel: een nieuw partnerschap met goede prijs-kwaliteit garanties voor alle afnemers vanaf 2/2022)	voorbereiding selectiecriteria en bestek	besprekingen en nota's bij selectiecriteria en bestek regeringsbeslissing publicatie selectieleidraad	selectie kandidaten publicatie bestek	start onderhandelingen (eind traject juni 2021 voor start implementatiefase)	
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Migratie webplatform naar centrale system team		migratie uitgevoerd			

OD4.2 Op vraag van onze partners breiden we het data- en contentaanbod uit en realiseren we innovatie en nieuwe functionaliteiten op het platform zodat klanten hun eindgebruikers op een eenvoudige en begrijpbare manier kunnen oriënteren en begeleiden bij het regelen van hun zaken met de overheid.

Contactcenter	Contactcenter	Service Management	Uitbouw nieuwe operationele diensten/ ondersteuning	start dossierinformatie geven voor VLABEL-thema's via 1700 (timing afhankelijk van roadmap VLABEL)		analyse vernieuwing voorlichterwebsite met API's als standaard, om op termijn content met bvb. A.I. te kunnen verbinden (mits voldoende budget)		<p>*Ik streef er dus naar om alle digitale dienstverlening van de Vlaamse overheid overzichtelijk en gecentraliseerd aan te bieden, via vlaanderen.be en via Mijn Burgerprofiel. Elke dienst kan hierbij toch ook zijn eigen doelpubliek gericht en persoonlijk blijven aanspreken en zijn eigen aanbod in de kijker zetten. Informatie Vlaanderen biedt daartoe een gemeenschappelijk webplatform aan die Vlaamse overheden, en bij uitbreiding lokale overheden, kan ondersteunen om hun doelpubliek beter te informeren en te begeleiden bij het digitaal regelen van hun zaken met de overheid. Met dit gemeenschappelijk webplatform zorg ik ervoor dat Vlaamse en lokale overheden zowel hun informatieve website als hun digitaal loket op één plaats kunnen bouwen en naadloos op elkaar kunnen afstemmen. Dit maakt de digitale overheid voor burgers en ondernemers transparanter en gaat de verkoking van de dienstverlening tegen. De loketoplossing die onderdeel is van dit webplatform, biedt een rijke functionaliteit met eenmalig aanmelden, het tonen van (persoonlijke) informatie, het aanvragen en opvolgen van dienstverlening, digitale briefwisseling en het beheren van toestemmingen tot gebruik van data. Daarnaast bekijk ik welke functionele uitbreidingen – op vraag van de entiteiten - aan de orde zijn.</p> <p>*Mijn Burgerprofiel wordt voor burgers de centrale toegangspoort voor informatie over hun gegevens en lopende zaken bij de overheid, en plaatst dit de burger/ondernemer terug centraal in de regio over zijn eigen data en interacties met de overheid. Burgers en ondernemers moeten hun eigen gegevens veilig en makkelijk digitaal kunnen delen met organisaties binnen en buiten de overheid. Ik zorg er voor dat eindgebruikers hierbij het “no wrong door” principe kunnen ervaren. Via welke weg ze ook informatie zoeken of vinden, de informatie is consistent en de gebruikerservaring naadloos. Zo zal Mijn Burgerprofiel zowel te bereiken zijn via Vlaanderen.be, maar ook langs de websites van lokale overheden.</p>
Contactcenter	Contactcenter	Project	PIO voor implementatie van NLP en AI bij het Contactcenter	verdere voorbereiding aanbesteding PIO NLP en AI en juridisch kader	indien voldoende budget PIO en VLAIO en juridisch kader laat dit project levensvatbaar toe, dan aanbesteding overheidsopdracht PIO in stadia met telkens een go-nogo na een fase	afhankelijk van antwoorden voorgaande kwartalen: start uitvoering overheidsopdracht PIO in stadia met telkens een go-nogo na een fase	uitvoering overheidsopdracht PIO in stadia met telkens een go-nogo na een fase	
Contactcenter	Contactcenter	Project	Analyseren voorlichtersite-vernieuwing			analyse vernieuwing voorlichterwebsite met API's als standaard, om op termijn content met bvb. A.I. te kunnen verbinden (mits voldoende budget)		
Vershillende programma's (contactcenter, content vlaanderen.be, MBP/WP)		Recurrent	Gebruikersonderzoek					
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	Transacties: wat weet de overheid over mij: exploitatie en beheer					
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	Transacties: attesten en vergunningen: exploitatie en beheer + aansluitingen					
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	Transacties: terugmelding: exploitatie en beheer + doorontwikkeling		GRB aansluiting		integratie in de header	
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	Transacties: dossierstatusupdate en notificaties: exploitatie en beheer + doorontwikkeling		één aansluitingsproces voor ondernemers en burgers		serviceberichten	
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Transacties - aanvraag- en inschrijfmodule: ontwikkeling				eerste versie aanvraag en inschrijfmodule ("formulier")	
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Transacties - afleveren van digitale post aan burgers en ondernemers: ontwikkeling MBP als HIP		integratie met afleveren digitale post HIP (MVP)		bidirectionaliteit afleveren digitale post	
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Transacties: gepersonaliseerde communicatievoorkeur: ontwikkeling	actieve notificaties: consent en e-mail bijgehouden in MBP	actieve notificaties: consent via meegegeven e-mail adres (via partner)	actieve notificaties: consent wordt door partner bijgehouden		
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Transacties: gepersonaliseerde dienstverleningsvoorkeur: innovatie		POC met SOLID (use case: SDG) - bepalen piloot Trapeze (europees project) SOLID			
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	Header met aanmelden en digitale hulp: exploitatie en beheer + ontwikkeling		integratie van "mijngemeente" - aanmelden als ondernemer (en andere hoedanigheden)	meertaligheid	contextuele digitale hulp	

Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	Oriënteren en informeren - contentmodel product & dienstverlening: exploitatie en beheer + aansluitingen + ontwikkeling		standaardisering en vereenvoudiging	contenttype definitie ontwikkeld	implementatie in functie van SDG (link met DVR) - uitbreiding in kader van informeren op maat - IPDC 2.0	
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	Oriënteren en informeren - bestaande contentmodel: exploitatie en beheer + aansluitingen			artikel type "cijfer"		
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Oriënteren en informeren - contentmodel optimaliseren en uitbreiden		contentmodel optimaliseren voor betere uitwisseling	nieuw contenttype evenement en definitie ontwikkeld	analyse contenttype cijfer en project	
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Oriënteren en informeren - navigatiemodel (thema/hub specifieke doelgroepen): exploitatie en beheer + aansluitingen + ontwikkeling			sectorhub ontwikkeld - selecties op collecties - generalisering "navigatie"	informeren op maat (MVP)	
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Oriënteren en informeren - bronnen en verrijking via content management systeem: exploitatie en beheer + doorontwikkeling		uitfaseren Bynder	standaardisering verrijking		
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	Aanbieden kanaal IPDC: exploitatie en beheer					
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Service Management	Ondersteuning gebruik webcomponenten: exploitatie en beheer					
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Migratie (legacy) vlaanderen.intern				80% van vlaanderen.intern is gemigreerd	
OD4.3 We optimaliseren het aansluitingsproces zodat klanten het platform en de 1700 contactmogelijkheden ten volle kunnen gebruiken en bieden hierbij de gepaste begeleiding.								
Verskillende programma's (contactcenter, content vlaanderen.be, MBP/WP)		Project	Ontwikkeling en uitrol strategie aanbod, aansluitingen en afsprakenkader kanaalketen			*uitwerken modelsamenwerkings-overeenkomst op niveau kanaalketen *aansluitingsprocessen kanaalketen gestandaardiseerd	*onder voorbehoud: nieuw financieringsmodel Contactcenter	Het webplatform biedt overheden de mogelijkheid om hun informatie vlot vindbaar en begrijpbaar op het web aan te bieden. Het voldoet aan alle normen van toegankelijkheid, veiligheid en privacy. Het zorgt er voor dat centrale informatiebronnen ook over overheidsdiensten heen kunnen gebruikt en gedeeld worden. Overheden die het webplatform gebruiken, krijgen hierbij begeleiding en advies om hun informatie helder en consistent te houden, over thema's heen.
Mijn Burgerprofiel/Webplatform	MBP/WP	Project	Versnelling aansluitingsproces "header" door ontwikkeling adminpaneel voor configuratie				adminpaneel ontwikkeld	
SD5. We zijn een klantgerichte en mature organisatie, met een duurzame financiering en betrouwbare dienstverlening, waar mensen graag werken								
OD5.1 We betrekken actief en systematisch onze klanten en andere belanghebbenden bij de verdere uitbouw van ons dienstenaanbod.								
Key accountmanagement	Key accountmanagement	Recurrent	Leads aanbrengen om met de belangrijkste klanten of keyaccounts een kwaliteitsvolle relatie te onderhouden, met het oog op strategische samenwerking					
Key accountmanagement	Key accountmanagement	Project	Uitvoeren van een klantentevredenheidsmeting					
Marketing en Communicatie	Marketing en Communicatie	Recurrent	Helpdesk en 1e lijnsinformatie voor producten en diensten Informatie Vlaanderen optimaal laten functioneren voor maximale service en klantentevredenheid	hercentraliseren interne budgetten				
Marketing en Communicatie	Marketing en Communicatie	Recurrent	Informatie Vlaanderen en haar diensten duidelijk extern positioneren			strategisch communicatieplan corporate communicatie		
Marketing en Communicatie	Marketing en Communicatie	Recurrent	Informatie Vlaanderen actief promoten als thought leader rond data, techgov en digitalisering overheden		IV-experten in kaart brengen en deze zichtbaar maken in bestaande sprekersbureaus / expertendatabanken		organisatie wedstrijd API-Award en event uitreiking API-Award op 25/11/2020	
Marketing en Communicatie	Marketing en Communicatie	Recurrent	De zichtbaarheid vergroten van Informatie Vlaanderen bij externe stakeholders.				organisatie Trefdag Digitaal Vlaanderen op 26/11/2020	
Verskillende programma's		Service Management	Om onze klanten mede-aansturing te geven organiseren we voor onze belangrijkste producten (KLIP, GIPOD, GRB, Wegenregister, Kruispuntbank.Vlaanderen en Kanalen) afzonderlijke bestuurscomités met vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen, van de lokale en provinciale besturen en van de nutssector/bedrijven (indien van toepassing). Overkoepelend is er de beheerscommissie Eigen Vermogen Informatie Vlaanderen.	partnerraad	partnerraad + gebruikersdag	partnerraad	partnerraad	
Verskillende programma's		Service Management	We bevragen onze partners voortdurend en capteren hun behoeften om ons eigen aanbod daarop te kunnen afstemmen, door middel van werkvergaderingen, partnerraden, gebruikersdagen,...					
Kruispuntbank.Vlaanderen		Project	We werken een interactief gebruikers- en feedbackplatform uit	communicatie rond gebruikers- en feedbackforum voor Geografische Webdiensten				
OD5.2 We werken een duurzaam business model uit voor het agentschap zodat er ruimte is voor innovatie en doorontwikkeling van ons dienstenaanbod.								
Financiële strategie		Project	We werken een financiële strategie uit als onderdeel van de algemene strategie van het agentschap om een structurele financiering van de dienstverlening van Informatie Vlaanderen op lange termijn binnen bereik te brengen. Een duurzame financiering houdt in dat de bestaande producten en diensten op een professionele manier kunnen beheerd en doorontwikkeld worden en dat er zaageld is voor gerichte innovatie.	proeve van financieringsmodel is uitgewerkt// aftoetsen en verfijnen financieringsmodel	voorbereiding dossier Vlaamse regering	voorbereiding dossier Vlaamse regering	politieke validatie financieringsmodel	Ik streef naar een duurzame financiering van het agentschap, dat focust op data- en contentdiensten die maximaal inspelen op de behoeften van de klanten, de Vlaamse instanties en de lokale besturen. Ik zal er ook voor zorgen dat het Eigen Vermogen Informatie Vlaanderen de nodige samenwerkingsovereenkomsten sluit zowel binnen als buiten de overheid om het dienstenaanbod van Informatie Vlaanderen zo breed

FLEPOS	FLEPOS	Project	Aanpassen business model FLEPOS	beslissing over het te volgen traject (=> in functie van gekozen optie: start nieuwe ontwikkelingen, juridische onderbouwing, organisatorische aspecten met eigen milestones)					mogelijk te laten gebruiken. De Vlaamse Regering streeft er immers naar om de ontwikkeling van toepassingen en apps over te laten aan de private markt, zodat overheid en private markt optimaal samenwerken en elk vanuit de eigen sterkte opereert. Ik stimuleer dus verdere publiek-private samenwerking op het vlak van data en digitalisering die zowel de private als de publieke sector ten goede komt.
Contactcenter	Contactcenter	Project	Financieringsmodel Contactcenter	*samenwerkings-protocols aanpassen of afsluiten die dit nieuwe financieringsmodel bevatten voor de grote afnemers *rapporterings-mogelijkheden verbeteren om de werking van het gekozen financieringsmodel te kunnen ondersteunen.			afhankelijk van het afgesproken model indien nodig afsluiten van samenwerkings-protocols met diensten die minder grote afnemers zijn		
Kruispuntbank.Vlaanderen	MAGDA	Project	Financieringsmodel afleveren digitale post aan burgers en ondernemingen						
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Juridische advisering bij onderzoeken en projecten (zoals bv. rechtsfiguren IVA/EVA, wazig maken beelden,...)						
Juridische ondersteuning	Juridische ondersteuning	Recurrent	Juridisch nazicht/opstelling/advisering/opstelling/bijstand sjablonen samenwerkingsovereenkomsten, ontwerpbestekken, overheidsopdrachten, op algemeen						
Financiën en Facility	Financiën en Facility	Project	Optimalisatie van de financiële processen						
Financiën en Facility	Financiën en Facility	Recurrent	Uitvoeren van de financiële processen: voeren van de boekhouding, opstellen begroting, rapporteren over de boekhouding						
OD5.3 We beschikken over een solide kennis- en competentiebasis om de opdrachten van het agentschap te realiseren, door een gezonde mix van vaste en tijdelijke medewerkers.									
HR	HR	Project	Opmaak van een strategisch personeelsplan (PEP) 2020-2024			gevalideerd strategisch PEP			
HR	HR	Recurrent	In-, door- en uitstroom (rekrutering en selectie, statutariseringen, bevorderingen en interne mobiliteit voor interne medewerkers), personeelsadministratie en personeelsrapportering						
Financiën en Facility	Financiën en Facility	Recurrent	Het agentschap ondersteunen bij het aanwerven van externe consultants + optimalisatie van de processen						
OD5.4 We werken aan een dynamische bedrijfscultuur om de realisatie van onze strategische doelstellingen te ondersteunen, waarbij betrokkenheid, motivatie en welzijn van medewerkers centraal staan en zij hun talenten kunnen ontwikkelen.									
Marketing en Communicatie	Marketing en Communicatie	Recurrent	Organisatiebrede interne communicatie opzetten met focus op eenvoudige, leesbare, bruikbare en vindbare informatie.						implementatie nieuw intranet
Marketing en Communicatie	Marketing en Communicatie	Recurrent	Interne werksfeer en kennisdeling verbeteren via informele contactmomenten	IV Serveert op 14/2		*organisatie Agentschapsdag 5 juni *IV Serveert op 3/4			IV Serveert op 2/10 en 18/12
HR	HR	Project	Verhogen van de personeelsbetrokkenheid			*voortgangsrapportering werkgroepen Personeelspeiling *nieuwe bevraging Personeelsbetrokkenheid *opmaak personeelsplan	voorstelling resultaten bevraging Personeelsbetrokkenheid		
HR	HR	Project	Waardentraject						afdelingssessies rond balansen in waarden
HR	HR	Project	Digitalisering van de HR-processen	*implementatie PLOEG-module Vlimpers *opvolging		*implementatie Talent module Vlimpers *opvolging			
HR	HR	Recurrent	Prestatiemanagement, loopbaanbeleid, vorming, diversiteit-, welzijns- en integriteitsbeleid						
OD5.5 We stimuleren ondernemer- en eigenaarschap bij onze medewerkers ten behoeve van een kwalitatief hoogstaande en betrouwbare dienstverlening door in te zetten op coachend leiderschap.									
HR	HR	Project	Aanlooptraject leidinggeven						
HR	HR	Project	Teamcoaching DC	tweedaagse DC		opvolging teamcoaching			
HR	HR	Recurrent	Verdere ondersteuning leidinggevend						
OD5.6 We implementeren gemeenschappelijke referentiekaders en performante Shared Services op vlak van organisatiebeheersing, portfoliomanagement, informatieveiligheid, risicomanagement en service management om de strategische doelstellingen (kosten)efficiënt te kunnen realiseren.									
IT Shared Services	IT Shared Services	Project	Opzetten van organisatiebrede incidentrapportering	*piloot producten uitgerold (AIV intern consulteerbare incidentrapportering beschikbaar voor: Webplatform_MBP; Authentieke gegevensbronnen & MAGDA). *organisatiebreed incidentrapportering sjabloon beschikbaar		*aansluit project plan (wanneer welke AIV producten aangesloten zullen zijn) beschikbaar			
									Ik ondersteun een verdere professionalisering van de diensten en producten van het agentschap door hierop een gemeenschappelijk beheer in richten volgens de gekende normen en standaarden uit de IT-industrie (waaronder ITIL en ISO2700x). Dit zal zorgen voor een nog betere afstemming op de behoeften en verwachtingen van de klanten.

IT Shared Services	IT Shared Services	Project	Informatieveiligheidsbeleid AIV uitwerken en implementeren (cfr. aanbeveling Audit Vlaanderen)	*veiligheidsbeleid kader opgesteld *informatieklasse bepaling toolset & proces beschikbaar *security assesement toolset & proces beschikbaar *verwerkingsregister proces en template beschikbaar *security INC Mngt proces beschikbaar *security Audit Leverancier template beschikbaar			*informatieclassificatie van alle AIV product toegekend *up2date AIV Verwerkingsregister beschikbaar *Security Assessment uitgevoerd voor een beperkt aantal producten (TBD) *informatieveiligheidsplan opgesteld voor een beperkt aantal producten (TBD)
IT Shared Services	IT Shared Services	Project	Opzetten van organisatiebrede SLA afspraken & SLA monitoring omgeving	/	TBD (DC 06/03/2020)	TBD (DC 06/03/2020)	TBD (DC 06/03/2020)
IT Shared Services	IT Shared Services	Project	Opzetten van organisatiebreed certificaat beheer	project definitie & scope is bepaald	*shared dienstverlening is operationeel *shared dienstverlening is gedocumenteerd *onboarding proces is beschikbaar		
IT Shared Services	IT Shared Services	Project	Opzetten van organisatiebreed API management platform	*piloot omgeving operationeel *contract afname via HFB *financiering uitgeklaart	*platform inzetbaar voor productie *operationeel beheer & support is ad-hoc ingeregeld	*shared dienstverlening is operationeel *shared dienstverlening is gedocumenteerd *onboarding proces is beschikbaar	
IT Shared Services	IT Shared Services	Service Management	Beheer van AIV datacenter (inclusief hardware renewal)				
IT Shared Services	IT Shared Services	Service Management	Beheer luchtbeelden archief				
IT Shared Services	IT Shared Services	Service Management	Beheer (inclusief kost opvolging) van AIV AWS omgevingen, infrastructuur & deploy pipeline				
IT Shared Services	IT Shared Services	Service Management	Service- en applicatiemanagement op de systemen die in beheer zijn bij ITSS (CRM, O365, bitbuket, statuspage,...)				
IT Shared Services	IT Shared Services	Recurrent	Beheer en opvolging ICT-aankopen en uitgaven als aankoopcentrale voor AIV				
IT Shared Services	IT Shared Services	Recurrent	Uitbaten van de ICT-helppdesk voor ondersteunende ICT inclusief gebruikersondersteuning, certificatenbeheer, dns beheer,...				
IT Shared Services	IT Shared Services	Recurrent	Organiseren ICT-expertisegroepen en uitwerken kaders voor AIV				
IT Shared Services	IT Shared Services	Recurrent	Programma- & Beleidsondersteuning vanuit Enterprise Architectuur				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Juridisch nazicht/opstelling/advisering/bijstand samenwerkingsovereenkomsten, verwerkingsovereenkomsten of charters en opstelling bestekken en onderhandelingen contracten op het vlak van gegevensbescherming				
Juridische ondersteuning	DPO/juridische ondersteuning	Recurrent	Advisering over en juridische bijstand bij het opstellen/verkrijgen van machtigingen Rijksregister, beraadslagingen IVC en protocollen waarbij AIV toegang wenst (bv. in kader van MBP)				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Toezicht op de naleving van het informatieveiligheidsbeleid door AIV d.m.v. steekproeven				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Toezicht op en advisering inzake de naleving van de verplichte gegevensbeschermingsbepalingen (AVG, federale en Vlaamse wetgeving, aanbevelingen VTC en GBA) d.m.v. steekproeven				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Toezicht op de configuratie van de protocollen, machtigingen en beraadslagingen waarbij door de VDI gegevens worden ontsloten, d.m.v. steekproeven				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Advisering van DPIA's (gegevensbeschermingseffectbeoordelingen)				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Opvolging verwerkingsregister, opvolging incidentenregister en advisering bij uitwerking en opvolging alsook rapportering incidentenprocedure m.b.t. persoonsgegevens				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Uitwerking procedure uitoefening rechten burgers en beantwoording van verzoeken van betrokkenen op het vlak van gegevensbescherming				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Contact voor de VTC en GBA conform de AVG				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Ondersteuning bij invullen van vragenlijsten van partners, stakeholders, afnemers (bv. KSZ-vragenlijst)				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Advisering op het vlak van gegevensbescherming op basis van assessments/audits inzake risico's en noden en desgevallend verbeteracties voorstellen				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Nazicht informatieklassen (dataclassificatie)				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Revisie privacyverklaringen binnen AIV				
Juridische ondersteuning	DPO	Recurrent	Informering, sensibilisering en stimulering personeel AIV				
Financiën en Facility	Financiën en Facility	Recurrent	Secretariaat en uitvoeren van de facilitaire processen (facilitaire aankopen, bestellingen) en optimalisatie van de processen				

Portfoliobureau	Portfoliobureau	Project	Uitbouwen van een professioneel portfoliomanagement met gepaste governance en beheer	herinrichting van de DC-vergaderingen waarbij maandelijks 4 meer inhoudelijk gefocuste vergaderingen plaatsvinden, met sterkere betrokkenheid van de sleutelrollen in de organisatie	inventaris van de projecten en producten- en diensten van Informatie Vlaanderen in functie van een structurele opvolging binnen het portfolio en service management DC		
Portfoliobureau	Portfoliobureau	Project	Uitbouw KPI-dashboard	voor eerste set van prioritaire KPI: afgestemde definitie klaar en aflijning van haalbare scope voor eerste (nul)meting		voor tweede set van KPI: afgestemde definitie klaar en aflijning van haalbare scope voor eerste (nul)meting	
Portfoliobureau	Portfoliobureau	Project	Verdere uitbouw van het risicomanagement (verdieping van de risico-identificatie en -evaluatie en verankering van het risicobeheer)				
Portfoliobureau	Portfoliobureau	Recurrent	Het agentschap ondersteunen bij het sturen op de realisatie van de strategische organisatiedoelstellingen binnen het beschikbare budget				
Portfoliobureau	Portfoliobureau	Recurrent	Komen tot 'afgestemde autonomie' binnen de programma-organisatie, door verticale en horizontale harmonisatie.				
Portfoliobureau	Portfoliobureau	Recurrent	Verhogen van de globale maturiteit op vlak van organisatiebeheer door betere eenduidige afstemming				

SD1 Onze kennis en ervaring op het vlak van data en digitalisering zetten we in de praktijk door overheden te ondersteunen bij hun digitale transformatie

OD1.1 We ondersteunen de bevoegde minister en het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid bij de formulering en realisatie van de digitaliseringsambities van de Vlaamse overheid.

OD1.2 We participeren aan interbestuurlijk overleg inzake data en digitalisering namens de Vlaamse overheid en volgen Europese ontwikkelingen ter zake op om de overige strategische doelstellingen te realiseren.

OD1.3 We richten een Digitaal Bureau in van waaruit we de Vlaamse overheid adviseren en ondersteunen om vereenvoudiging en planlastvermindering te realiseren

OD1.4 We ondersteunen de realisatie van de digitaliseringsambities van de Vlaamse overheid door onze expertise in het realiseren van geïntegreerde en programma-overschrijdende oplossingen aan te wenden in het opstellen van business cases die gedragen worden door onze partners.

OD1.5 We vervullen de rol van regisseur, facilitator en adviseur bij de uitvoering van vernieuwende digitaliseringsprojecten.

SD2 We geven toegang tot het meest uitgebreide aanbod van data die op een veilige en betrouwbare manier gebruikt kunnen worden in de bedrijfsprocessen van onze klanten

OD2.1 We beheren en exploiteren deelplatformen zodat data en content vanuit aangesloten bronnen veilig en betrouwbaar kunnen gebruikt worden.

OD2.2 We moderniseren legacy deelplatformen in lijn met nieuwe architectuurprincipes.

OD2.3 Op vraag van onze partners breiden we het data- en contentaanbod uit en realiseren we innovatie en nieuwe functionaliteiten op de bestaande deelplatformen.

OD2.4 We optimaliseren het aansluitingsproces en de vindbaarheid van ons aanbod en bieden hierbij de gepaste begeleiding.

SD3 We organiseren de transitie naar smart data door data interoperabel te maken waardoor ze beter bruikbaar zijn, zowel binnen als buiten de overheid

OD3.1 We beheren het stelsel van basisregisters, de basiskaart Vlaanderen en gestandaardiseerde metadata en zorgen voor adequate bijhouding in lijn met de verwachtingen van de klanten.

OD3.2 We moderniseren legacy data-beheersystemen in lijn met nieuwe architectuurprincipes.

OD3.3 We ontwikkelen gedragen standaarden en bieden de nodige begeleiding om deze te implementeren voor eigen en externe data en -diensten.

OD3.4 We organiseren een smart data incubator waarin we onze expertise met betrekking tot data en interoperabiliteit ter beschikking stellen.

SD4 We bieden de sterkste Vlaamse digitale contactkanalen aan waarmee onze klanten hun eindgebruikers beter kunnen oriënteren en begeleiden bij het regelen van hun zaken met de overheid

OD4.1 We beheren en exploiteren een volwaardig, matuur en schaalbaar platform inclusief 1700-contactmogelijkheden, zodat klanten hun eindgebruikers op een eenvoudige en begrijpbare manier kunnen oriënteren en begeleiden bij het regelen van hun zaken met de overheid.

OD4.2 Op vraag van onze partners breiden we het data- en contentaanbod uit en realiseren we innovatie en nieuwe functionaliteiten op het platform zodat klanten hun eindgebruikers op een eenvoudige en begrijpbare manier kunnen oriënteren en begeleiden bij het regelen van hun zaken met de overheid.

OD4.3 We optimaliseren het aansluitingsproces zodat klanten het platform en de 1700-contactmogelijkheden ten volle kunnen gebruiken en bieden hierbij de gepaste begeleiding.

SD5 We zijn een klantgerichte en mature organisatie, met een duurzame financiering en betrouwbare dienstverlening, waar mensen graag werken

OD5.1 We betrekken actief en systematisch onze klanten en andere belanghebbenden bij de verdere uitbouw van ons dienstenaanbod.

OD5.2 We werken een duurzaam business model uit voor het agentschap zodat er ruimte is voor innovatie en doorontwikkeling van ons dienstenaanbod.

OD5.3 We beschikken over een solide kennis- en competentiebasis om de opdrachten van het agentschap te realiseren, door een gezonde mix van vaste en tijdelijke medewerkers.

OD5.4 We werken aan een dynamische bedrijfscultuur om de realisatie van onze strategische doelstellingen te ondersteunen, waarbij betrokkenheid, motivatie en welzijn van medewerkers centraal staan en zij hun talenten kunnen ontwikkelen.

OD5.5 We stimuleren ondernemer- en eigenaarschap bij onze medewerkers ten behoeve van een kwalitatief hoogstaande en betrouwbare dienstverlening door in te zetten op coachend leiderschap.

OD5.6 We implementeren gemeenschappelijke referentiekaders en performante Shared Services op vlak van organisatiebeheersing, portfoliomanagement, informatieveiligheid, risicomanagement en service management om de strategische doelstellingen (kosten)efficiënt te kunnen realiseren.

Budget op basis van Begrotingsopmaak 2020**Agentschap Informatie Vlaanderen (AIV)**

Begrotingsartikel	Begrotingsartikel Omschrijving	B - VAK
PC0-1PAA2ZZ-LO	Lonen	13 135,00
PC0-1PAA2ZZ-WT	Werking en Toelagen	3 745,00
PC0-1PJA2NA-WT	Werking en Toelagen - DIGITALE PRODUCTEN, DIENSTEN EN ONDERSTEUNING	16 414,00

Eigen vermogen Informatie Vlaanderen (EVIV)

Begrotingsartikel	Begrotingsartikel Omschrijving	B - VAK
PC0-1PJA2NY-IS	Interne Stromen - EIGEN VERMOGEN INFORMATIE VLAANDEREN (EV-IV)	3 903,00
Middelen Eigen Vermogen Informatie Vlaanderen (exclusief interne stroom)		10 868,00

DIVERSITEITSPAN INFORMATIE VLAANDEREN 2020			
Doelstelling	(Mogelijke) acties	Verantwoordelijke voor de acties	Indicatoren
Diversiteit verankeren in de werking van de organisatie			
De visie rond diversiteit integreren in de HR-processen	Studentenjobs worden opengesteld voor de kansengroepen.	Diversiteitsambtenaar, HR team, selectieverantwoordelijken.	Er wordt aandacht besteed om de vacatures voor jobstudenten extra onder de aandacht te brengen bij studenten met een migratieachtergrond en/of een chronische ziekte.
	Selecties organiseren in lijn met neutraliteitsprincipes.	Selectieverantwoordelijken, HR team	Neutraliteitsparagraaf in alle types vacatureberichten voorzien.
	Bekendheid geven onder de medewerkers over de mogelijkheid een aanvraag te doen ivm aanpassingen voor medewerkers met een arbeidshandicap/chronische ziekte.	Diversiteitsambtenaar	Gerichte info doorgeven rond de mogelijkheden die er zijn om aanpassingen aan te vragen voor medewerkers met een chronische ziekte of handicap.
	Personeelsleden met een handicap kunnen een aangepaste aflijning van hun takenpakket aanvragen.	Diversiteitsambtenaar i.s.m. leidinggevenden en ondersteund door de dienst diversiteitsbeleid	Bij vraag tot aanpassing van takenpakket o.w.v. chronische ziekte/handicap, speciale werkprotocollen opmaken.
	Waar mogelijk verder inzetten op bis-stagiairs.	Diversiteitsambtenaar, HR team	Aantal bis-stages van 2020. In 2019 werd er één bis-stagair aangetrokken.
	Systematische samenwerking met de dienst diversiteitsbeleid om het diversiteitsbeleid voor AIV doorheen het jaar te blijven verfijnen en uitbouwen.	Diversiteitsambtenaar i.s.m. dienst diversiteitsbeleid	Volgens de noden en prioriteiten zal er samengezeten worden met de dienst Diversiteit en deelgenomen worden aan de commissie diversiteit van de Vlaamse Overheid.
Een open bedrijfscultuur m.b.t. diversiteit, gelijke kansen en neutraliteit			
Communiceren en sensibiliseren	De boodschappen en dragers van de dienst diversiteitsbeleid intern laten doorstromen.	Diversiteitsambtenaar i.s.m. communicatieverantwoordelijke en dienst diversiteitsbeleid	Affiches en andere boodschappen van de dienst diversiteitsbeleid zijn zichtbaar binnen de organisatie. Informatie op intranet is actueel en toegankelijk.
Informatie op een toegankelijke manier ter beschikking stellen	Zorgen dat alle websites die Informatie Vlaanderen beheert maximaal toegankelijk zijn.	Communicatieverantwoordelijke	Websites maximaal toegankelijk maken is een voortdurend aandachtspunt.
Monitoren en rapporteren van de effecten van het diversiteitsbeleid			
Monitoren	Systematisch opvolgen van streefcijfers	Gemeenschappelijk dienstencentrum	Wanneer nieuwe diversiteitsgegevens over de entiteit worden doorgegeven door de dienst diversiteitsbeleid, deze gegevens integreren in de personeelsrapportering die wordt gepresenteerd op het directiecomité.

Rapporteren	De nodige rapportering voorzien ivm diversiteitscijfers.	Gemeenschappelijk dienstencentrum ism diversiteitsambtenaar	Bij een vraag naar gegevens over diversiteit deze tijdig en correct rapporteren.
-------------	--	--	--

JAARACTIEPLAN WELZIJN INFORMATIE VLAANDEREN 2020										
Overkoepelende maatregel uit Globaal Preventieplan (GPP) (zie deel 7.1)		Maatregel	Preventiehiërarchie (PROCA: Preventie, Reductie, Overdracht, Contingency, Aanvaarding)	Risico-nummer uit GPP (zie deel 5)	Grootte van het betreffend risico	Verantwoordelijkheid	Uitvoering	Timing	Middelen (buiten de gebruikelijke werkmiddelen)	Evaluatiecriteria
a. Doelstelling: Informatie Vlaanderen zorgt ervoor dat haar medewerkers in optimale psychosociale omstandigheden kunnen werken.										
A1	a1.	Verder uitwerken en implementeren van het welzijnsbeleid aan de hand van concrete acties m.b.t. veerkracht (preventie stress en burnout), gezond leven op het werk, re-integratie, EAP (psychologische begeleiding en traumazorg), ...	P	17	gemiddeld	HR	* HR * GDPB (advies) * AgO (advies) * Better minds @ work * Andere welzijnsactoren (vertrouwenspersonen, contactpersonen integriteit en welzijn, ...) * Pulso	2020	financiële middelen	acties uitgewerkt, gecommuniceerd en uitgevoerd
A1	a2.	Aanbieden van opleidingen voor specifieke doelgroepen in het kader van een preventief beleid rond werkgebonden stress en burnout, onder meer i.s.m. Better minds @ work (https://overheid.vlaanderen.be/raamcontract-ondersteuning-stress-burn-out-en-welzijn)	P	17	gemiddeld	HR	* HR * Contactpersoon welzijn * GDPB (advies) * AgO (advies) * Better minds @ work * Veerkrachtcoaches VO	2020	financiële middelen	opleidingen plaatsgevonden
A2	a3.	Verder implementeren van een leiderschapstraject binnen Informatie Vlaanderen met aandacht voor de aspecten rond waarderend en resultaatgericht leidinggeven (in PTOW-context) en de rol van leidinggevend als eerste evaluator	P, R	17	gemiddeld	HR	* HR * AgO (advies)	2020	financiële middelen	leiderschapstraject uitgevoerd
A2	a4.	Na aanduiding en opleiding van een contactpersoon integriteit in Informatie Vlaanderen concrete acties opzetten m.b.t. integriteit en waarden	P, R	17	gemiddeld	Contactpersoon integriteit HR	* Contactpersoon integriteit * HR	2020		acties opgezet en gecommuniceerd
A2	a5.	Uitgewerkte functiebeschrijvingen evalueren, verfijnen en waar nodig aanpassen zodat rolambigüiteit tegengegaan wordt en de mogelijke loopbaanpaden in het kader van het personeelsplan en het functiehuis evalueren, waar nodig bijsturen en implementeren bij eventuele personeelsbewegingen	P, R	17	gemiddeld	HR	* HR * AgO (advies)	2020		functiebeschrijvingen en loopbaanpaden aanvaard door de medewerkers van Informatie Vlaanderen en waar nodig bijgestuurd
A2	a6.	Activiteiten opzetten die medewerkers van de twee standplaatsen (op organisatieniveau) met elkaar verbinden (recurrente actie)	R	17	gemiddeld	HR	HR	2020	financiële middelen	activiteiten georganiseerd en voldoende deelnames
A3	a7.	Na aanduiding en opleiding van een ERM (entiteits re-integratie medewerker) in Informatie Vlaanderen en kaderend in het re-integratie- en diversiteitsbeleid in Informatie Vlaanderen, daar waar mogelijk opstarten van re-integratietrajecten van langdurig zieke medewerkers	P, R	17	gemiddeld	HR ERM	* HR * Diversiteitsambtenaar * ERM	2020		re-integratietrajecten plaatsgevonden
A2	a8.	Naar aanleiding van de resultaten van de personeelspeiling traject opzetten om daarin vastgestelde verbeterpunten aan te pakken en hiervoor acties uit te werken en te implementeren, waardoor een verhoogde personeelsbetrokkenheid en -tevredenheid kan worden gerealiseerd	P, R	17	gemiddeld	HR	* HR * Portfoliobureau * MarCom * IT SS * DC * Medewerkers AIV (op vrijwillige basis)	2020		acties uitgewerkt, gevalideerd en (deels) uitgevoerd
b. Doelstelling: Informatie Vlaanderen wapent doelgroepen binnen Informatie Vlaanderen om doelmatig om te gaan met de welzijnsrisico's eigen aan hun functie.										
B1	b1.	Verspreiden van informatie rond ergonomische werkhouding en werkplekinrichting	P, R, C	12	klein	HR	* ergocoach * GDPB (advies of opleiding) * bedrijfsarts EDPB (advies) * HR (contactpersoon welzijn)	2020		informatie verspreid
B1	b2.	Communiceren over de mogelijkheid om een beroep te doen op de interne ergocoach bij Informatie Vlaanderen	P, R, C	12	klein	HR	* ergocoach * HR (contactpersoon welzijn) * GDPB (advies) * Marketing & communicatie	2020		mogelijkheid gecommuniceerd
B1	b3.	Communiceren van de interne procedure voor het ter beschikking stellen van bijzonder ergonomisch materiaal aan personeelsleden met door de arbeidsgeneesheer vastgestelde medisch aangetoonde problemen	R, C	12	klein	HR	* HR (contactpersoon welzijn) * Marketing & communicatie * Financiën & facility	2020		interne procedure gecommuniceerd
B2	b4.	Uitvoeren van een risicoanalyse beeldschermwerk via individuele bevraging van de personeelsleden via de GDPB	R	8, 11, 28	gemiddeld	HR	* GDPB	2020	bevraging risicoanalyse beeldschermwerk	risicoanalyse beeldschermwerk uitgevoerd
B2	b5.	Sensibiliseren van personeelsleden i.v.m. de procedure voor de terugbetaling van een beeldschermbril (Omzendbrief KB/BZ/2017/2)	P, R, C	28	klein	HR	* HR (contactpersoon welzijn) * GDPB (advies) * Marketing & communicatie	2020		personeelsleden gesensibiliseerd
B3	b6.	Organiseren opleiding telefonisch contact, omgaan met agressie voor onthaalmedewerkers en helpdeskmedewerkers	P, R	2	gemiddeld	HR	* HR * AgO (advies)	2020	financiële middelen	opleiding plaatsgevonden

B4	b7.	Aanbieden heropfringsopleiding defensief rijden, milieubewust rijden, slipcursus... voor topografen en FLEPOS-medewerkers	P, R	26	klein	HR	* HR * AgO (advies)	2020	financiële middelen	opleiding plaatsgevonden
B3	b8.	Organiseren opleidingen voor aangeboden software- en internettoepassingen en verdere implementatie van de rol van de ambassadeurs m.b.t. bepaalde applicaties	P, R	11	gemiddeld	ICT	* ICT * HR * Ambassadeurs	2020	financiële middelen	opleidingen plaatsgevonden, communicatie gebeurd i.v.m. de beschikbaarheid van ambassadeurs
c. Doelstelling: Informatie Vlaanderen zorgt voor een optimale informatiedoorstroming over het thema welzijn.										
C1	c1.	Doorgeven van informatie i.v.m. noodprocedures en EHBO aan nieuwe werknemers, consultants, stagiairs, jobstudenten... tijdens het onthaalproces	P, R	4, 5, 10	klein	HR	* HR * Contactpersoon welzijn * AgO(DCPA)	2020		informatie doorgegeven
C1	c2.	Oproep doen naar nieuwe EHBO-hulpverleners en communiceren van de geactualiseerde lijst in Informatie Vlaanderen	P, R	4, 5, 10	klein	HR	* Financiën & facility (secretariaat) * Marketing & communicatie * HR * Contactpersoon welzijn	2020		oproep gebeurd, geactualiseerde lijst gecommuniceerd
C1	c3.	Communiceren van de regels voor het gebruik van EHBO-lokalen en van de EHBO-kits op de verdiepingen van Informatie Vlaanderen (in het Virginie Loveling- en het Herman Teirlinckgebouw)	P, R	4, 5, 10	klein	HR	*HR * Contactpersoon welzijn * Marketing & communicatie	2020		regels gecommuniceerd
C1	c4.	Oproep doen naar nieuwe zonevrijwilligers en communiceren van de geactualiseerde lijst in Informatie Vlaanderen	P, R	4, 5, 10	klein	HR	* Conactpersoon welzijn * Financiën & facility (secretariaat) * HR * Marketing & communicatie	2020		oproep gebeurd, lijst gecommuniceerd
C1	c5.	Vergroten van de bekendheid/zichtbaarheid bij de medewerkers van de bij welzijn betrokken (interne) actoren/aanspreekpunten	P, R	17	gemiddeld	HR	* HR * GDPB (advies) * vertrouwenspersonen * contactpersonen integriteit en welzijn * Marketing & communicatie	2020		informatie gecommuniceerd/gepubliceerd
C1	c6.	Communiceren dat medewerkers de bedrijfsarts dienen te verwittigen bij problemen met infectieziekten	P, R, C	29	klein	HR	* HR * Contactpersoon welzijn * GDPB (advies) * Marketing & communicatie	2020		richtlijn gecommuniceerd

Project
Service Management
Recurrent

**JAARRAPPORT
ONDERNEMINGSPLAN 2019**
INFORMATIE VLAANDEREN

Versie /// 0.1

Informatie Vlaanderen

Havenlaan 88, 1000 Brussel

+32 (0)2 553 72 02

Koningin Maria Hendrikaplein 70, 9000 Gent

+32 (0)9 276 15 00

informatie.vlaanderen@vlaanderen.be



Burgerprofiel. In samenwerking met partners werden de eerste 'slimme diensten' in productie genomen waarbij automatisch advies wordt aangeboden (o.a. voor de erkenning van zorgberoepen en het toekennen van de transitiepremie). Er werden doorheen het jaar verschillende semantische en technische standaarden goedgekeurd, alsook een metadatastandaard. Via innovatieve dienstverlening en het gebruik van nieuwe verwerkingstechnieken op diverse beelddata ondersteunden we verschillende overheidspartners bij het uitwerken van hun digitaliseringsprojecten. Voorbeeldprojecten zijn de haalbaarheidsanalyse van asbestdetectie (i.s.m. OVAM), de aanmaak van een bodembedekkingskaart (i.s.m. DOMG). Via de coördinatie van twee EU-consortia nemen we een trekkende rol op in projecten die door middel van data-analyse en visualisatie het Smart City beleid ondersteunen.

Daarnaast werd het operationeel beheer van de bestaande producten verzekerd, met het oog op continuïteit van het dienstverleningsaanbod naar de klanten toe. In 2019 werden een aantal **platformen sterk gemoderniseerd**, zoals het MAGDA platform, het cloudplatform voor geografische webdiensten, het contactcenterplatform en FLEPOS. Dit waren complexe en risicovolle projecten die succesvol en tijdig zijn uitgevoerd en belangrijke efficiëntiewinsten opleverden. Uit het **stijgend gebruik, het stijgend aantal aansluitingen en het opvallend stijgend aantal betalende opdrachten op vraag** (ter waarde van 5.000.000 €) blijkt dat het vertrouwen in de performante werking van het agentschap groot is. Enkele cijfers die dit illustreren: ruim 2.900.000.000 transacties op Kruispuntbank Vlaanderen, een stijging van respectievelijk 52% en 65% voor de MAGDA-diensten en geografische webdiensten ten opzichte van 2018, 15.955.435 bezoeken op Vlaanderen.be, een stijging van 17,23% ten opzichte van 2018, 952.234 contacten (oproepen, e-mails en chatsessies) op 1700 en 1.358.156 contacten op 13 andere Vlaamse overheidsinfolijnen die gebruik maken van ons contactcenter, ongeveer 5.000.000 euro inkomsten uit samenwerkingsovereenkomsten.

De exponentiële stijging van het gebruik van deze producten houdt al enkele jaren aan, maar de financiering bleef stabiel. Om de digitalisering in de komende legislatuur te versnellen werd in 2019 in nauwe samenspraak met het nieuwe kabinet ook werk gemaakt van een **model voor duurzame financiering** van de werking en verdere ontwikkeling van het agentschap. Dit moet in 2020 resulteren in een akkoord.

Beleidsmatig vallen de coördinatie inzake de verdere operationalisering van het bestuursdecreet en de AVG op en de erkenning van 13 authentieke bronnen door het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT beleid. Er werd binnen het agentschap **account management** opgezet met het oog op een pro-actieve benadering van de VO-klanten. In de toekomst willen we entiteiten nog meer ondersteunen bij hun digitale transformatie. Hiertoe zetten we sterker in op externe communicatie, het in de markt zetten van ons aanbod en de mate waarin we dichtbij onze klanten staan.

Op vlak van **organisatie en interne werking** realiseerden we belangrijke consolidaties op vlak van IT, de uitrol van het functiehuis, de opstart van het portfolio bureau en een versterking van het leiderschap binnen het agentschap. De doelstelling op het vlak van personeelsbudgetbesparing is gehaald, er was zelfs een licht overschot. De vooropgestelde daling van het personeelsaantal (koppen) was minder evident gezien het beperkt aantal pensioneringen en geringe spontane uitstroom, maar is intussen ook gehaald.

Audit Vlaanderen stelde vast dat Informatie Vlaanderen op een systematische wijze werkt aan de inbedding van haar systeem van interne controle/organisatiebeheersing, met een stijgende maturiteitsscore op risicomangement als resultaat. Een lijn die we doortrekken naar 2020.



3 JAARRAPPORTERING OVER DE STRATEGISCHE EN OPERATIONELE BELEIDS- EN ORGANISATIEDOELSTELLINGEN

SD1 Het agentschap coördineert het informatiebeleid, in afstemming met het ICT-beleid

OD1.1 Het agentschap ondersteunt de minister bij de ontwikkeling van een gecoördineerd informatiebeleid

Het team beleidscoördinatie stond in voor het ontwikkelen, formuleren en monitoren van het informatiebeleid van de Vlaamse overheid, in nauwe samenspraak met de bevoegde minister. Dit hield onder meer in het opstellen van een bijdrage van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid aan het nieuwe Vlaamse regeerakkoord, meer bepaald m.b.t. datadeling in functie van levensgebeurtenissen, en het verder operationaliseren van het bestuursdecreet. Er werd een informatiemanagementstrategie goedgekeurd en opgestart in antwoord op de aanbevelingen van de thema-audit informatiemanagement. De resultaten van het onderzoek 'Een digitale Vlaamse overheid' (DigiVO) binnen het Steunpunt Bestuurlijke Vernieuwing (SBV) werden in overweging genomen bij de verdere beleidsontwikkeling. Tenslotte werd de nodige aandacht besteed aan het opvolgen van Europese beleidsmatige ontwikkelingen (o.a. richtlijnen en verordeningen) met een impact op de beleidsthema's van Informatie Vlaanderen. Hierbij werd vooral gekeken naar de impact op de Vlaamse overheden van de 2^e herziening van de Public Sector Information richtlijn en de Single Digital Gateway verordening.

OD1.2 Het agentschap coördineert de harmonisering van het informatie- en dienstenaanbod en de veiligheid van gegevensuitwisseling

Op basis van de resultaten van het onderzoek 'Een digitale Vlaamse overheid' (DigiVO) binnen het Steunpunt Bestuurlijke Vernieuwing (SBV) werden de huidige rol en verantwoordelijkheden van Informatie Vlaanderen als dienstenintegrator verduidelijkt, in antwoord op de aanbevelingen van de organisatie-audit. Het team beleidscoördinatie stond ook in voor de verdere coördinatie van het naleven van de verplichtingen van de INSPIRE richtlijn door Informatie Vlaanderen en de rest van de Vlaamse overheid, door middel van het INSPIRE actieplan 2016-2020. Het agentschap heeft daartoe de nodige ondersteunende dienstverlening ontwikkeld (INSPIRE-dataharmonisering).

OD1.3 Het agentschap werkt een coherent wettelijk en organisatorisch kader uit voor de ontwikkeling en het beheer van informatie

Het team beleidscoördinatie stond in voor het ondersteunen van de werking van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid. Enkele belangrijke dossiers die door het Stuurorgaan goedgekeurd werden zijn:

- de URL-strategie van de Vlaamse overheid
- de cloud computing strategie van de Vlaamse overheid
- het rapport rond hergebruik van overheidsinformatie en open data
- de leidraad Interbestuurlijk Samenwerken aan digitale projecten
- richtlijnen rond het opstellen van digitaalvriendelijke regelgeving
- het voorstel tot erkenning van 13 bijkomende authentieke gegevensbronnen

In het najaar werd begonnen met het opstellen van een strategisch plan voor het stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid, in 2020 goed te keuren door de Vlaamse regering. Dit strategisch plan zal de



krachtlijnen vastleggen voor het informatie- en ICT-beleid van de Vlaamse overheden in de huidige regeerperiode.

Juridische ondersteuning

De juridische werkgroep ‘Algemene Verordening Gegevensbescherming’ (AVG), ressorterend onder het stuurorgaan Vlaams Informatie en ICT-beleid en bestaande uit juristen en functionarissen voor gegevensbescherming van ieder beleidsdomein van de Vlaamse overheid alsook van de provinciale en lokale besturen, kwam in 2019 drie keer bijeen. Een aantal belangrijke documenten werden in de juridische werkgroep besproken, toegelicht en goedgekeurd. Die documenten zijn voor alle Vlaamse entiteiten en lokale besturen een degelijk hulpmiddel ter implementatie van de AVG.

Eveneens in overleg met de voornoemde juridische werkgroep werd een ontwerp van besluit opgesteld tot aanpassing van de inspectiedecreten aan de AVG (ingevolge een advies van de GBA). Dat besluit werd door de Vlaamse Regering op 19 juli 2019 definitief goedgekeurd.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 22 maart 2019 houdende de aanstelling van de leden van de Vlaamse toezichtcommissie voor de verwerking van persoonsgegevens (VTC) werd op 29 maart 2019 in het Staatsblad bekendgemaakt. Sinds die bekendmaking is de VTC ingevolge artikel 10/4, §1, van het decreet van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer bevoegd om hetzij uit eigen beweging, hetzij op verzoek van het Vlaams Parlement of de Vlaamse Regering adviezen te verstrekken omtrent elke aangelegenheid met betrekking tot de verwerkingen van persoonsgegevens. M.a.w. sinds die bekendmaking neemt de VTC haar taken en bevoegdheden op als toezichthoudende autoriteit voor de verwerking van persoonsgegevens conform de AVG en is de VTC verantwoordelijk voor het toezicht op de toepassing van de AVG door de Vlaamse instanties.

SD2 Het agentschap zet in op digitaal leiderschap en wil door de inzet van innovatieve technologie en partnerschappen met overheden en bedrijven business transformeren

OD2.1 Onderzoek en ontwikkeling op vlak van Blockchain, AI en Smart Cities met het oog op nieuwe componenten of geïntegreerde oplossingen

Blockchain

In het kader van het project Validata heeft Informatie Vlaanderen in 2019, in samenwerking met VLAIO, volop ingezet op een eerste behoefteanalyse omtrent het uitwisselen van eigen gevalideerde ondernemingsgegevens. De ultieme doelstelling is om ondernemers terug de regie of het eigenaarschap in handen te geven over hun eigen data die wordt uitgewisseld tussen ondernemers, overheden en private sectoren. Op basis van deze analyse werd in samenwerking met VLAIO een convergentie-oefening uitgevoerd. Die heeft geleid tot een short list van use cases waarin ondernemers eigen gegevens op een laagdrempelige manier aan publieke of private organisaties ter beschikking kunnen stellen. Deze short list van use cases betreft:

- Het RSZ-attest
- De rechtstoestand van een onderneming
- De verkregen omgevingsvergunningen
- De KMO-grootte simulatie
- Een gecombineerde usecase voor de bouwsector (omgevingsvergunning, verzekeringsattest, RSZ-attest, bankwaarborg,...)

VLAIO en Informatie Vlaanderen bereiden de volgende stap voor, m.n. dat per gegevensbron een model en een aanpak wordt gedefinieerd om de uitwisseling mogelijk te maken.



Earth Observation Data Science (EODAS)

Het programma EODaS heeft in 2019 verschillende overheidspartners via innovatieve dienstverlening en het gebruik van nieuwe verwerkingstechnieken (Artificiële Intelligentie) op de diverse LiDAR data, luchtopnames of UAV-beelden (drones of RPAS-Remotely Piloted Aircraft Systems , ...) ondersteund bij het uitwerken van hun digitaliseringsprojecten.

Voorbeeldprojecten zijn oa de haalbaarheidsanalyse van asbestdetectie (OVAM), de adviesverlening voor de aanmaak van een 3DGRB voor Antwerpen, de kartering van hydromorfologische karakteristieken voor de waterlopen in Vlaanderen (VMM), de kust en dijkenmonitoring (de Vlaamse Waterweg en Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust), de aanmaak van innovatieve datasets (Hillshade en Skyview) (Agentschap Onroerend Erfgoed), het analytisch gebruik van UAV binnen de werking van de VLM, of de aanmaak van een bodembedekkingskaart voor Agentschap Departement Omgeving.

Het programma EODaS (Beeldverwerkingsketen Vlaanderen – referentietaak VITO) zorgde ook in 2019 voor continuïteit in de aangeboden digitale interfaces (API's) voor burgers, overheidsdiensten en derden. Voorbeelden hiervan zijn het "open LiDAR portaal" voor het publiceren van basis remote sensing data over Vlaanderen alsook "de Zonnekaart Vlaanderen" (Vlaams Energieagentschap) voor het publiek ter beschikking stellen en integreren van op maat gemaakte digitale informatie uit ruwe remote sensing data.

Smart cities

In 2019 zette Informatie Vlaanderen samen met VLAIO en ABB in op meer coherentie op het vlak van de Smart City initiatieven. Op vlak van data toonde AIV via het initiatief 'Smart Data' het belang aan van gestandaardiseerde data in Smart City oplossingen en gaf hierbij ondersteuning in diverse initiatieven waaronder de VLAIO City of Things oproep, het Vlaams Open Data Charter, Smart Flanders, Mobilidata en het standaardiseren van combimobiliteit via een OSLO traject. Op vlak van architectuur zette AIV in 2019 samen met ABB, VLAIO en HFB in op het ontwikkelen van een gedeelde visie en draagvlak voor een Vlaamse Open City Architectuur (VLOCA) die past binnen een bredere visie van het Vlaamse ecosysteem rond smart cities. Daarnaast werd ook ingezet op het ontsluiten van nieuwe belangrijke Smart City gerelateerde big data bronnen zoals gepseudonimiseerde ANPR verkeersdata ism met de Federale Politie. De gebruiksmogelijkheden en belemmeringen werden in kaart gebracht.

Via het Europese project PoliVisu hebben we ingezet op het ondersteunen van Smart City beleid door analyse en visualisering van gegevens met een ruimtelijke en mobiliteitsdimensie. Hierbij hebben we ingezet op pilotcases in Vlaanderen m.b.t. verkeersveiligheid en verkeersmanagement en bij lokale besturen op verkeersmanagement d.m.v. ANPR (Mechelen), Sensoren gebaseerd Smart Parkeerbeleid (Kortrijk) en studentenmobiliteit & economie (Gent). Vanuit de ervaring en het draagvlak van PoliVisu is inmiddels het Europese Duet project gestart dat inzet op een schaalbare digitale virtuele representatie van Vlaanderen, waarin Vlaamse overheidsdata, voorspellingsmodellen en informatiearchitectuur een prominente rol opneemt. Informatie Vlaanderen coördineert beide EU consortia bestaande uit overheden, bedrijven en onderzoeksinstituten die samenwerken aan innovatie rond de slimme stad van morgen.



SD3 Het agentschap biedt digitale producten, diensten en ondersteuning aan

OD3.1 Het agentschap ontwikkelt en beheert generieke en herbruikbare componenten die overheidsdiensten op een gebruiksvriendelijke en transparante manier kunnen afnemen en gebruiken om hun eigen dienstverlening digitaal te ontsluiten naar de doelgroepen.

Authentieke gegevensbronnen

Het programma Authentieke gegevensbronnen bevat oplossingen om gegevens te kunnen delen die niet persoonsgevoelig zijn. De Europese PSI-richtlijn en het Vlaamse decreet over het hergebruik van overheidsinformatie verplichten overheden in Vlaanderen om data die verzameld is in het kader van haar openbare opdracht, zoveel mogelijk te delen met andere overheden en met de samenleving. De Vlaamse overheid voert een “open by default” beleid.

Informatie Vlaanderen beheert het stelsel van basisregisters (adressen, gebouwen, wegen, organisaties, dienstverleningen) en de basiskaart Vlaanderen (GRB) die het mogelijk maken om deze elementen te identificeren en informatie daarover vlot uit te wisselen, gestandaardiseerd en zoveel mogelijk als smart data of “linked open data”.

Daarnaast zijn er gemeenschappelijke oplossingen voor entiteiten om hun eigen open data te publiceren en vlot vindbaar te maken op het open data portaal, downloadable aan te bieden of via de kaarttoepassing van Geopunt. Deze oplossingen ontzorgen entiteiten; zij behalen efficiëntiewinsten doordat ze voor de ontsluiting en het beheer en de exploitatie van hun open data op Informatie Vlaanderen kunnen rekenen.

• **Basiskaart Vlaanderen**

Informatie Vlaanderen stond in 2019 in voor de exploitatie en beheer van de basiskaart Vlaanderen (GRB). Dit omvat het actueel houden van de GRB-gegevens via hiervoor uit te voeren processen (overheidsopdrachten, kwaliteitscontrole, beheer, ...), taken i.f.v. ondersteuning en sensibilisering en algemene ondersteuning en governance voor het GRB. In 2019 werden n.a.v. de updateprocessen transacties doorgevoerd op de beheerdatabank en dit n.a.v. volgende procesruns:

- 444 keer werd een gemeente geactualiseerd ter hoogte van gemelde mutaties in die betrokken gemeente
- 65 gemeenten werden gebiedsdekkend gescreend en geactualiseerd in het openbaar domein
- in 161 gemeenten werd een gebiedsdekkende screening en update uitgevoerd voor de binnengebieden
- 533 as-builtonplannen werden geïntegreerd in het GRB
- De continue adp-update werd uitgevoerd in 703 gemeenten, en er werd per kwartaal een update uitgevoerd naar de actuele toestand

Het grondgebied Vlaanderen werd voorzien van gebiedsdekkende luchtbeelden. In kader van de fusie van 15 gemeenten werden de nodige aanpassingen in de data doorgevoerd. De verschillende operationele systemen voor uitvoering werden onderhouden.

In functie van de doorontwikkeling zijn diverse projecten lopende:

- In functie van de vernieuwing van de controleomgeving GRB werd in het project Generieke controleomgeving (Gecko) een eerste basisversie gereleased dat de GIS-controle ((semi)-automatische testen en steekproefcontroles) omvat.
- Met betrekking tot de opvolging van KPI's en de uitvoering van de bijhouding GRB werd in het MIRS-systeem de bestaande rapportering, datacubes en dataviews actueel gehouden. Waar nodig werden ook nieuwe rapporten ontwikkeld.



- De vernieuwing van het GRB-meldingssysteem is in uitvoering. Hiervoor werd dit jaar de visiefase afgerond en de implementatiefase opgestart. Dit resulteerde in de oplevering van een PID en een vernieuwd datamodel voor GRB dat werd geïmplementeerd in de diverse operationele systemen (MIRS, DB&S,...). Binnen dit traject werd door het GTMF-team ook gewerkt aan de uitbreiding van de GTMF API i.f.v. aansluiting GRB. Deze fase is nog lopende.
- In het kader van het samenwerkingsakkoord met de AAPD rond het Uniek percelenplan en de uitrol van de actuele update van de percelen werden de nodige processen uitgetekend of aangepast en werden operationele systemen aangepast (oa DB&S) ifv de operationalisering. Voor de aanmaak van het uniek percelenplan werden in 2019 105 gemeenten gerealiseerd als uniek percelenplan. Het totale aantal UP-gemeenten staat eind 2019 op 173 (58% gerealiseerd). Het proces rond uitwisselen van meldingen met de AAPD werd ook geoperationaliseerd dit jaar. Rond de kadastralisatie is nog onderzoek lopende.
- In overleg met de stakeholders werd de inhoud en de kwaliteitsvereisten van het GRB vastgelegd. Dit resulteerde in een vraag naar verrijking van het GRB met windturbines en alle spoorrails. In 2019 werden de nodige voorbereidingen uitgevoerd om begin 2020 deze verrijkingen beschikbaar te stellen van de gebruikers.
- Om melders en opdrachtgevers van grote werken te sensibiliseren meldingen en as-builtplannen aan te leveren aan het GRB werd in 2019 een actieplan uitgewerkt. In het kader van het operationaliseren van dit proces werd gewerkt aan een draaiboek en rapporten in MIRS ter ondersteuning van de uitvoering.
- Tenslotte werd het project opgestart rond de structurele herziening van de bijhouding: de bijhouding via managed services: de voorbereidende fase werd afgerond, momenteel is de visiefase in uitvoering. In deze fase wordt de visie ontwikkeld binnen vier sporen: business, architectuur, overheidsopdracht, budget en planning, kwaliteitscontrole. Bepaalde aspecten van de visie werden reeds afgestemd met de interne en externe stuurgroepen.

- **Basisregisters**

Informatie Vlaanderen beheert het stelsel van kwalitatieve basisregisters (adressen, gebouwen, wegen, organisaties, dienstverleningen). Deze basisregisters vormen het fundament voor een vlotte gegevensuitwisseling en -combinatie binnen en buiten de overheid. Basisregisters identificeren basisdata op een unieke, gestandaardiseerde manier en worden zoveel mogelijk als smart data beheerd en ter beschikking gesteld.

In 2019 werd verder ingezet op de uitbouw van de generieke architectuur Vlaamse basisregisters en de technische implementatie van het semantisch interoperabel kader door het ontwikkelen van generieke API's die herbruikbaar zijn door de (nieuwe) basisregisters en andere (authentieke) gegevensbronnen. Het biedt hiermee een antwoord op de hoge kwaliteitseisen rond actualiteit, volledigheid, traceerbaarheid en op maat ontsluitbare historiek die de basisregisters als authentieke bronnen stellen.

- **Gebouwen- en adressenregister:**

Als een gevolg van de gemeentelijke fusies veranderden in de betrokken gemeenten een hele reeks straatnamen en adressen. Op 1 januari 2019 werden de aangepaste gegevens gereleased. Daarnaast stelde Informatie Vlaanderen hulpmiddelen ter beschikking om het de klanten van het adressenregister makkelijk te maken om de adresgegevens in hun systemen te updaten naar de nieuwe toestand.

In het kader van de INSPIRE-richtlijn kwamen geharmoniseerde INSPIRE datasets voor de thema's adres en gebouw ter beschikking.



Het BeSt-Add samenwerkingsakkoord werd door het Vlaamse Parlement bekrachtigd via een instemmingsdecreet. In samenwerking met BOSA en de andere gewesten werden een reeks van BeSt-Add services gereleased binnen de vooropgestelde deadline.

Het gebouwen- en adressenregister werd geïntegreerd met woningpas en het vernieuwd loket voor de energieprestatiedatabank (VEA). Integratietrajecten met VMSW, OVAM (asbest inventaris) en omgevingsvergunning i.f.v. decentraal beheer GR/AR werden opgestart.

- **Wegenregister**

Het Wegenregister, de authentieke geografische gegevensbron van alle openbaar toegankelijke wegen in Vlaanderen zette in 2019 in op het inhoudelijk beheer door o.a. de productbijwerkingen en de verwerking van de gemeentelijke fusies én op de integratie in de generieke architectuur Vlaamse basisregisters voor de functionaliteiten upload, download, foutrapportage en opladen (wegsegmenten/wegknopen toevoegen, wijzigen of verwijderen). Voor de afstemming op het OSLO semantisch model werd de analyse gestart als ook de integratie van het kwaliteitscontroles voor het wegenregisters in de generieke kwaliteitscontrole GECKO.

- **Dienstverleningsregister**

Het Dienstverleningsregister (DVR) is het basisregister voor publieke dienstverlening in Vlaanderen. Het register is toepassingsneutraal en voorziet een kwalitatieve onderbouw voor diverse digitale toepassingen (zoals Webplatform, burgerprofiel, subsidieregister...). De informatie architectuur van het register werd in 2019 uitgewerkt, basiseigenschappen werden opgezet. Actief stakeholdermanagement werd gevoerd, verschillende offertes op maat opgemaakt, enkel via subsidieregister weerhouden.

- **Organisatieregister**

Het organisatieregister (wegwijs), het register van de publieke organisaties in Vlaanderen staat ten dienste van onze klanten en hun dienstverlening. In 2019 werden vanuit deze optiek samenwerkingsopportunities verkend en samenwerkingen opgestart. De offerte op maat voor DCJM werd weerhouden, klantenapplicatie CJM opgeleverd, functionaliteit ifv DCJM uitgebreid. Het organisatieregister werd ingebed in de generieke architectuur en infrastructuur VBR.

- **Datastandaarden (OSLO)**

Via het project Open Standaarden voor Linkende Organisaties (OSLO) zette informatie Vlaanderen in 2019 samen met haar partners versterkt in op de standaardisatie van data. Onder de werkzaamheden in 2019 vallen de standaardisatie van: (1) de semantiek, betekenis van de data, (2) de technische standaarden voor de uitwisseling van de data en de (3) metadata die zorgt voor een betere vindbaarheid. Met betrekking tot de semantiek werden volgende standaarden goedgekeurd: de Vlaamse Codex, objecten in het openbaar Domein, transactionele dienstverlening, toestemming (GDPR), notificaties, meldingen en toeristische logies. Op vlak van technische standaarden werden afspraken gemaakt met betrekking tot de standaardisatie van API's, die zorgt voor uniforme dataconnectoren tussen de informatiesystemen. Wat betreft de vindbaarheid van data is DCAT-AP, de standaard voor Open Data Catalogi in lijn met de Europese afspraken unaniem goedgekeurd. Om maximaal aansluiting te kunnen vinden bij de behoeften van de partners, werd een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de adoptie van datastandaarden in Vlaanderen en werden er opleidingen georganiseerd voor ontwikkelaars, analisten en CIO's.

- **DataPublicatie**



De Datapublicatie-dienstverlening verzorgt de ontwikkeling van dataproducten van een 30-tal Vlaamse overheidsinstanties en het aanbieden van de data via verschillende distributiekanaalen (services, applicaties) en vormen van actuele data.

De dienstverlening wordt gerealiseerd in uitvoering van een 30 tal samenwerkingsovereenkomsten die in het verleden werden afgesloten. In 2019 werden voor het eerst twee betalende overeenkomsten (met VMM en VLAIO) aangegaan voor de realisatie van (Europese) INSPIRE-verplichtingen.

Binnen de datapublicatie-dienstverlening onderscheiden we drie "trajecten", één waarbij de data worden ingeladen in het POI (Point-of-interest) -datamodel, een tweede traject waarbij de data worden opgenomen in een geoptimaliseerd, maar custom productdatamodel en tenslotte een in 2018 ontwikkeld traject waarbij de data bijkomend worden getransformeerd naar één van de voorgeschreven INSPIRE-dataspecificaties (= zg. INSPIRE-dataharmonisatie).

In 2019 zijn 14 productontwikkelingen in het tweede traject en 3 in het INSPIRE-traject uitgevoerd of opgestart. Ook een aantal AIV-datasets zijn in het INSPIRE-traject geharmoniseerd.

Eenmaal een productontwikkeling is afgerond, worden periodiek actuele data, die door de overheidsinstanties worden ter beschikking gesteld, opgeladen in de respectieve productmodellen en gepubliceerd. Voor het POI-traject betreft het een geautomatiseerde procedure met een vaste periodiciteit (in 2019 in totaal 456 actualisaties van de data van POI-datasets), voor het tweede traject en het INSPIRE-traject gaat het om een semi-automatisch proces, met in 2019, 94 actualisaties.

In 2019 is een analyse opgestart voor de optimalisatie en modernisatie van de beheerstool die gebruikt wordt in het databeheers- en publicatieproces. Hierbij wordt onder meer gebruik gemaakt van de ontwikkelingen die in het kader van het GRB-kwaliteitsbeheersproces uitgevoerd zijn en worden.

- **Informatiecatalogus**

Realisaties van de Informatiecatalogus (back-end) van 2019 zijn de integratie van het Geografische en van het generieke Open data domein in hetzelfde metadatabeheersysteem als eerste opstap naar de Informatiecatalogus.

De integratie van het Open data domein kon via de ontwikkeling van een DCAT-AP-schema als plug-in op het metadata-managementsysteem. Hiertoe werd de standaard DCAT-AP VL voor het metadateren van Generieke Open data aan een OSLO-traject onderworpen, wat resulteerde in een goedgekeurde standaard door het Stuurorgaan. Stakeholders kregen opleiding en konden de plug-in testen in de BETA-omgeving, die in Q2 2019 gerealiseerd werd. In-productie-name, migratietraject (van de metadatarecords en DCAT-AP-feeds) en het uitfaseren van de huidige editeeromgeving wordt voorzien begin 2020, samen met de eerste productierelease voor het Geografische domein.

Voor de integratie van het Geografische domein werd het metadata-managementsysteem zelf naar de cloud gebracht en geüpdatet naar de meest recente versie. Deze ontwikkelingen zullen lopen tot begin 2020, wanneer een eerste release wordt voorzien, samen met het Open domein in 'Metadata Vlaanderen'. Bedoeling is om tegelijk de metadatastandaard up te daten naar de nieuwe vereisten voor de INSPIRE-richtlijn. In Q3 2020 volgt een tweede release met o.a. extra functionaliteiten en betere gebruiksvriendelijkheid voor editoren. Ook hier worden de stakeholders betrokken via opleiding en een testperiode.

Te vermelden voor de volgende fasen, is dat er in 2019 een analysetraject voor de Informatiecatalogus-front werd opgestart. Wat de aansluiting betreft voor de domeinen Persoonsgevoelige en ondernemingsgegevens en API's, blijkt uit de eerste analyse dat deze services niet in de standaard DCAT-AP v1.2 beschreven kunnen worden. Verwachting is dat dit wel in de versie DCAT 2.0 kan, die aparte service-beschrijvingen toelaat. Echter bestaat hier nog geen applicatieprofiel



OD3.2 Het agentschap biedt geïntegreerde oplossingen aan, waarbij een combinatie van bronnen, gegevenstransport en frontcomponenten gecoördineerd worden samengebracht in één service model en zo de dienstverlening van de partners (deels) invulling geeft.

Mijn Burgerprofiel - Webplatform Vlaanderen

Na de eerste release van **Mijn Burgerprofiel** eind november 2018 is in 2019 ingezet op beheer en exploitatie en de afgesproken aansluitingen. In 2019 hebben, naast de 2 bestaande pilootgemeenten, 24 gemeentes Mijn Burgerprofiel toegankelijk gemaakt via hun url. Voor de Vlaamse entiteiten kwamen er 2 url's bij en komt het totaal daardoor op 3. Voor het dossierinformatiesysteem (DOSIS) voor Ondernemers waren er 16 nieuwe aansluitingen, waaronder o.a. de Hinderpremie, de KMO-portefeuille, Toerisme Vlaanderen en Onroerend Erfgoed. Voor het dossierinformatiesysteem (DOSIS) voor burgers was er één nieuwe aansluiting, namelijk Onroerend erfgoed. Bovendien kan je je attest visverlof nu via Mijn Burgerprofiel zelf downloaden. Ook werden 2 notificaties toegevoegd vanuit Kortrijk.

Per maand wordt ongeveer 10.000 keer aangemeld op Mijn Burgerprofiel.

In maart 2019 werd het nieuwe **Webplatform Vlaanderen** gereleased, een nieuw platform met een decentraal toegankelijke redactieomgeving waar Vlaamse overheidsentiteiten hun publieke overheidsinformatie gestructureerd kunnen beheren, publiceren en delen. In 2019 werd niet alleen informatie van vlaanderen.be gemigreerd maar ook die van werk.be (26 dienstverleningen) van het departement Werk en Sociale Economie en enkele dienstverleningen van departement Mobiliteit en Openbare Werken (63 dienstverleningen) en VLABEL (20 dienstverleningen). In de loop van 2019 werden 8 bronnen aangesloten zoals de vacaturedatabank (AGO) en de publicatiedatabank (EBL) en erkende opleidingen (WSE), naast de authentieke bronnen zoals organisatieregister.

De content voor Vlaanderen.be wordt beheerd in een centrale redactieomgeving. De content in deze bron wordt getoond op Vlaanderen.be en op de website die de voorlichters in het contactcenter 1700 gebruiken. De aangesloten entiteiten beheren hun eigen content (10,66% van alle content eind 2019). De content over dienstverleningen stroomt ook door naar de IPDC.

In 2019 ingezet op de uitbouw van het service delivery management van beide platformen.

Content Vlaanderen.be

Vlaanderen.be werd in 2019 15.955.435 keer bezocht. Ten opzichte van 2018 is dit een stijging van 17,23 procent. Mensen zochten vooral naar informatie over de belastingvermindering voor de enige en eigen woning (woonbonus), de opleidingsdatabank en de belasting op de verkeersinstelling (BIV) . De pagina's over vacatures en de salarissimulator blijven het meest populair. Vlaanderen.be kende het afgelopen jaar twee pieken. De eerste tijdens de verkiezingen (26/05) en de tweede rond de woonbonus op 30/09.

Vlaanderen Intern, de website met als doelgroep de ambtenaar, is in 2019 7.108.511 keer bezocht. Dit is ten opzichte van 2018 een stijging van 22,09 procent. Populaire thema's blijven personeel, facilitair management en overheidsopdrachten/raamcontracten.

Het Twitter-account @vlaamseoverheid eindigde in 2019 met 16.716 volgers. Dat is ten opzichte van eind 2018 een stijging van 8,9 procent. Het Facebook-account @vlaamseoverheid eindigde in 2019 met 14.868 volgers. Dat is ten opzichte van 2018 een stijging van 49,3 procent. De stijging komt door samenwerkingen met andere entiteiten die adverteren rond hun campagnes via ons account. De populairste post was [Rookmelders \(waar in huis\)](#). De populairste advertentie ging over de zorgpremie:



1.610.763 bereikte personen. Het Instagram-account devlaamseambtenaar eindigde in 2019 met 3.086 volgers. Dat is ten opzichte van 2018 een stijging van 45 procent.

Contactcenter

Het contactcenter 1700 bestond op 10 maart 2019 net 20 jaar. Voor de voorlichting doen we beroep op een privé-partner, die in 2019 de voorlichting verzorgde bij 952.234 contacten (oproepen, e-mails en chatsessies) op 1700 en 1.358.156 contacten op 13 andere Vlaamse overheidsinfolijnen die gebruik maakten van ons contactcenter in het afgelopen jaar. In 2019 werden nieuwe ondersteuning door het contactcenter opgestart voor de belbuscentrale van De Lijn, voor de dienst arbeidskaarten en voor de zomer- en najaarspiek over opleidingscheques bij de VDAB servicelijn. Nieuwe of gewijzigde maatregelen als het groeipakket, het Vlaams opleidingsverlof, de vervanging van de woonbonus door verlaagde registratierechten zorgden voor heel wat vragen aan 1700, terwijl de vragen over woonpremies en verschillende verlofmaatregelen traditiegetrouw talrijk blijven. Ook het aantal vragen over hoe aanloggen op e-loketten van de Vlaamse overheid blijft stijgen.

Het contactcenterplatform, waarmee de 160 voorlichters dagelijks intensief werken, werd in 2019 na 10 jaar volledig vernieuwd. Dit project werd binnen timing en budgettaire ruimte opgeleverd en het platform kon vlot in gebruik genomen worden door de voorlichters en enkele expertteams in verschillende overheidsdiensten. Het platform is vernieuwend, gebruiksvriendelijk en integreert alle functionaliteiten en informatie die voorlichters nodig hebben via API's in 1 overzichtelijke voorlichterpagina. Dit nieuw platform kreeg van de contactcenter sector in het najaar een Customer contact award.

Informatieportaal voor professionals (IP-PRO)

Het programma "Informatieportaal voor professionals" heeft de voorbije jaren een aantal producten (KLIP, GIPOD, Geopunt, de downloadtoepassing, het Vlaamse open dataportaal, MAGDA online en GeoSecure) uitgebouwd die de professionele gebruiker ondersteunt in de digitalisering van werkprocessen.

De belangrijkste realisaties binnen dit programma zijn:

- Het opzetten van een sterk en duurzaam samenwerkingsverband voor de vernieuwing van het generiek informatieplatform openbaar domein, of kortweg het GIPOD. De ontwikkelingen zijn ondertussen volop aan de gang;
- De oplevering van de eerste versie van de vernieuwde MAGDA online, een online basistoepassing bovenop de MAGDA-diensten die toelaat om op een laagdrempelige, maar betrouwbare en veilige manier persoonsgegevens te raadplegen en te hergebruiken.
- De succesvolle opstart van de cel "business cases". Het doel is om complexe digitaliseringsvraagstukken te analyseren en in co-creatie met tal van publieke en private actoren een gedragen kosten/batenanalyse en dito plan van aanpak te definiëren die leidt tot een duurzame digitale oplossing. Momenteel worden 5 business case trajecten uitgevoerd, die elk in de eerste helft van 2020 zullen worden afgerond.

FLEPOS

In de eerste helft van 2019 vernieuwde Informatie Vlaanderen de dienstverlening voor de centimeter-nauwkeurige positiebepaling in Vlaanderen (FLEPOS). We migreerden van het FLEPOS 2.0 systeem naar FLEPOS 3.0 in een SAAS-oplossing met een externe dienstenleverancier. Na een informatiecampagne startte Informatie Vlaanderen in maart 2019 met het opnieuw registreren van alle gebruikers in het nieuwe FLEPOS systeem. Na een overgangperiode van 4 maanden werd het oude systeem op 30 juni voor de gebruikers afgesloten. Deze omschakeling is vlot verlopen, hoewel



Informatie Vlaanderen ///

verdere tuning van het FLEPOS-3.0 systeem nodig is. Eind 2019 tikten we af op 5300 geregistreerde gebruikers, waarvan iets meer dan de helft voor survey-activiteiten (o.a. voor de basiskaart Vlaanderen). Ongeveer 20% gebruikt FLEPOS bij precisieland- en tuinbouw. Een vergelijkbaar aandeel betreft activiteiten voor nauwkeurige kraansturing en grondverzet bij wegen- en bouwwerken. Daarnaast wordt FLEPOS aangewend voor maritieme toepassingen bij o.a. baggerwerken, aanleg van windmolenparken en beloodsing. Het gebruik van FLEPOS neemt jaarlijks nog toe met 15 %. Dagelijks werken 1300 unieke gebruikers met FLEPOS. Met het nieuwe FLEPOS 3.0 is het mogelijk om ook gebruik te maken van het Europese Galileo en Chinese Beidou satellietnavigatiesysteem. FLEPOS biedt bovendien een innovatiepotentieel voor onbemande voer- en vaartuigen, drones, tiny robots en biolandbouw. Een eerste analyse en verkenning i.v.m. een wijziging van het huidige kostenloze gebruik werd uitgevoerd.

OD3.3 Het architecturaal en technisch inrichten en beheren van IT-applicaties en -infrastructuur voor het agentschap

IT Shared Service (ITSS)

Voor IT applicaties die in AWS public cloud gehost worden is er in 2019 werk gemaakt van consolidatie & centraal beheer door ITSS van deze infrastructuur vanuit een Security by Design perspectief. Op organisatorisch niveau is voor deze dienstverlening de nodige competentie opgebouwd en zijn de nodige voorzieningen getroffen naar de schaalbaarheid & beschikbaarheid ervan.

Naast het normale onderhoud & security (patching) activiteiten is de infrastructuur van het eigen AIV DataCenter in 2019 grotendeels vernieuwd om de bedrijfszekerheid te blijven garanderen, de performantie te verhogen en de milieu impact te verlagen.

Het IT-aankoopproces is geoptimaliseerd door alle IT-aankopen te laten verlopen via een eenduidig proces, de uitvoering en opvolging van de bestellingen, aankopen, contracten (uitgezonderd inhuren van bodies) en ontvangen en openstaande facturen is gecentraliseerd en er is een opvolging van alle it bestellingen, aankopen, facturen en nog aan te gaan contracten beschikbaar.

De interne IT-helpdeskwerking is geoptimaliseerd door het aligneren op de standaard laptop/pc catalogus die via HB+ aangeboden wordt aan de Vlaamse overheid. Het aantal HW gerelateerde helpdesk tickets is verlaagd door een proactieve vervanging strategie en de interne werkdruk bij de helpdesk is verlaagd door de inrichting van specifieke helpdesken vanuit de programma's/producten en het sensibiliseren via een actieve communicatie om de helpdesk te gebruiken en niet langer mensen individueel aan te spreken of te mailen.

SD4 Het agentschap slaagt erin om door een strategisch relatiebeheer haar klanten optimaal te ondersteunen

OD4.1 Uitbouwen van een key accountmanagement

In 2019 werden met nagenoeg alle keyaccounts regelmatige contacten uitgebouwd. Vanuit deze contacten bracht het KAM-team de nodige leads en opportuniteiten binnen in de organisatie. Inzake de uitbouw van de financiële strategie van het agentschap heeft KAM samen met de CFO en PMO de profielprijzen vastgelegd. In 2019 is gebleken dat voor de verdere bepaling van de financiële strategie eerst de nodige afspraken met de nieuwe Vlaamse regering moesten worden gemaakt. Voor de 20 keyaccounts van Informatie Vlaanderen werden in 2019 projectoverzichten opgemaakt over de lopende en gewenste samenwerking. Deze werden intern en op het DC besproken wat leidde tot een eerste bepaling van klantenstrategie. Dit wordt in 2020 verder verfijnd.



In het bijzonder werd met VLAIO een kaderovereenkomst afgesloten met het oog op een duurzame samenwerking. Onder deze kaderovereenkomsten werden in 2019 vijf deelovereenkomsten afgesloten.

OD4.2 Marketing en sensibilisering

- Buy in creëren bij de Vlaamse overheid
 Uitvoering marketing en communicatie strategie:
 - Organisatie van 10 coördinatie meetings met relatiebeheerders, incl. bespreking contentplanning.
 - Vanuit de contentplanning werden 1765 cases opgenomen (toename met 385% tov 2018)
 - Ifv de Trefdag werden 360 cases opgenomen.
 - Format Beslist Weten werd in een nieuw jasje gestopt, 23 edities werden intern verstuurd.
 - De inhoud van de externe nieuwsbrief werd bijgeschaafd (max. nog 3 hero/hub items per nieuwsbrief), 13 edities werden extern verstuurd.
- Nieuwswaarde creëren mbt de digitalisering van de Vlaamse overheid
 - 65 hero en hub nieuwsberichten werden gepubliceerd
 - Barbara VDH verscheen met 5 interviews in de pers
- Zichtbaarheid vergroten bij externe stakeholders
 - Organisatie Trefdag Digitaal Vlaanderen
 - 2400 deelnemers
 - 79 standhouders
 - 107 sprekers verdeeld over 33 sessies
 - Budgetneutraal (240.000€)
 - Aanwezigheid op 9 beurzen
 - Sociale media
 - 808 volgers op Facebook, een stijging van 23% in de laatste 6 maanden
 ✓ 224 Facebook posts in 2019
 - 477 volgers op Instagram, een stijging van 40% in de laatste 6 maanden
 ✓ 43 Instagram posts in 2019
 - 1537 volgers op Twitter, een stijging van 14% in de laatste 6 maanden
 ✓ 134 Tweets in 2019
 - 2272 volgers op LinkedIn, een stijging van 31% in de laatste 6 maanden
 ✓ 95 LinkedIn bijdrages in 2019
 - Organisatie 5 CIO momenten, waaronder de organisatie van de Nocturne op 27/11 incl. uitreiking van 2 API of the year awards
 - Nominatie voor 8 awards & wedstrijden, waarvan 4 gewonnen
 - Organisatie van 118 events vanuit Informatie Vlaanderen
 - Oprichting van de overkoepelende Kennishub Informatie Vlaanderen

OD4.3 Begeleiding en nazorg

IT Shared Services (ITSS)

In 2019 is ingezet op het implementeren van de beheerprocessen binnen de ICT-organisatie (gebaseerd op ITIL) en het actualiseren van het informatieveiligheidsbeleid van het agentschap (gebaseerd op ISO27001). Bestaande risico's werden ingeschat, met als doel deze risico's te kunnen beperken door het nemen van agentschap brede dan wel programma specifieke maatregelen. Op



organisatorisch niveau is werk gemaakt van de nodige centrale security dienstverlening ter ondersteuning van de programma's.

Het maturiteitsniveau van de organisatie op vlak van Service management is verhoogd door het inrichten van een agentschapsbreed rapporteringsproces over ongeplande gebeurtenissen die voor onze klanten een onderbreking of reductie van de kwaliteit van hun dienstverlening tot gevolg heeft. Het onderliggende model voor incident management is hiervoor beschikbaar en gekend bij de service delivery managers van de programma's.

SD5 Het agentschap ontwikkelt zich intern tot een effectieve en efficiënte organisatie

Begin 2019 werd de afdeling Ondersteunende diensten opgericht binnen het agentschap Informatie Vlaanderen. Deze afdeling ondersteunt het agentschap op vlak van portfoliomanagement, HR, financiën en facility en marketing en communicatie.

Portfoliomanagement

Als voorbereiding op de nieuwe legislatuur werd in het voorjaar intern binnen het agentschap een Toekomst oefening 2020-2024 opgestart met het directiecomité en sleutelfiguren binnen de organisatie. Dit resulteerde in een nieuwe missie, visie en een meerjarig doelstellingenkader met bijhorende KPI, die vanaf 2020 zullen worden gemonitord.

Vanuit het portfoliobureau werden maandelijks coördinatiegroepen met de programmamangers en –coördinatoren georganiseerd om de afstemming tussen de verschillende geledingen van de organisatie (programma's, horizontale diensten en directiecomité) te verzekeren. In april en oktober vonden er ProgrammaDC's plaats om de doelstellingen en indicatoren uit het ondernemingsplan inhoudelijk en financieel op te volgen en te plannen en de planning voor het volgende kwartaal af te toetsen.

Op vlak van risicomanagement werd verder ingezet op risico-identificatie en -evaluatie en risicobeheer. Door middel van een aantal workshops met het directiecomité werden de strategische risico's op niveau van de organisatie geïdentificeerd en voor twee kernprocessen (MAGDA en GRB-bijhouding) vonden verdiepende analyses plaats. Eind 2019 resulteerde dit in een hogere maturiteitsscore op vlak van risicomanagement.

HR

In de zomer van 2019 werd het leiderschapstraject voor alle teamcoaches van Informatie Vlaanderen afgerond. Ze kregen een intensief bad van leiderschapsvaardigheden, aangevuld met een FIO en de mogelijkheid tot individuele coaching. Daarnaast werd er geïnvesteerd in het welzijn van alle medewerkers, en boden we diverse opleidingsopportunities aan met een verschillend intensiteitsniveau. De verschillende initiatieven en kanalen rond welzijn werden in beeld gebracht.

Het ontwikkelplan 2019 vormde de basis voor het lanceren van allerhande ontwikkelactiviteiten en maatopleidingen in de organisatie, en gaf de medewerkers tevens ruimte voor individuele ontwikkeling.

Onder impuls van AgO werden nieuwe talentmodules in gebruik genomen binnen het agentschap, waaronder de Vlimpers modules rekrutering & selectie, leren en ploeg.

Het rekruteringsbeleid dat in 2018 werd ontwikkeld, werd verder uitgerold, om een betere balans tussen interne en externe sourcing te bewaken. Diverse afsprakenkaders betreffende externe medewerkers werden ontwikkeld.

Ten slotte ging het HR team intensief aan de slag met de resultaten van de Personeelspeiling 2018, met het oog op het verhogen van de personeelsbetrokkenheid. In een co-creatief traject met geïnteresseerde medewerkers werden 10 parallele trajecten opgestart rond diverse organisatiethema's, die resultaten zullen opleveren vanaf 2020.



Eind 2019 werd een integriteitsbeleid voor Informatie Vlaanderen opgesteld.

Financiën en Facility

Begin juli 2019 werd een teamcoach aangesteld voor het nieuw opgerichte team Financiën en Facility. Hierna konden de eerste stappen gezet worden in de optimalisatie van de financiële en de facility processen en de teamorganisatie. In 2020 volgt de verdere uitwerking van de optimalisatie.



4 RAPPORTERING IKV DIVERSITEIT/GELIJKE KANSEN EN WELZIJN

4.1 GELIJKE KANSEN EN DIVERSITEIT

DIVERSITEITSPLAN INFORMATIE VLAANDEREN 2019				
Doelstelling	(Mogelijke) acties	Verantwoordelijke voor de acties	Indicatoren	Status
Diversiteit verankeren in de werking van de organisatie				
De visie rond diversiteit integreren in de HR-processen	Studentenjobs worden opengesteld voor de kansengroepen.	Diversiteitsambtenaar, HR team, selectieverantwoordelijken.	Er wordt aandacht besteed om de vacatures voor jobstudenten extra onder de aandacht te brengen bij studenten met een migratieachtergrond en/of een chronische ziekte.	Alle vacatures voor jobstudenten stonden in 2019 open voor de kansengroepen. Er werden extra inspanningen geleverd om deze vacatures ook bekend te maken bij deze doelgroepen. Via deze kanalen die specifiek op de doelgroepen gericht waren, zijn er ook effectief jobstudenten aangeworven (zowel met een arbeidshandicap/chronische ziekte, als met een migratie achtergrond).
	Selecties organiseren in lijn met neutraliteitsprincipes.	Selectieverantwoordelijken, HR team	Neutraliteitsparagraaf in alle types vacatureberichten voorzien -zowel voor interne als externe medewerkers.	In de vacatureberichten voor interne medewerkers werd steeds een neutraliteitsparagraaf opgenomen. In de vacatureberichten voor de externe medewerkers wordt dit afgedekt door de raamcontracten waarbinnen deze medewerkers aangetrokken worden.
	Bekendheid geven onder de medewerkers over de mogelijkheid een aanvraag te doen ivm aanpassingen voor medewerkers met een arbeidshandicap/chronische ziekte.	Diversiteitsambtenaar, communicatieverantwoordelijk	Communicatie-actie rond de mogelijkheden die er zijn om aanpassingen aan te vragen voor medewerkers met een chronische ziekte of handicap.	Er wed geen grootschalige communicatie actie opgesteld. Echter werd dit gericht wel gecommuniceerd en vervolgens opgevolgd zodat aanpassingen effectief doorgevoerd werden.

/// Informatie Vlaanderen

	Personeelsleden met een handicap kunnen een aangepaste aflijning van hun takenpakket aanvragen.	Diversiteitsambtenaar i.s.m. leidinggevend en ondersteund door de dienst diversiteitsbeleid	Bij vraag tot aanpassing van takenpakket o.w.v. chronische ziekte/handicap, speciale werkprotocollen opmaken.	Er werd geen nood gesignaleerd om een aangepast takenpakket op te stellen. Er was wel een nood voor praktische ondersteuning en deze werd begeleid in samenwerking tussen de diversiteitsambtenaar en de dienst diversiteitsbeleid opgenomen en succesvol afgerond.
	Systematische samenwerking met de dienst diversiteitsbeleid om het diversiteitsbeleid voor AIV doorheen het jaar te blijven verfijnen en uitbouwen.	Diversiteitsambtenaar i.s.m. dienst diversiteitsbeleid	Volgens de noden en prioriteiten zal er samengezeten worden met de dienst Diversiteit en deelgenomen worden aan de commissie diversiteit van de Vlaamse Overheid.	Waar nodig werd er afgestemd met de dienst diversiteit o.a. opstart bis-stagair en nam de diversiteitsambtenaar deel aan de commissie diversiteit van de Vlaamse Overheid.
Een open bedrijfscultuur m.b.t. diversiteit, gelijke kansen en neutraliteit				
Diversiteitsambtenaar	Communicatie rond diversiteitsambtenaar.	Diversiteitsambtenaar, communicatieverantwoordelijk	Gezamenlijke communicatie-actie waarin de welzijns-rollen worden toegelicht alsook de rol van de diversiteitsambtenaar en wie deze rollen binnen de entiteit opneemt.	Er werd een agentschapsbrede communicatie opgezet rond de verschillende welzijnsrollen. De rol van diversiteitsambtenaar werd hierin geïntegreerd.
Communiceren en sensibiliseren	De boodschappen en dragers van de dienst diversiteitsbeleid intern laten doorstromen.	Diversiteitsambtenaar i.s.m. communicatieverantwoordelijke en dienst diversiteitsbeleid	Affiches en andere boodschappen van de dienst diversiteitsbeleid zijn zichtbaar binnen de organisatie. Informatie op intranet is actueel en toegankelijk.	Aangeleverde communicatie wordt verspreid binnen de organisatie.
Informatie op een toegankelijke manier ter beschikking stellen	Zorgen dat alle websites die Informatie Vlaanderen beheert maximaal toegankelijk zijn.	Communicatieverantwoordelijke	Websites maximaal toegankelijk maken is een voortdurend aandachtspunt.	Dit is een continu proces waaraan in 2019 verder gewerkt werd en waar ook in 2020 verder aan gewerkt zal worden.
Monitoren en rapporteren van de effecten van het diversiteitsbeleid				
Monitoren	Systematisch opvolgen van streefcijfers	Gemeenschappelijk dienstencentrum	Wanneer nieuwe diversiteitsgegevens over de entiteit worden doorgegeven door de dienst diversiteitsbeleid, deze gegevens integreren in de personeelsrapportering die wordt gepresenteerd op het directiecomité.	Dit punt zal in 2020 opnieuw opgenomen worden.
Rapporteren	De nodige rapportering voorzien ivm diversiteitscijfers.	Gemeenschappelijk dienstencentrum ism diversiteitsambtenaar	Bij een vraag naar gegevens over diversiteit deze tijdig en correct rapporteren.	Bij een behoefte aan informatie over diversiteitsgegevens van Informatie Vlaanderen wordt er tijdig en zo volledig mogelijk de nodige rapportering aangeleverd.

4.2 WELZIJN

De rapportering over het jaar 2019 m.b.t. de uitvoering van het welzijnsbeleid in het agentschap wordt opgenomen in een jaarverslag, volgens het reglementair vastgelegd format. Dit jaarverslag 2019 is een geïntegreerd document voor alle bij de GDPB aangesloten entiteiten en zal ook de geïncorporeerde gegevens van het agentschap bevatten. De coördinatie en de opmaak van dit verslag gebeurt door de GDPB in de loop van het eerste kwartaal van 2020. Het jaarverslag 2019 wordt dan vóór het einde van dat kwartaal ook voorgelegd op het Hoog Overlegcomité Vlaamse Gemeenschap en Vlaams Gewest en het Entiteitsoverlegcomité van het agentschap zodat de finale versie vóór 1 april 2020, de reglementair vastgelegde deadline, aan de bevoegde federale overheidsdienst (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg) kan worden bezorgd.

5 MIDDELEN

5.1 PERSONEEL

Informatie Vlaanderen telde op 31/12/2019 201 personeelsleden. Dit kwam overeen met 179,0 VTE.

Er waren 107 vrouwen (53,2%) en 94 mannen (46,8%) tewerkgesteld.

De meeste personeelsleden (139 of 69,2%) waren tewerkgesteld in niveau A, 37 personeelsleden waren tewerkgesteld in niveau B (18,4%), 25 in niveau C (12,4%). Informatie Vlaanderen stelt geen personeelsleden in niveau D tewerk. Er waren 188 personeelsleden statutair (93,5%), 13 personeelsleden werden contractueel tewerkgesteld (6,5%).

5.2 FINANCIËLE MIDDELEN

Begroting 2019 Agentschap Informatie Vlaanderen in kEUR

INKOMSTEN	Raming Vorderingen	% Vorderingen gerealiseerd
Ontvangsten Werking	267	98%
TOTAAL	267	98%

UITGAVEN	VAK	% VAK gerealiseerd	VEK	% VEK gerealiseerd
Lonen	13 153	100%	13 153	100%
Werking en Toelagen	22 291	100%	28 322	95%
Interne Stroomen	7 582	100%	7 582	100%
TOTAAL	43 026	100%	49 057	97%

////////////////////////////////////

Begroting 2019 Eigen Vermogen Informatie Vlaanderen in kEUR

INKOMSTEN	Raming Vorderingen	% Vorderingen gerealiseerd
Ontvangsten Werking	12 535	95%
Ontvangsten Intern	7 752	100%
TOTAAL	20 287	97%

UITGAVEN	VAK	% VAK gerealiseerd	VEK	% VEK gerealiseerd
Werking en Toelagen	19 927	97%	19 927	94%
Interne Stroomen	360	100%	360	100%
TOTAAL	20 287	97%	20 287	94%

