

Jaarrapport 2020



Vlaanderen
is verbonden

**INFORMATIE
VLAANDEREN**



In dit jaarrapport brengen wij verslag uit over de uitvoeringsstatus van het ondernemingsplan van Informatie Vlaanderen. Dit jaar kozen wij ervoor enkele van de belangrijkste realisaties toe te lichten en de cijfers voor zich te laten spreken.

Aan de hand van de vastgestelde strategische Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI) maken wij onze vorderingen en uitdagingen aanschouwelijk.



Informatie Vlaanderen is...



**Alle digitale informatie organiseren
en bruikbaar maken om samen de
dienstverlening van de overheid
voortdurend te verbeteren**



Een jaar van realisaties

De Coronapandemie heeft de digitalisering in Vlaanderen in een stroomversnelling gebracht. Digitale transformatie is een van de zeven speerpunten van het relanceplan Vlaamse Veerkracht dat de minister-president in zijn Septemberverklaring heeft bekendgemaakt. Informatie Vlaanderen speelt daarbij een belangrijke rol. We vatten hier de belangrijkste realisaties van 2020 samen.

De snelheid en efficiëntie waarmee de MAGDA documentendienst werd gebouwd en uitgerold is opmerkelijk. Via Vlaanderen Helemaal Digitaal werd de nood duidelijk aan veilige digitale verzending van brieven en documenten tussen overheden en burgers. Dat tot nu toe al ruim **XX** overheden op de documentendienst intekenden, bewijst dat dit initiatief aan de behoefte beantwoordt.

Even voorspoedig verliep de realisatie van twee initiatieven om coronapremies snel toe te kennen. Om de aanvraag en toekenning van de cultuurcoronapremie zo vlot mogelijk te laten verlopen, werd de toepassing Automatisch Advies van Informatie Vlaanderen ingezet. Deze haalt via het MAGDA-platform de nodige gegevens op en geeft op basis daarvan advies i.v.m. de toekenning aan het departement Cultuur, Jeugd en Media. Dit levert gevoelige tijdswinst op voor zowel de aanvragers als de ambtenaren van CJM. De toepassing ging live één maand na de goedkeuring van de steunmaatregel.

Met het agentschap Innoveren en Ondernemen hebben wij een online toepassing op punt gesteld voor de aanvraag en toekenning van hun coronahinderpremie. VLAIO doet een beroep op MAGDA om de nodige gegevens op te halen uit de Kruispuntbank Ondernemingen en bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid.

Om de talrijke vragen van ondernemers te beantwoorden werkt het VLAIO-contactcenter nauw samen met de collega's van 1700. Overigens hebben deze collega's dit jaar het recordaantal van 1,16 miljoen contacten ontvangen, hetzij een stijging met 22% ten opzichte van vorig jaar.

Ook het aantal aansluitingen van Vlaamse overheden bij Mijn Burgerprofiel ging er op vooruit. De teller staat nu op 30, tegenover 8 in 2019. Wat lokale overheden betreft, klokten we af op een totaal van 61, tegenover 19 vorig jaar.

Met het project Vastgoedinformatie wil de Vlaamse overheid de tijd tussen de aankoop van vastgoed en de notariële akte aanzienlijk versnellen. De bedoeling is om alle noodzakelijke informatie te digitaliseren, samen te brengen in een databank, en zo beschikbaar te stellen voor notarissen en vastgoedmakelaars.

Het belang van open standaarden voor de naadloze uitwisseling van data kan nauwelijks overschat worden. Het OSLO-team van Informatie Vlaanderen heeft samen met diverse partijen zo'n standaard ontwikkeld voor data over mobiliteit, met de klemtoon op het multimodale, want het vlot combineren van verschillende vervoermiddelen wordt in de toekomst steeds belangrijker. Met de nieuwe standaard kunnen bedrijven innovatieve toepassingen, zoals multimodale routeplanners, ontwikkelen. Antwerpen ging als eerste van start met een app die de data van deelfietsen, -steps en -scooters combineert.

Een van de hoogtepunten van het jaar was, naast de virtuele Trefdag Digitaal Vlaanderen (ruim 3000 deelnemers), ongetwijfeld de eveneens virtuele themanamiddag over Solid (Social Linked Data), het geesteskind van Tim Berners-Lee, en bijgewoond door hemzelf en door de Minister-President, die beiden het woord namen. De webpionier toonde zich vol lof over de voortvarendheid waarmee Vlaanderen zijn idee in de praktijk wil brengen, o.a. in combinatie met Mijn Burgerprofiel. Beide evenementen waren overtuigende staaltjes van event management binnen Informatie Vlaanderen.

De Vlaamse Regering verzette van haar kant opnieuw de bakens door groen licht te geven voor een hernieuwde uitgave van Vlaanderen Radicaal Digitaal in 2021. In samenwerking met andere agentschappen en departementen zal Informatie Vlaanderen zich richten op het wegwerken van een aantal gekende drempels op de weg naar een informatiegedreven Vlaamse overheid met zo weinig mogelijk papierwerk.

“

Ons DNA is doen



A close-up photograph of a dart with white feathers hitting the bullseye of a target. The target has concentric black and white rings. The dart is positioned vertically, with its tip in the center. A yellow banner is overlaid on the bottom right of the image.

Strategische doelstellingen



Strategische doelstelling 1

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

SD1

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.

SD1 - KPI

Informatie Vlaanderen heeft het thought leadership op vlak van data en digitalisering

In maart werd n.a.v. de corona pandemie **Vlaanderen Helemaal Digitaal (VHD)** opgericht. De Taskforce Vlaanderen Helemaal Digitaal promoot digitale oplossingen voor acute maatschappelijke problemen en brengt via een krachtig vraag- en aanbod-platform partijen dichterbij elkaar. Met als doel een brug te bouwen tussen maatschappelijke uitdagingen en de diverse aanbieders van digitale oplossingen.

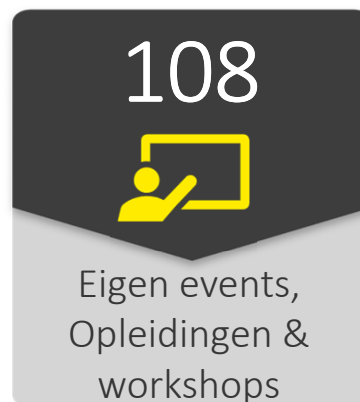
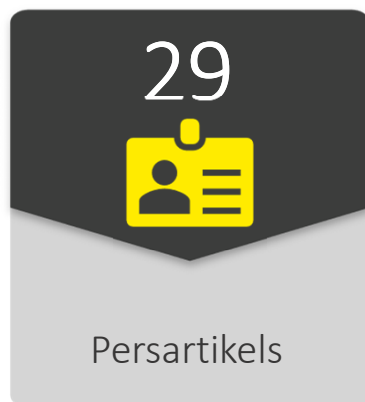
Vlaanderen Helemaal Digitaal is opgenomen binnen het Stuurorgaan.

Cijfers Taskforce VHD: 17 maart 2020 – 20 juni 2020



SD1 - KPI

Informatie Vlaanderen heeft het thought leadership op vlak van data en digitalisering



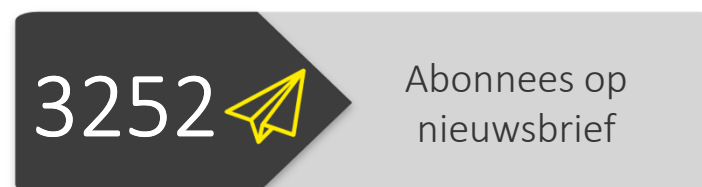
Stijgend aantal volgers op de sociale media

Twitter: 1637 > 1806 (+10%)

LinkedIn: 2993 > 4013 (+34%)

Facebook: 866 > 1343 (+55%)

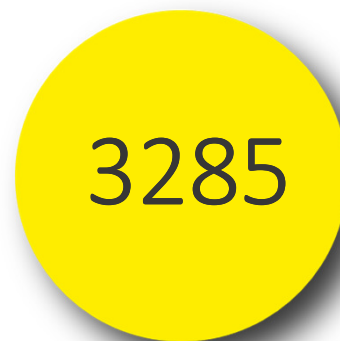
Instagram: 578 > 679 (+17%)



In 2020 verstuurd we **18 externe nieuwsbrieven**. Het aantal abonnees steeg met **11%** van **2921 naar 3252**.

SD1 - KPI

Informatie Vlaanderen heeft het thought leadership op vlak van data en digitalisering



Inschrijvingen
(t.o.v. 2722 in 2019)



Partners
(t.o.v. 77 in 2019)

In 2020 organiseerde Informatie Vlaanderen voor het eerst de Trefdag Digitaal Vlaanderen volledig digitaal. **3285 deelnemers** en **121 partners** schreven zich in om te netwerken en/of één van de 17 live sessies te volgen.

Tijdens een heuse liveshow werden 2 API-awards uitgereikt: een voor de beste API van het jaar 2020 (Telraam) en een voor de beste toepassing van een API in 2020 (EPC rekenmotor).

SD1 - KPI Vlaamse DESI-deelindex

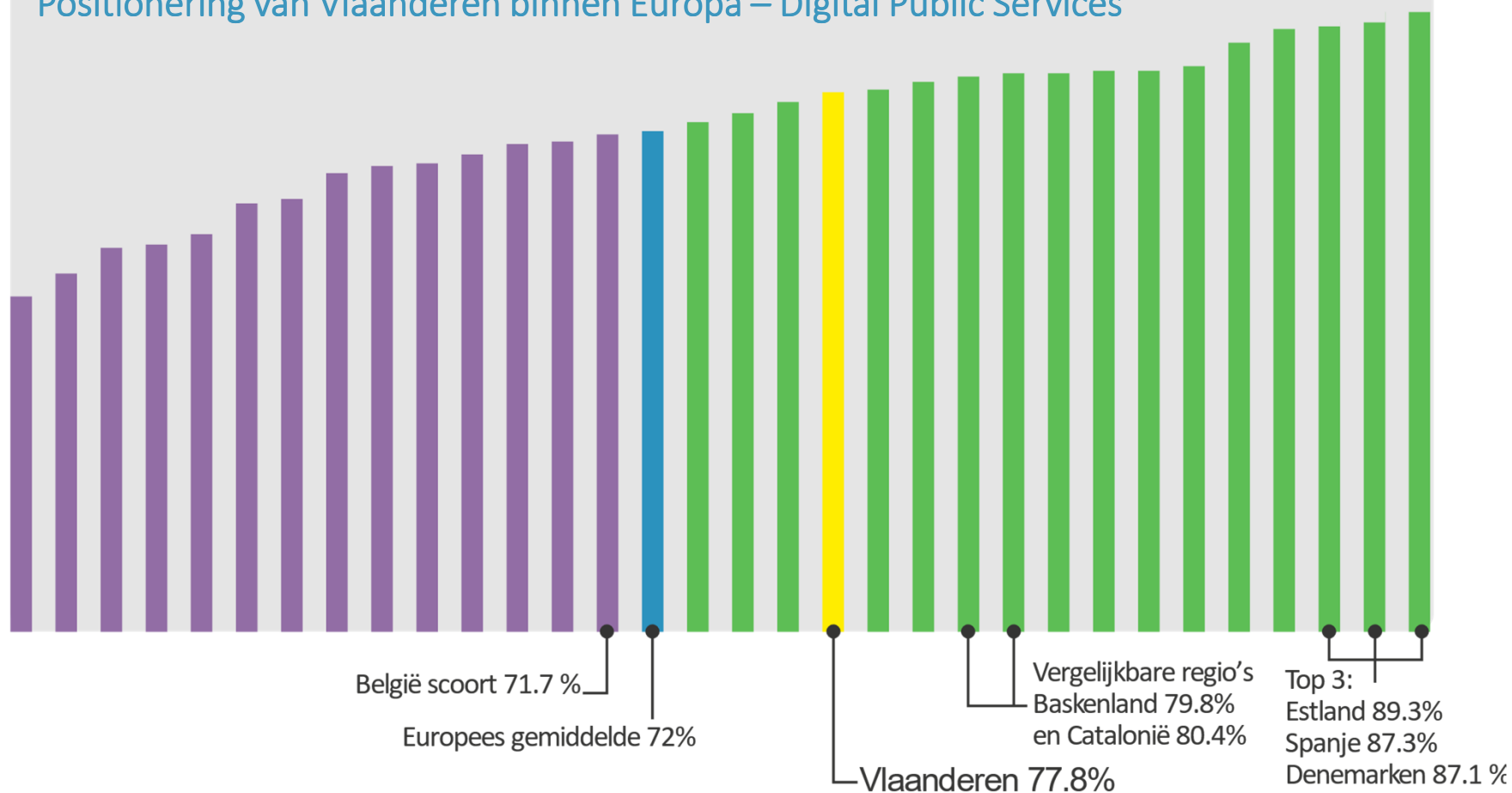
WAT?

De Digital Economy and Society Index (DESI) is het instrument van de Europese commissie om de **voortgang** van de **digitale Europese economie** te meten. De DESI bestaat uit vijf dimensies: Connectivity, Human Capital, Use of Internet Services, Integration of Digital Technology en **Digital Public Services**. Elke dimensie bevat nog eens sub-dimensies en de individuele indicatoren.

De Vlaamse DESI-deelindex richt zich enkel op de dimensie **Digital Public Services** en meet de vooruitgang van de Vlaamse overheid als digitale overheid

SD1 - KPI Vlaamse DESI-deelindex

Positionering van Vlaanderen binnen Europa – Digital Public Services



A white tulip flower is positioned in the center of a target with concentric black and white rings. The background is black, and the target rings are white and black. A yellow vertical bar is on the left side of the image.

Strategische doelstelling 2

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

SD2

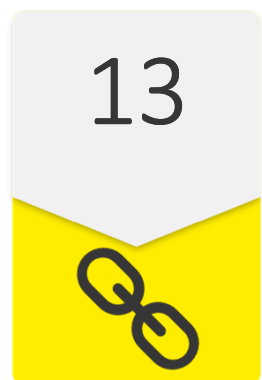
De tweede strategische doelstelling gaat over datadeling ten behoeve van de beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering en beleidsevaluatie van instanties van de Vlaamse overheid. Concreet bieden we performante platformen aan waarop onze klanten data kunnen aanbieden en afnemen. De ambitie is om dé data-hub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

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'.

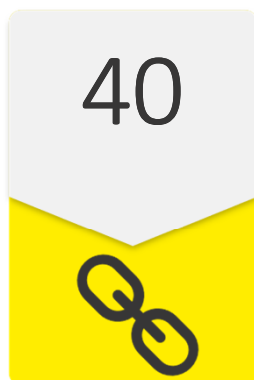
SD2 - KPI

Alle VO-entiteiten zijn aangesloten op alle voor hen relevante producten als aanbieder én afnemer

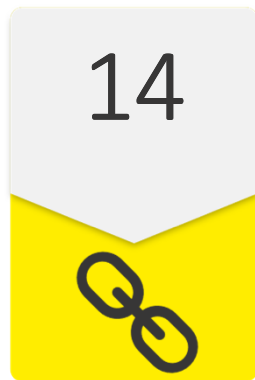
Aantal product aansluitingen per VO-entiteit 2020



entiteiten hebben **meer dan 6** aansluitingen



entiteiten hebben **tussen de 2 en 6** aansluitingen



entiteiten hebben **slechts 1** aansluiting

Het doel van deze indicator is om na te gaan hoeveel VO-entiteiten **aangesloten** zijn op de AIV-producten als aanbieder en afnemer. Idealiter zijn dit alle VO-entiteiten.

De afnemers zijn de VO-entiteiten die diensten en/of gegevens afnemen. De aanbieders zijn de VO-entiteiten die diensten en/of gegevens aanleveren aan Informatie Vlaanderen. Voor 2020 werd de lijst met 67 VO-entiteiten van het toepassingsgebied Art. 2 van het Bestuursdecreet als referentielijst genomen.

14 VO-entiteiten zijn enkel aangesloten op een dienst van het product VO Webplatform.

De meeste VO-entiteiten zijn aangesloten op 2 tot 6 van onze producten.

13 VO-entiteiten, onze belangrijkste klanten, zijn aangesloten op meer dan 6 producten om hun dienstverlening verder te digitaliseren.

SD2 - KPI Stijgend aantal transacties

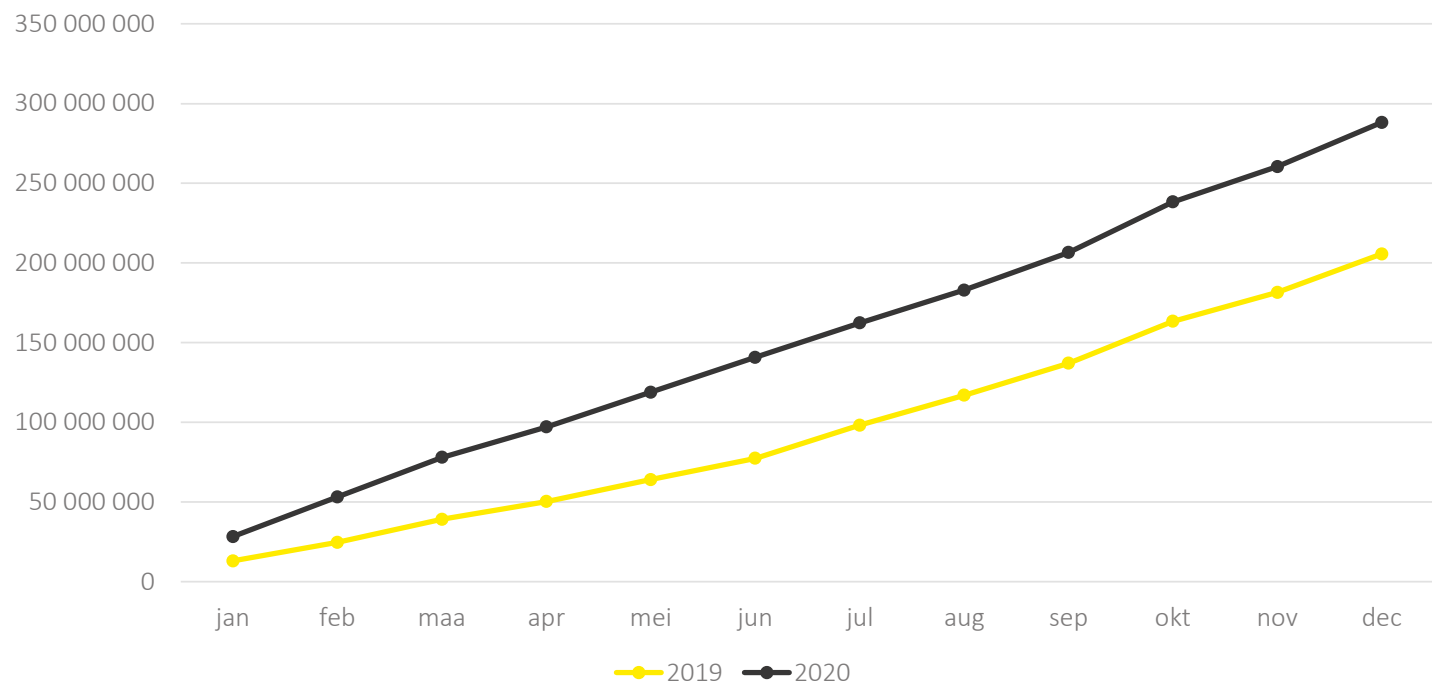
In 2020 werd de Kruispuntbank Vlaanderen opnieuw sterk bevraagd. In totaal werden er voor de diensten MAGDA Webservices, MAGDA Publicaties, Vlaamse Service Bus webservices en GEO grafische webdiensten **meer dan 4 miljard transacties** geregistreerd.

Zoomen we even in op de MAGDA webservices, dan merken we al een verdubbeling van het aantal transacties in kwartaal 1/2020 t.o.v. kwartaal 1/2019. De oorzaak van deze stijging ligt in de digitale versnelling binnen de Vlaamse overheid en deels ook in extra consultaties als gevolg van de Covid-19 pandemie. Het aantal transacties voor de volgende kwartalen 2020 blijft ook beduidend hoger dan in 2019, we eindigen het jaar met een 40 % meer transacties in 2020 ten opzichte van 2019.

In 2021 blijven we inzetten op de verdere professionalisering van onze KBV-diensten, de focus ligt onder andere op de verdere automatisering en modernisering, zowel bij ontwikkeling (*Devops, continuous integration and delivery*), als bij aansluitingen.

SD2 - KPI Stijgend aantal transacties

Ter illustratie: MAGDA webservices (cumulatief)



205,63 miljoen
Webservice transacties
2019

+40,12%

288,13 miljoen
Webservice transacties
2020

SD2 - KPI Geen datalekken met persoonsgegevens

Datalek met persoonsgegevens (cfr. artikel 4,12 AVG): elke inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens

0

meldingen aan de
toezichthoudende
autoriteit

0

meldingen aan de
betrokkenen

Beleid en procedure rond centraal incidentmanagement is in uitwerking.

Het aantal datalekken met persoonsgegevens waarbij het niet onwaarschijnlijk is dat ze een risico inhouden voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen en waarvoor derhalve een melding gebeurd is bij de Gegevensbeschermingsautoriteit of de Vlaamse Toezichtcommissie.

Het aantal datalekken met persoonsgegevens waarbij het waarschijnlijk is dat ze een hoog risico inhouden voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen en waarvoor derhalve een melding gebeurd is bij de betrokkenen.

A white tulip flower is positioned in the center of a target with concentric black and white rings. The background is black, and the target rings are white and black. The tulip is white and has a long stem.

Strategische doelstelling 3

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

SD3

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.

SD3 - KPI Stijgend aantal standaarden geregistreerd



De Vlaamse overheid zet in op een **éénduidige standaard** voor de uitwisseling van informatie: Open Standaarden voor Linkende Organisaties (OSLO).

Het doel van OSLO is om te zorgen voor meer samenhang, een betere begrijpbaarheid en vindbaarheid van informatie en dienstverlening. Alleen op deze manier kan iedereen de gegevens makkelijker (her)gebruiken.

OSLO reikt iedereen die voor een dergelijke oefening staat een methodiek en een ruime toolset en begeleiding op maat aan om tot de best mogelijke resultaten te komen: vlotte semantische en technische uitwisselbaarheid van gegevens uit databronnen en de implementatie ervan in verschillende services.

In maart 2020 hadden we 26 erkende standaarden, en we klopten het jaar af op 90.

A white tulip flower is positioned in the center of a target with concentric black and white rings. The background is black, and the target rings are white and black. The tulip is white and has a long stem.

Strategische doelstelling 4

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

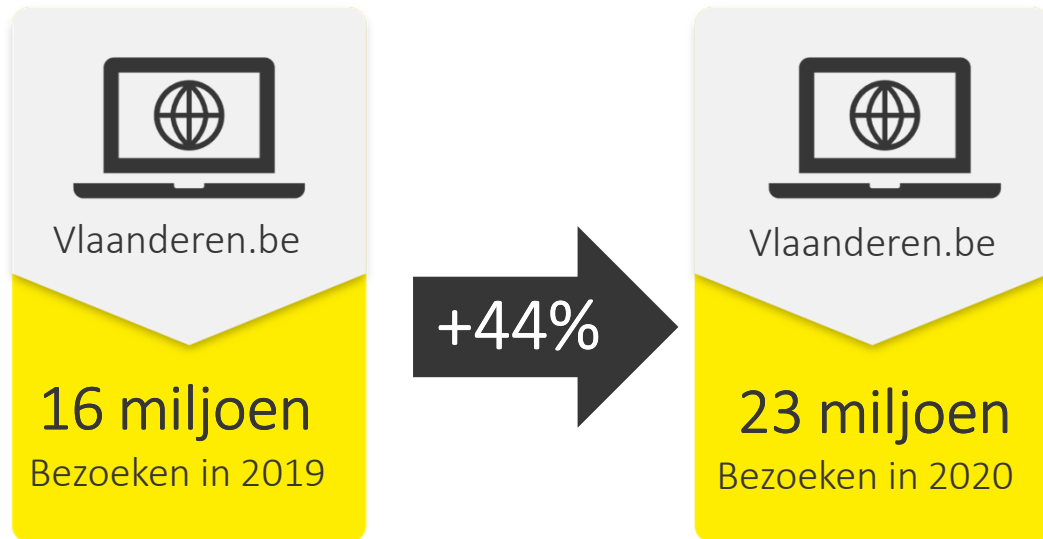
SD4

Deze doelstelling duidt op de opdracht van Informatie Vlaanderen om onze klanten (instanties van de Vlaamse overheid) te ondersteunen bij het beter oriënteren, informeren en interageren bij afname van Vlaamse overheidsdienstverlening van hún klanten (eindgebruikers in de vorm van burgers, bedrijven, verenigingen).

Dit realiseren we via de programma's Contactcenter en Mijn Burgerprofiel/ Webplatform, met bijvoorbeeld redactiebegeleiding, webformulieren, DOSIS (Dossierstatusinformatie), Wat Weet de Overheid over Mij (WOOM). Deze functionaliteiten zijn te beschouwen als mini-applicaties bovenop door Kruispuntbank Vlaanderen ontwikkelde datadiensten. Ze zijn specifiek gericht op een ander doel dan het ondersteunen van entiteiten bij hun bedrijfsvoering zoals bedoeld in de eerste strategische doelstelling. Hier gaat het er om een sterk kanaal te vormen in digitale tijden. Dat is een ander doel en verdient daarom een aparte SD.

SD4 - KPI

Het oriënteren, aanvragen en opvolgen van dienstverlening door eindgebruikers gebeurt in stijgende mate via onze Vlaamse digitale contactkanalen



De **vacatures** van de Vlaamse overheid blijven ook in 2020 het hoogste aantal bezoeken naar Vlaanderen.be brengen. De Vlaamse overheid blijft blijkbaar een **aantrekkelijke werkgever** voor veel burgers.

De top 10 van meest bezochte onderwerpen werd vooral gedomineerd door **Corona-informatie**.

De top 3:

1. Regels over verplaatsingen en reizen tijdens coronatijden
2. Een algemeen overzicht van maatregelen van de Vlaamse overheid in het kader van corona
3. Informatie over de energievergoeding voor tijdelijk werklozen

SD4 - KPI

Digital first: stijgende verhouding van het aantal gebruikers van de digitale contactkanalen te opzichte van het contactcenter (1700)

1700

1,162 miljoen contacten in 2020
+22%
waarvan 11,25% via e-mail en chat

Self service
94,04%

2019

Self service
94,97%

2020

Contactcenter 1700 kreeg in 2020 maar liefst 1.161.752 contacten binnen. Dat is 22% meer dan in 2019 en het **hoogste aantal contacten ooit in 1 kalenderjaar** ontvangen.

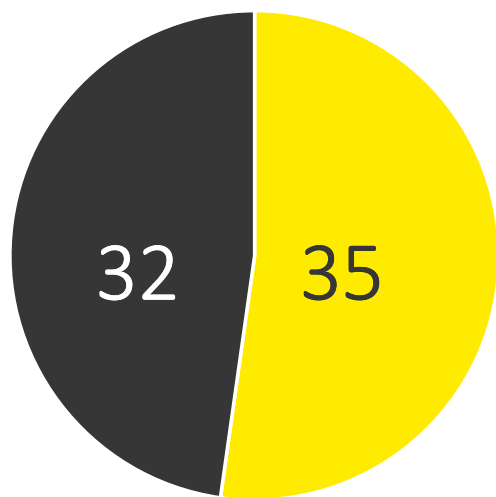
Hoewel dus ook Contactcenter 1700 afgelopen jaar records brak, **steeg het self-service aandeel** toch nog van **94,04% in 2019 naar 94,97% in 2020**. Het aantal bezoeken aan Vlaanderen.be stijgt in verhouding sterker dan het aantal contacten aan 1700.

Het aandeel 1700-contacten via de online kanalen **e-mail en chat bij 1700 steeg van 8,77 naar 11,25%**.

SD4 - KPI

De entiteiten van de Vlaamse overheid maken in stijgende mate gebruik van onze Vlaamse digitale contactkanalen voor het oriënteren en begeleiden van hun eindgebruikers bij het regelen van hun zaken met de overheid

Aantal VO-entiteiten 2020



- Gebruiken Vlaamse digitale contactkanalen
- Gebruiken nog geen Vlaamse digitale contactkanalen

Het doel van deze indicator is om na te gaan hoeveel, idealiter alle, VO-entiteiten (als overheidsklanten) al gebruik maken van de **Vlaamse digitale contactkanalen** voor het oriënteren en begeleiden van hun eindgebruikers bij het regelen van hun zaken met overheid.

VO-entiteiten: de basis is de lijst met 67 VO-entiteiten van het toepassingsgebied Art. 2 van het Bestuursdecreet. We kijken momenteel enkel op entiteitsniveau om te bepalen of iemand klant is van de Vlaamse digitale contactkanalen.

De Vlaamse digitale contactkanalen zijn diensten van de producten VO-Webplatform en Mijn Burgerprofiel.

In het kwartaal 4/2020 waren er 35 van de 67 VO-entiteiten die gebruik maakten van de Vlaamse digitale contactkanalen, dit was een stijging met 4 VO-entiteiten sinds kwartaal 1/2020.

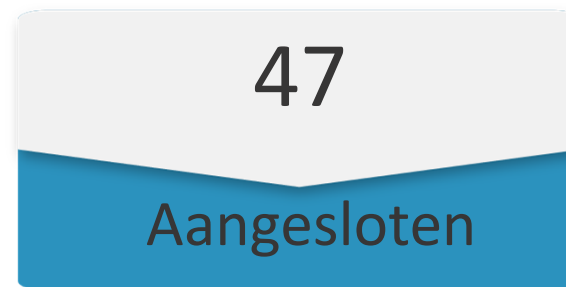
SD4 - KPI

Aansluitingen Mijn Burgerprofiel

Vlaamse entiteiten



Lokale besturen



A white tulip flower is positioned in the center of a target with concentric black and white rings. The target is set against a black background. The tulip is in full bloom, with its petals clearly visible. The target's rings are centered on the tulip's stem.

Strategische doelstelling 5

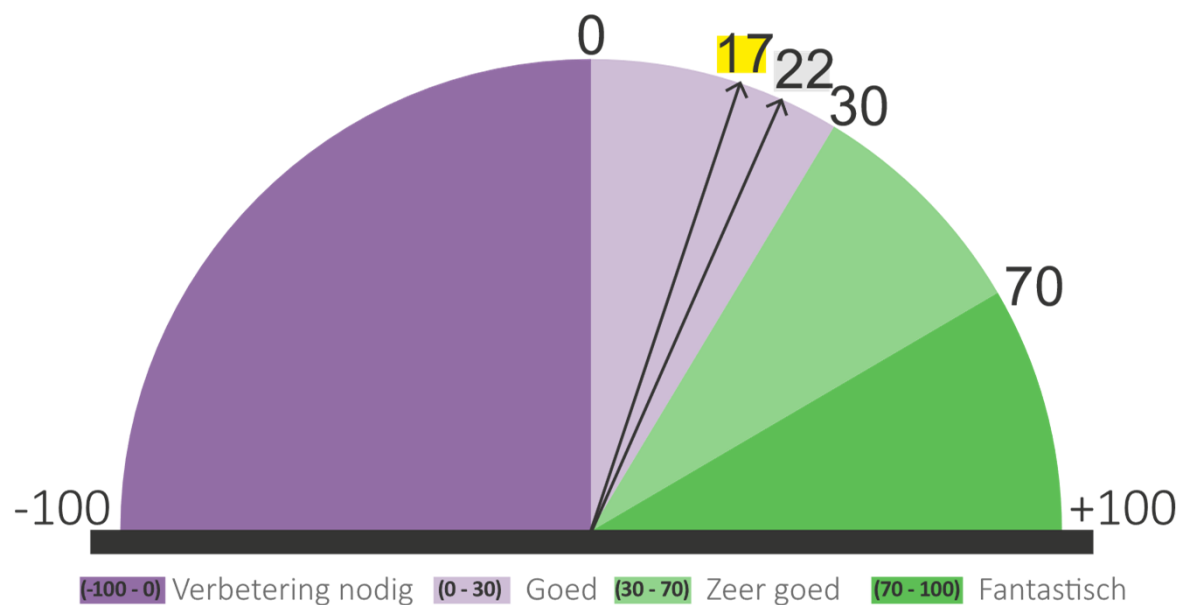
We zijn een mature en klantgerichte organisatie, met een duurzame financiering en betrouwbare dienstverlening, waar mensen graag werken

SD5

De vijfde strategische doelstelling tenslotte focust op de klantgerichte organisatie die we willen zijn en hoe we ons daartoe als agentschap organiseren. Er worden doelstellingen geformuleerd rond het definiëren en implementeren van organisatiebrede gemeenschappelijke kaders en diensten én gezamenlijke rollen op vlak van bijvoorbeeld IT service management, key accountmanagement, marketing & communicatie, portfoliomanagement, contract & supply management, HR, finance, ... De operationele doelstellingen van verschillende expertiseteams binnen de Staf, de afdeling IT Shared services en de Ondersteunende diensten dragen hiertoe bij.

SD5 - KPI

Stijgend klantentevredenheid



Informatie Vlaanderen streeft ernaar de klantentevredenheid voortdurend te verbeteren. Dit meten we tweemaal per jaar aan de hand van de Net Promotor Score (NPS), die een schaal van 10 punten omvat. Op de vraag: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u diensten van Informatie Vlaanderen zal aanbevelen aan een collega?' geven 'promotors' 9 of 10 punten. 'Criticasters' geven punten van nul tot zes.

Het percentage promotors min het percentage criticasters geeft de NPS. Een score tussen 0 en 30 is goed. Met 22 in het voorjaar en 17 in het najaar hebben we in 2020 dus goed gescoord.

Let wel, de NPS is een momentopname. Door gerichte bevestigingen per type dienstverlening zullen we in 2021 verbeteracties formuleren met het oog op een nog hogere NPS.

SD5 - KPI

Dalende doorlooptijd van aansluitingen

De bedoeling van deze indicator is de doorlooptijd van de aansluitingen op de verschillende producten en diensten te monitoren. De aanvraag voor aansluiting op een dienst begint bij de aanvraag van een klant en bij gunstig verloop wordt deze aanvraag beëindigd door de effectieve realisatie van de aansluiting.

In 2020 werden aansluitingen voor de volgende programma's gemonitord: Kruispuntbank Vlaanderen – MAGDA (KBV-MAGDA), Informatieportaal voor professionals (IP-PRO) en Mijn Burgerprofiel (MBP).

De diensten van KBV-MAGDA en IP-PRO zijn al meerdere jaren beschikbaar, maar de laatste jaren is de vraag naar deze diensten enkel toegenomen en werd er ingezet op de verdere professionalisering van de aansluitingsprocedure. We stellen vast dat zelfs bij stijgende vraag van de aansluitingen de doorlooptijd van een aansluiting vrij stabiel is gebleven.

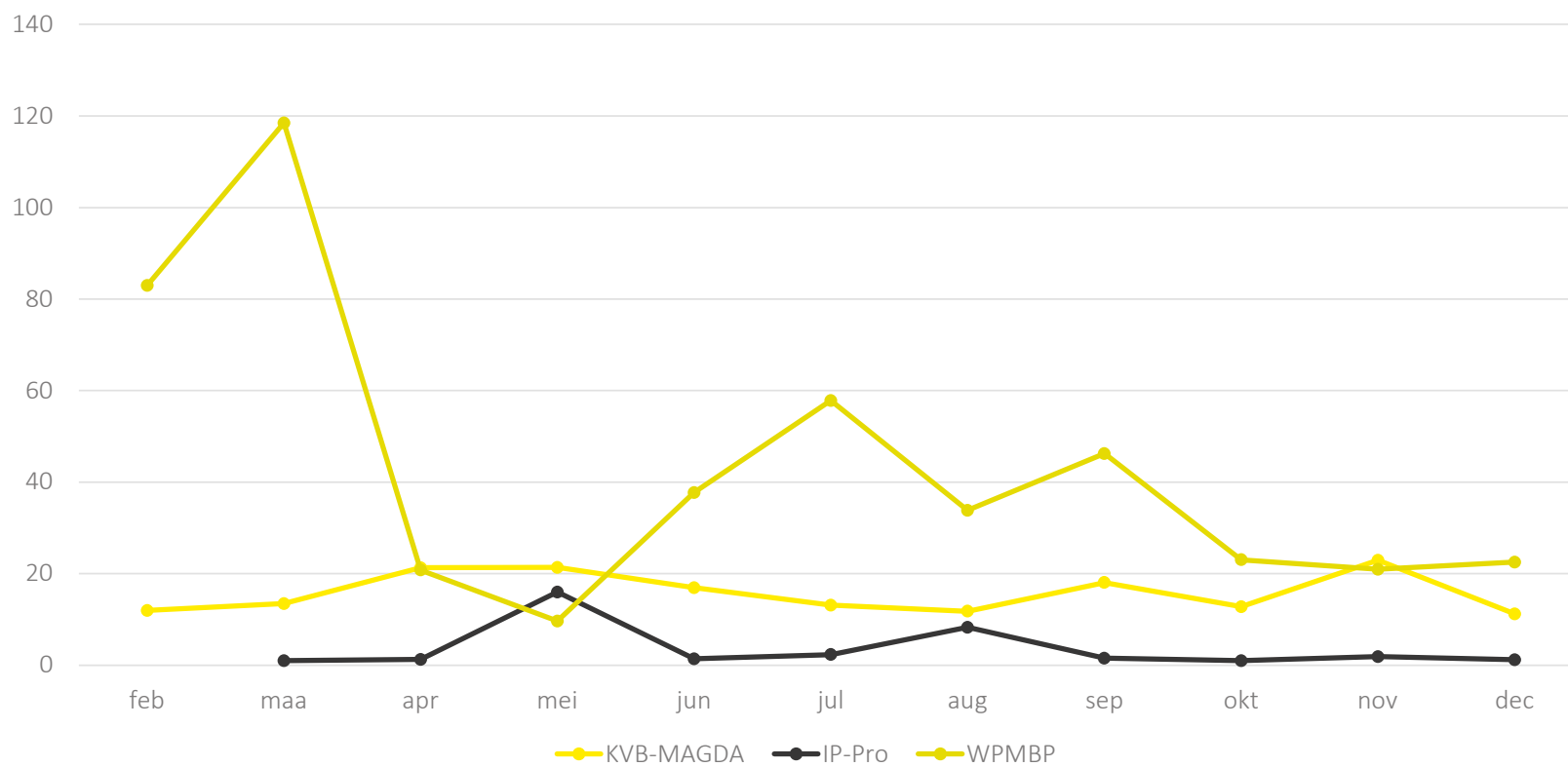
Een aansluiting op de IP-PRO diensten is doorgaans binnen de twee werkdagen geregeld.

De aansluitingsprocedure voor MBP is in 2020 echt van start gegaan en er werd versneld ingezet op de verdere professionalisering, met als gevolg dat de doorlooptijd van de aansluitingen op de diensten van MBP duidelijk daalt.

SD5 - KPI

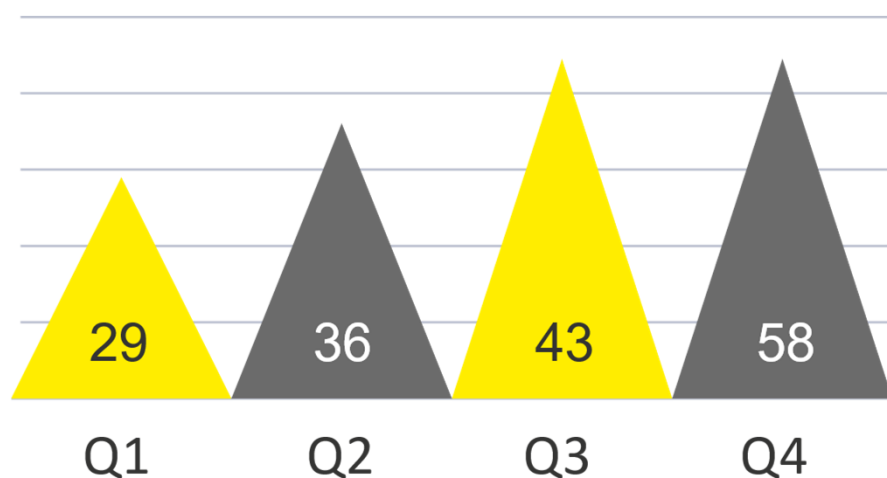
Dalende doorlooptijd van aansluitingen

Gemiddelde doorlooptijd van de aansluitingen in werkdagen



SD5 - KPI Stijgend aantal samenwerkingsovereenkomsten

Aantal samenwerkingsovereenkomsten 2020



56
Samenwerkings-
overeenkomsten in
2019

58
Samenwerkings-
overeenkomsten in
2020

Samenwerkingsovereenkomsten zijn overeenkomsten die Informatie Vlaanderen afsluit met zowel publieke als private partijen voor het leveren van diensten al of niet tegen een afgesproken vergoeding.

2020:

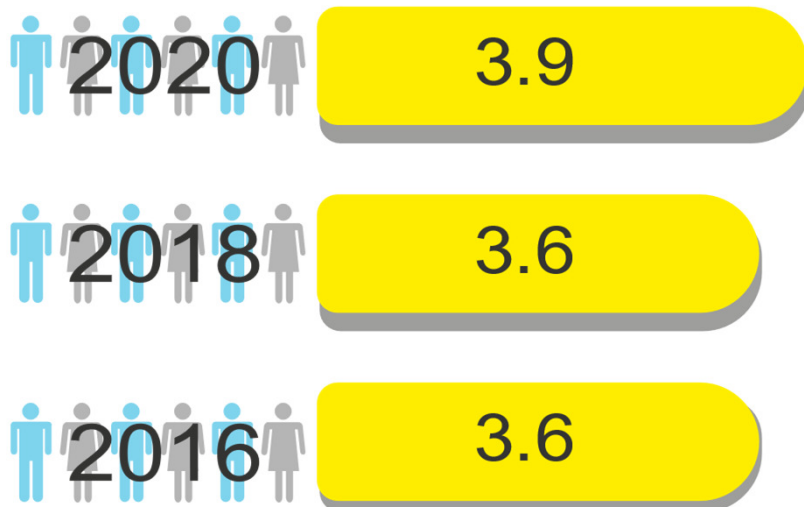
- Meer producten in één overeenkomst.
- Sterke stijging van projecten waar digitale expertise gevraagd wordt.

In de toekomst willen we naast het aantal samenwerkingsovereenkomsten ook het budget per samenwerkingsovereenkomst in beeld brengen.

SD5 - KPI

Stijgende personeelsbetrokkenheid

Ik werk graag voor mijn organisatie



In het 'Project Personeelspeiling' konden de medewerkers anoniem aangeven welke thema's ze belangrijk vonden om aan te werken binnen ons agentschap, zoals cultuur, loopbaan, ITSS, vorming, werkdruk, werksfeer, leiderschap,... In totaal werden tien thema's gekozen, waarbij de medewerkers massaal betrokken werden via participatieve werkgroepen. De resultaten van het Project Personeelspeiling werden regelmatig via de interne nieuwsbrief en een plenaire toelichting van het management meegedeeld aan alle medewerkers.

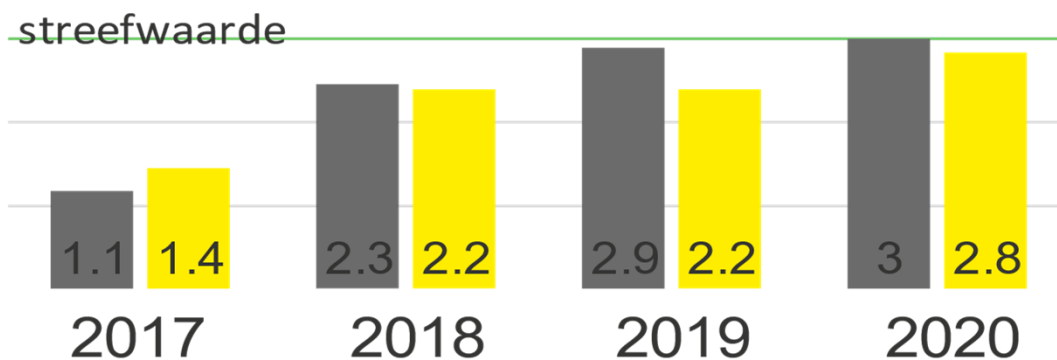
Wegens het uitstel van de Personeelspeiling naar het najaar (Covid) organiseerde Informatie Vlaanderen in het voorjaar zelf een tussentijdse personeelsbevraging. De resultaten waren over het algemeen positiever dan in 2019, vooral wat betrokkenheid en tevredenheid betreft. Dit kunnen we toeschrijven aan de zware inspanningen die via het Project Personeelspeiling geleverd zijn, en de hoge participatie en betrokkenheid van de medewerkers bij dit project.

In 2021 blijven we de personeelsbetrokkenheid- en tevredenheid verder opvolgen. We doen dit op basis van de resultaten van de Personeelspeiling die in het najaar plaatsvond (resultaten zijn in april 2021 beschikbaar).

SD5 - KPI

Maturiteitsscore 3 voor risicomanagement

Maturiteitsscore risicomanagement



■ Gewogen gemiddelde maturiteitsinschatting Risico-identificatie en -evaluatie

■ Gewogen gemiddelde maturiteitsinschatting Risicobeheer

De organisatie actualiseerde de risico's en de bijhorende beheersmaatregelen op strategisch niveau en op operationeel niveau voor de programma's en de producten van het agentschap.

Periodiciteit wordt verzekerd door de actualisatie te verankeren in de programma/thema-gerichte rapporteringen aan het DC.

Daarenboven bouwde het agentschap een risicorapportering uit die zichtbaar maakt welke belangrijke risico's ingeperkt worden door beheersmaatregelen en aangeeft waarom het langer duurt om bepaalde risico's te verminderen.

Hierdoor stijgt de maturiteit voor zowel risicoanalyse als risicobeheer

SD5 - KPI

Al onze diensten hebben een Service Level

In 2020 werd er een expertisegroep IT Service management opgericht en werden de service management capabilities versterkt. Er werd gewerkt aan een eengemaakt incident management proces, stroomlijning van tooling en rapportering, hetgeen in september resulteerde in twee uniforme AIV service levels: standaard en dedicated.

Vanaf oktober werd de verdere implementatie van dit AIV service level gerapporteerd in deze KPI. In het incident domein wordt er gekeken of er reactie- en oplostijden zijn gedefinieerd en of deze gemeten worden via een incident-tool. In het beschikbaarheidsdomein kijken we naar het bestaan van een service level voor beschikbaarheid en of hierover gecommuniceerd wordt naar de afnemers. In het Rapporteringsdomein tenslotte wordt afgetoetst of de performantie van beide voorgaande domeinen maandelijks gerapporteerd wordt naar afnemers.

SD5 - KPI

Al onze diensten hebben een Service Level

77%

Incident domein

67%

Beschikbaarheids-
domein

50%

Rapportering domein

Voor meer dan $\frac{3}{4}$ van de diensten werden de incidentdoelstellingen gehaald. Beschikbaarheidsdoelstellingen worden reeds gehaald voor 67%. Voor het rapporteringsdomein zitten we al op de helft.

Evolutie van oktober tot december:

- Incident domein: 76% > 77%
- Beschikbaarheidsdomein: 51% > 67%
- Rapportering domein: stabiel op 50%

SD5 - KPI

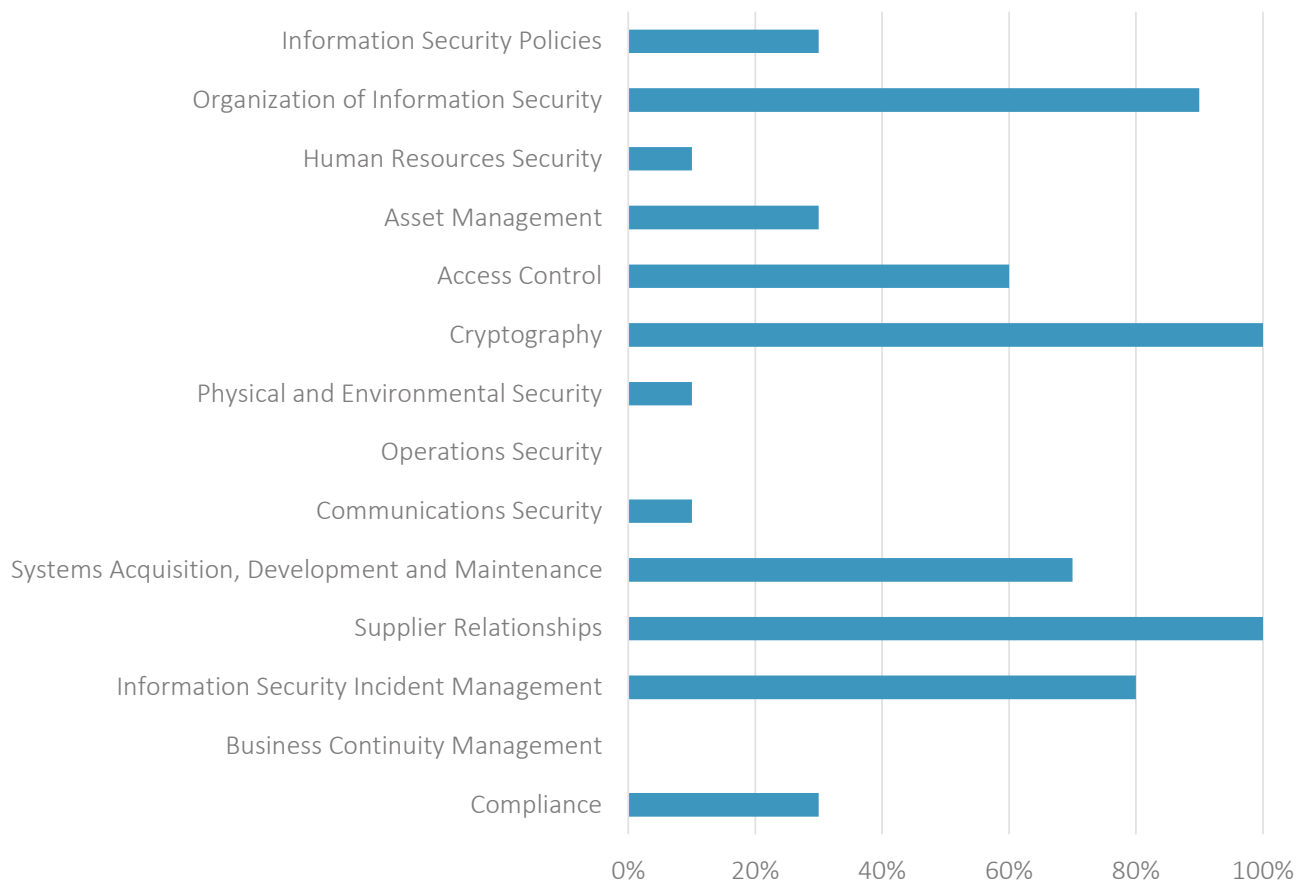
Het agentschap is ISO27000 gecertificeerd op vlak van informatieveiligheid

Uitwerking en uitdiepen van het goedgekeurd informatieveiligheidsbeleid hebben in 2020 goede vooruitgang geboekt, waarbij voornamelijk focus gelegd werd op concrete noden in security policies (vb. Governance, cryptografie, secure development, ...). Alle policies werden onmiddellijk aangemaakt in ISO27001 formaten om zo buiten de praktische noden en het gebruik van deze policies, toch onmiddellijk conform de ISO-norm te kunnen werken. Hieruit blijkt dat deze certificatie een bevestiging van aanpak en implementatie van het informatieveiligheidsbeleid is. In 2021 zullen we dit werk verderzetten volgens een vooropgestelde planning om tegen het einde van het jaar de benodigde noodzakelijkheden voor deze ISO-norm af te werken.

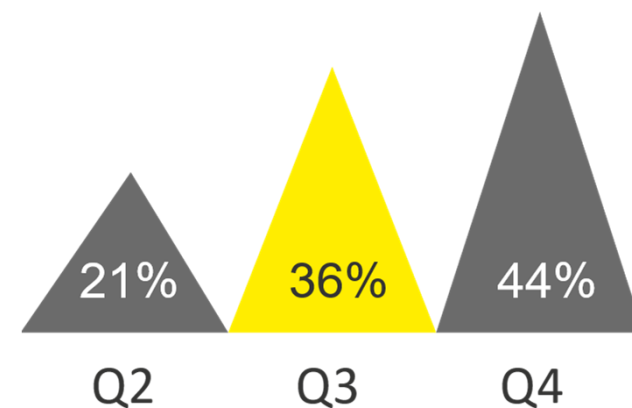
SD5 - KPI

Het agentschap is ISO27000 gecertificeerd op vlak van informatieveiligheid

Realisatie ISO 27001 – Q4/2020



Gemiddelde realisatiegraad ISO 27001 in 2020





Diversiteit

DIVERSITEITSPLAN INFORMATIE VLAANDEREN 2020				
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 2020 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.	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	Gerichte info doorgeven rond de mogelijkheden die er zijn om aanpassingen aan te vragen voor medewerkers met een chronische ziekte of handicap.	Er werd geen grootschalige communicatie actie opgesteld. Echter werd dit gericht wel gecommuniceerd en vervolgens opgevolgd zodat aanpassingen effectief doorgevoerd werden.
	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.	Er werd geen nood signaleerd 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.
	Waar mogelijk verder inzetten op bis-stagiairs.	Diversiteitsambtenaar, HR team	Aantal bis-stages van 2020. In 2019 werd er één bis-stagair aangetrokken.	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.
	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.	

Doelstelling	(Mogelijke) acties	Verantwoordelijke voor de acties	Indicatoren	Status
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.	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 2020 verder gewerkt werd en waar ook in 2021 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 2021 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.



Welzijn

Jaarverslag Welzijn

De rapportering over het voorbije jaar 2020 m.b.t. de uitvoering van het welzijnsbeleid in Informatie Vlaanderen wordt opgenomen in een jaarverslag, volgens het reglementair vastgelegd format. Dit jaarverslag 2020 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 2021. Het jaarverslag 2020 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 2021, de reglementair vastgelegde deadline, aan de bevoegde federale overheidsdienst (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg) kan worden bezorgd.



Personeel

Personeelskader

Informatie Vlaanderen telde op 31/12/2020 **202 personeelsleden** (inclusief de medewerkers die werken voor de Vlaamse Toezichtcommissie). Dit kwam overeen met 180,7 VTE.

Er waren 109 vrouwen (54 %) en 93 mannen (46 %) tewerkgesteld.

De meeste personeelsleden (140 of 69,3 %) waren tewerkgesteld in niveau A, 38 personeelsleden waren tewerkgesteld in niveau B (18,8 %), 24 in niveau C (11,9 %). Informatie Vlaanderen stelt geen personeelsleden in niveau D tewerk. Er waren 182 personeelsleden statutair (90,1 %), 20 personeelsleden werden contractueel tewerkgesteld (9,9 %).



Financiële middelen

Besteding volgens begroting 2020

BEGROTING 2020 AGENTSCHAP INFORMATIE VLAANDEREN

INKOMSTEN	Raming
Werking en Toelagen	550
TOTAAL	550

UITGAVEN	VAK	VEK
Lonen	13 538	13 538
Werking en Toelagen	22 709	22 709
Werking en Toelagen VRD	0	154
Werking en Toelagen VTC	121	121
Interne Stroom EVIV	4 637	4 637
TOTAAL	41 005	41 159

Besteding volgens begroting 2020

Begroting 2020 Eigen Vermogen Informatie Vlaanderen in kEUR

INKOMSTEN	Raming
Werking en Toelagen	11 485
Interne Stroom AIV	4 637
Interne Stroom MINAFONDS	242
TOTAAL	16 364

UITGAVEN	VAK	VEK
Werking en Toelagen	15 764	15 764
Interne Stroom VITO	600	600
TOTAAL	16 364	16 364



“

De weg naar een datagedreven overheid