



**Vlaamse  
overheid**

# **JAARVERSLAG**

## **DIENSTENCENTRUM BOEKHOUDING**

### **2021**

**DEPARTEMENT  
FINANCIËN &  
BEGROTING**

[fin.vlaanderen.be](https://fin.vlaanderen.be)

# JAARVERSLAG

## DIENTENCENTRUM BOEKHOUDING

### 2021

**Onderschrift foto cover:**

In een jaarverslag kijk je in principe achteruit en maak je de balans op van het afgelopen jaar. Dat is in dit jaarverslag niet anders, behalve op de cover: daar gooien we graag met jou een blik vooruit: dit is het Marie-Elisabeth Belpairegebouw in wording. Het Departement Financiën en Begroting en dus ook het dienstencentrum Boekhouding verhuizen er naar in 2024.

© James Arthur Photography

Een realisatie van Befimmo en Architectenteams SIN4E, Jaspers Eyers Architects en I'AUC.

**Colofon:**

Redactie: uwtekst.be

Fotografie: James Arthur Photography

Grafische vormgeving: The Oval Office

Drukwerk: Print.Vlaanderen, Kampenhout

Verantwoordelijke uitgever: Koen Algoed

Jaar van uitgave: 2022

*Dit is een uitgave van het Departement Financiën en Begroting. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de verantwoordelijke uitgever.*



# Inhoudstafel



> 16

"Samen zoeken we naar een uniforme aanpak waarin iedereen zich kan vinden"

**Kristof Boon**



> 28

"Terra zorgt ervoor dat iedereen binnen de Vlaamse overheid met dezelfde data werkt."

**Sabrina Prius**



< 30

"Een instelling veranderen, duurt 5 seconden, maar de impact kan enorm zijn."

**Layla Ben Ayata**



> 54

"Onze knowhow samen met OraFin zorgt voor een gebruiksvriendelijke template."

**Maaïke Cosijns**



> 62

"Centralisering van dienstverlening zorgt voor efficiëntiewinst."

**Wim Helsen**

**DCB in één oogopslag** 06

**Wie zijn wij?** 08

**Missie - Visie** 10

**Voorwoord** 14

**Interview Kristof Boon** 16

1/ **Een kwaliteitsvolle boekhouding**  
18

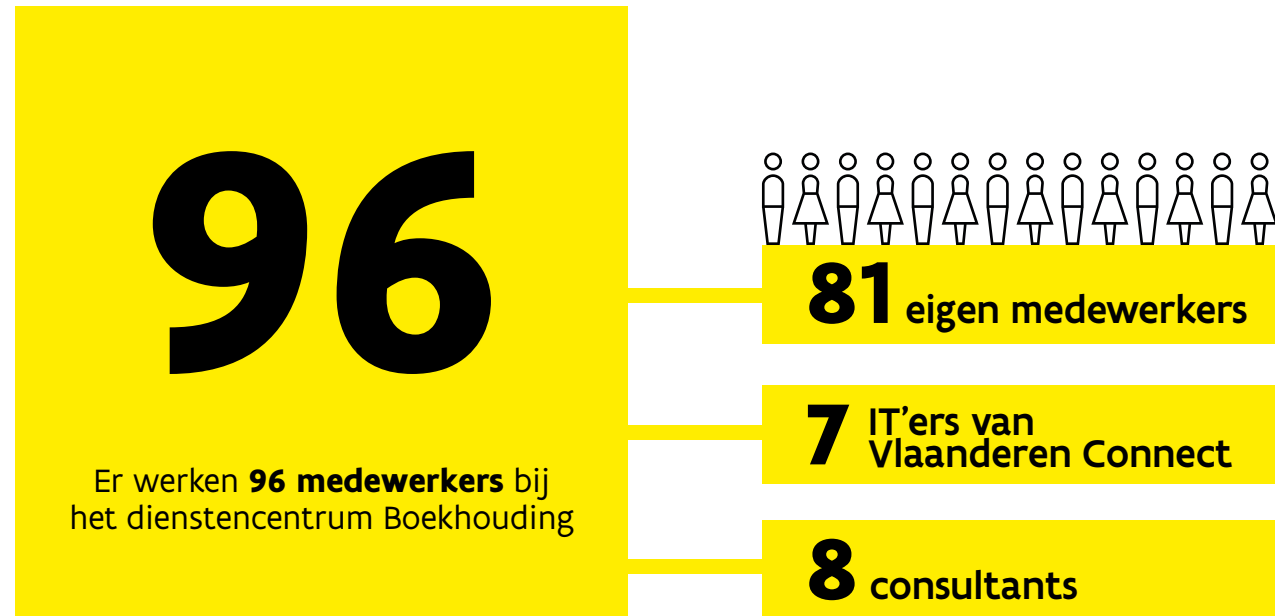
2/ **Betrouwbaarheid en efficiëntie**  
34

3/ **Het belang van bestaande klanten**  
40

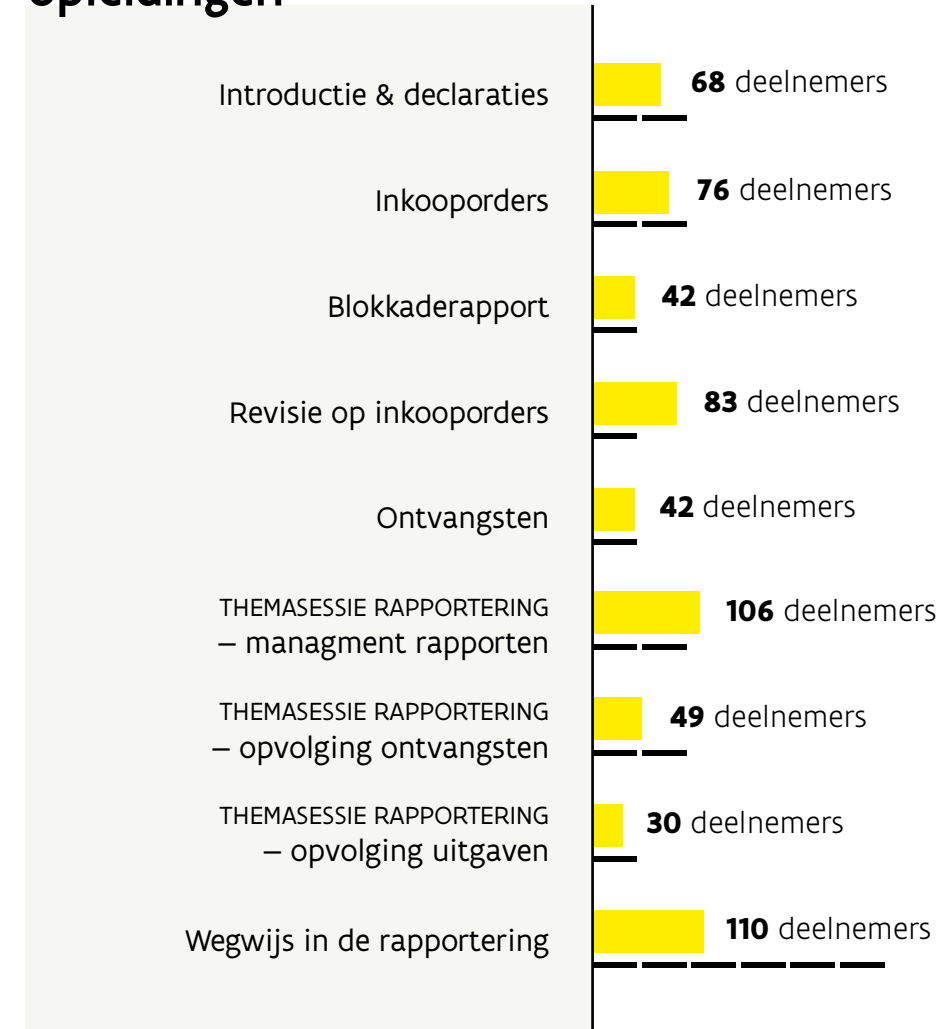
4/ **Aandacht voor nieuwe klanten**  
46

5/ **DCB en andere dienstencentra**  
58

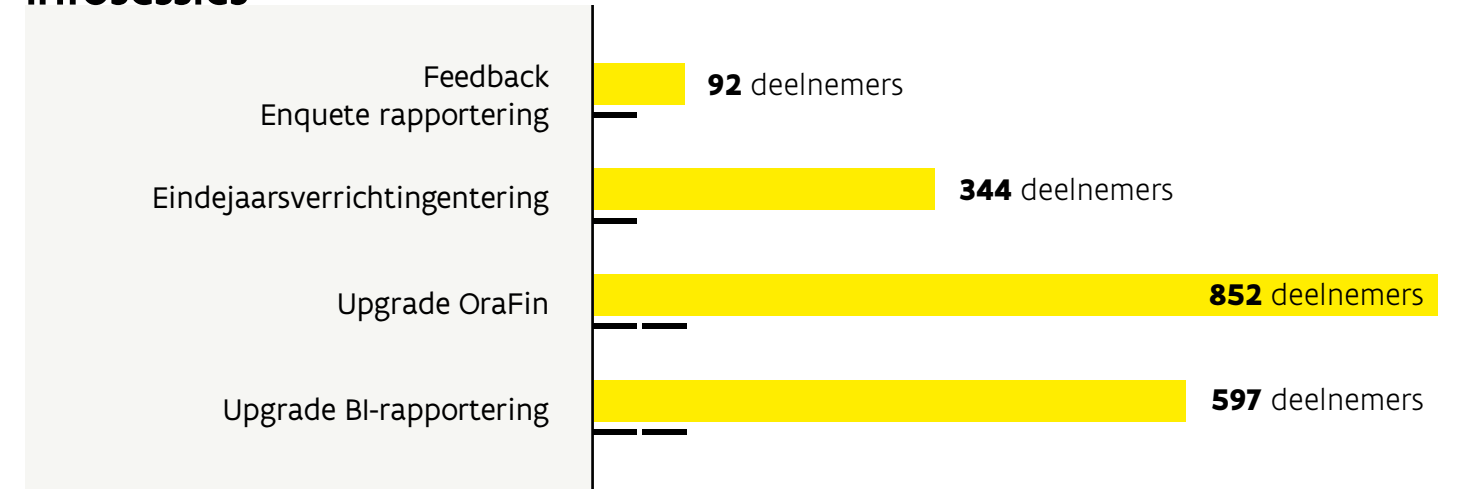
6/ **DCB als kenniscentrum**  
66



DCB geeft 2 x per jaar opleidingen



infosessies



# deelnemers    # opleidingen



## Dienstencentrum Boekhouding

bestaat uit



**Kristof Boon**  
afdelingshoofd



**Teamhoofden**



**Functionele ondersteuning**



**Technische ondersteuning**



**Accountmanagement**



**Rapportering**



**Derdengeschillen**



**Grootboek & interne verrichtingen**

Dit is niet de volledige afdeling: er ontbreken foto's van team **Debiteuren, Kasboek & Begunstigdenbeheer** en team **Inkoop, Crediteuren & Vast Actief**.



# Missie

Het Departement Financiën en Begroting ondersteunt de minister van Financiën en Begroting en de Vlaamse overheid. Het doet dat op een zorgvuldige, rechtmatige, onderbouwde, proactieve en integere manier, zowel bij de beleidsvoorbereiding over het financiële, budgettaire en fiscale beheer als bij de aansturing van de beleidsuitvoering.

Het departement garandeert de betrouwbaarheid, correctheid, volledigheid en tijdigheid van de gegevens over de begrotingsuitvoering en boekhouding. Op basis van financiële en macro-economische parameters wordt relevante geconsolideerde beleidsinformatie ter beschikking gesteld.

Het dienstencentrum Boekhouding is financiële dienstverlener en partner van en voor de Vlaamse entiteiten. We informeren en ondersteunen onze klanten op boekhoudkundig gebied zodat de boekhouding en financiële informatie als beleidsinstrumenten gebruikt kunnen worden.

# Visie

Het Departement Financiën en Begroting wil het financiële, fiscale, budgettaire en boekhoudkundige kenniscentrum van en voor de Vlaamse overheid zijn om zo van Vlaanderen een duurzaam financieel gezonde en performante regio te maken.

Het dienstencentrum Boekhouding voorziet in betrouwbare, correcte en tijdige gegevens over de begrotingsuitvoering. Het dienstencentrum organiseert zich zodanig dat het op een klantgerichte manier de gegevens registreert om zo de financiële informatie transparant te ontsluiten.

# Kernwaarden

## Professioneel en betrouwbaar

Kwalitatief en nauwkeurig werk afleveren, is onze prioriteit. Het dienstencentrum wil een kwaliteitsvolle en betrouwbare partner zijn. We willen uitgroeien tot een expert die de klant kan bijstaan bij al zijn financiële vragen in alle boekhoudkundige facetten (boekhoudkundig, ESR-matig, btw). We organiseren ons zo dat onze medewerkers zich kunnen ontplooiën tot experts.

## Wendbaar en innovatief

Het dienstencentrum Boekhouding focust op eenvormigheid zonder de eigenheid van de klant uit het oog te verliezen. Standaard waar het kan, maatwerk waar het moet. We geloven dat we alleen groei kunnen bereiken door onze diensten en processen voortdurend ter discussie te stellen en waar nodig te vernieuwen. We zijn in staat dat te doen dankzij de wendbaarheid van onze medewerkers.

## GEMEENSCHAPPELIJKE BOEKHOUDDIENST VOOR 55 ENTITEITEN

In 2010 gaf de Vlaamse Gemeenschap haar boekhouding in handen van een centrale boekhouddienst. 11 jaar later zijn het Loodswezen en Vloot de 30ste en 31ste organisatie die de stap zetten naar het dienstencentrum Boekhouding. Door de boekhouding op dezelfde manier en centraal te organiseren, bespaart de Vlaamse overheid kosten en wint ze aan efficiëntie en overzicht. Toch is er met zo veel diversiteit ook maatwerk nodig. Zo kwamen er btw-plichtige entiteiten bij, organisaties met buitenlandse kantoren, diensten met eigen materiaalvoorraden. Het boekhoudsysteem en onze organisatie groeiden telkens mee. Deze organisaties dragen de komende jaren hun boekhouding over naar het dienstencentrum Boekhouding:

- OVAM, VMM en VLM (2023)
- Opgroeien (2024)
- VDAB en De Vlaamse Waterweg (2025)



# Onze klanten – entiteiten

## Rechtspersoon Vlaamse Gemeenschap (sinds oprichting in 2015)

- Departement Kanselarij en Bestuur
- Departement Financiën en Begroting
- Departement Economie, Wetenschap en Innovatie
- Departement Onderwijs en Vorming
- Departement Welzijn en Volksgezondheid
- Departement Cultuur, Jeugd en Media
- Departement Werk en Sociale Economie
- Departement Landbouw en Visserij
- Departement Omgeving
- Departement Mobiliteit en Openbare Werken
- Audit Vlaanderen
- Agentschap Justitie en Handhaving
- Agentschap Overheidspersoneel
- Agentschap Facilitair Bedrijf
- Agentschap Binnenlands Bestuur
- Agentschap Digitaal Vlaanderen
- Agentschap voor Innoveren en Ondernemen
- Vlaamse Belastingdienst
- Agentschap voor Onderwijsdiensten
- Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen
- Agentschap Zorg en Gezondheid
- Agentschap Opgroeien
- Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek
- Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek
- Agentschap voor Natuur en Bos
- Vlaams Energie- en Klimaatagentschap
- Agentschap Wegen en Verkeer
- Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust
- Agentschap Wonen-Vlaanderen
- Agentschap Onroerend Erfgoed
- DAB Audit Vlaanderen
- DAB Catering en schoonmaak
- DAB Documentbeheer
- DAB Centrum voor informatie, communicatie, opleiding en vorming in de welzijnssector
- DAB Fonds inclusieve financiering
- DAB Fonds ter bestrijding van de uithuiszettingen
- DAB Fonds voor de financiering van het urgentieplan voor de sociale huisvesting
- DAB Fonds voor preventie en sanering inzake leefmilieu en natuur (Minafonds)
- DAB Frans Masereel Centrum
- DAB Grondfonds
- DAB Kasteel van Gaasbeek
- DAB Loodswezen (2022)
- DAB Overheidspersoneel
- DAB Uitleendienst kampeermateriaal voor de jeugd
- DAB Landcommanderij Alden Biesen
- DAB Vlaams infrastructuurfonds (VIF)
- DAB Vloot (2022)
- DAB Vervoersautoriteit (vanaf 2023)
- Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (2019)
- Agentschap Plantentuin Meise (sinds oprichting in 2015)

- Sport Vlaanderen (sinds oprichting in 2015)
- Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen (2016)
- Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen – Flanders Investment & Trade (2019)
- Fonds voor Innoveren en Ondernemen (2016)
- Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België (sinds oprichting in 2015)
- Pendelfonds (2019)
- Agentschap Opgroeien Regie (bestaat uit ex-FJW (2017) en ex-K&G – vanaf 2023 volledig in OraFin)
- Vlaams Agentschap voor Samenwerking rond Gegevensdeling tussen de Actoren in de Zorg (2016)
- Schoolinvest (2017)
- Topstukkenfonds (2017)
- Koninklijk Conservatorium Brussel (2018)
- Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (2020)
- Toerisme Vlaanderen (sinds oprichting in 2015)
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (2018)
- Vlaams Fonds voor de Lastendelging (2016)
- Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (2017)
- Vlaamse Onderwijsraad (2016)
- Vlaamse Regulator voor de Media (2017)
- Vlaamse Sociale Bescherming (2018)
- Agentschap Uitbetaling Groeipakket (2019)
- Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (2022)
- Vlaamse Landmaatschappij (vanaf 2023)
- Vlaamse Milieumaatschappij (vanaf 2023)
- Vlaamse Waterweg (na 2023)
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (na 2023)

## HOE VERLOOPT EEN NIEUWE INKANTELING IN HET DIENSTENCENTRUM BOEKHOUDING?

Aan elke inkanteling gaat een proces van 1 à 2 jaar vooraf.

### 1. WORKSHOPS

We starten met workshops om uit te leggen hoe we werken en wat OraFin kan en niet kan. Tijdens die workshops geven de organisaties aan waar ze afwijken van onze standaardboekhoudprocessen.

### 2. ANALYSE VAN DE BESTAANDE SYSTEMEN

We analyseren de boekhoudsystemen waarmee de entiteit werkt en de processen erachter. Zijn er dingen die nog niet in OraFin zitten of die we nog nooit voor andere organisaties deden, dan evalueren we of die functionaliteiten kunnen aangeboden of ontwikkeld worden. Belangrijk is dat meerdere organisaties er in OraFin voordeel uithalen.

### 3. ONTWIKKELING EN TESTS

We ontwikkelen de nieuwe toepassingen eerst in een testomgeving van OraFin en testen uitgebreid alle mogelijke scenario's uit. Er zijn 2 grote testmomenten: 1 grote systeemtest door het dienstencentrum Boekhouding en 1 acceptatietest met de inkantelende organisatie zelf. Na de laatste technische aanpassingen zijn we dan klaar om de boekhouding van de nieuwe entiteit over te nemen.

## Ontzorgen en samenwerken

Voor jou ligt het jaarverslag 2021 van het dienstencentrum Boekhouding. In een papieren versie. Misschien verrassend in digitale tijden en voor een entiteit die digitalisering hoog in het vaandel draagt. Maar zoals duurzame contacten behoefte hebben aan fysieke ontmoetingen, zo verdient waardevolle informatie een papieren versie. Een naslagwerk als het ware, dat af en toe ter hand kan worden genomen.

Ons verhaal is in 2015 gestart met de beslissing van de Vlaamse Regering om voortaan met 3 dienstencentra te werken. Sindsdien heeft het dienstencentrum Boekhouding heel wat nieuwe klanten kunnen verwelkomen, de dienstverlening aangepast en uitgebreid en ook de samenwerking met de andere dienstencentra uitgediept en verstevigd. Maar er zijn nog voldoende uitdagingen voor de toekomst. In dit jaarverslag kijken we terug op het jaar 2021 waarin we opnieuw samen met jou een aantal belangrijke stappen hebben gezet op weg naar een accurate en transparante boekhouding en bijbehorende rapportering.

Ook het afgelopen jaar stonden de medewerkers van ons dienstencentrum er weer op cruciale momenten en bij de cruciale processen. Ze hebben ingezet op de verdere ontzorging van onze klanten, zoals in het kader van de 'Recovery and Resilience Facility' of RRF-rapportering, en hebben onverwachte, extra taken tot een goed einde gebracht. De kers op de taart vorig jaar ten slotte was de eerste ISAE 3402-attestering die bevestigde dat de boekhoudkundige processen snor zitten en dat we alleen de risicobeheersing van sommige IT-processen beter moeten monitoren. Dergelijke medewerkers moet je verdienen, elke dag.

We hebben lering getrokken uit de in 2019 ingelaste rustpauze voor de instappers. Samen met Het Facilitair Bedrijf en na overleg met stakeholders hebben we toen onze dienstverlening uitgebreid, om tegemoet te kunnen komen aan de behoeften van diverse klanten. Dat is ook de weg die we dit jaar zullen bewandelen om de krijtlijnen voor de opvolger van OraFin te helpen bepalen. We zullen ook op regelmatige tijdstippen onze klanten bevragen om onze dienstverlening stelselmatig te verbeteren.

De queeste blijft om de functionaliteiten van ons financiële systeem zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van onze klanten, rekening houdend met de vereiste schaalvoordelen, het budgettaire kostenplaatje en de rapporteringsverplichtingen. Een goede samenwerking met en door ons dienstencentrum is daarbij essentieel. Daarnaast is het verhogen van de zelfredzaamheid van onze klanten een aandachtspunt. Want ons de geëigende boekhoudkundige processen eigen maken, is belangrijker dan met OraFin te werken. Wij werken nu eenmaal allemaal met belastinggeld en we willen onze leveranciers ook meer dan tijdig betalen.

Ik wens u veel leesplezier.

**KOEN ALGOED**  
secretaris-generaal  
Departement Financiën  
en Begroting



**“De queeste blijft om de functionaliteiten van ons financiële systeem zo goed mogelijk af te stemmen op de behoeften van onze klanten, rekening houdend met de vereiste schaalvoordelen, het budgettaire kostenplaatje en de rapporteringsverplichtingen.”**

**/ KOEN ALGOED**  
secretaris-generaal  
Departement Financiën en Begroting



# “Samen naar een uniforme aanpak waarin iedereen zich kan vinden”

KRISTOF BOON

afdelingshoofd van het dienstencentrum Boekhouding

## EEN JAAR VOL UITDAGENDE PROJECTEN

Ik begin met de belangrijkste boodschap: een **dankjewel** aan alle collega's, klanten en partners van ons dienstencentrum Boekhouding. Voor, en vooral achter de schermen, werkten ze in 2021 hard aan ontelbare nieuwe projecten, boven op het dagelijkse werk. Werken aan tal van projecten naast het dagdagelijkse werk vraagt veel inzet en innovativiteit van alle medewerkers. Dat iedereen daar volop aan meewerkt zie je aan de realisaties van het afgelopen jaar. Daar ben ik best trots op:

- **De OVAM, Vloot en het Loodswezen** versterkten als nieuwe klanten onze rangen.
- Het boekhoudsysteem breidde uit met nieuwe opties, zoals het voorraadbeheer.
- Dat systeem onderging in april ook een grondige **update**.
- En samen met Audit Vlaanderen zorgen we met de **ISAE-attestering** en **continuous control management** voor meer efficiëntie en kwaliteit in boekhoudcontroles.

Veel meer hoogtepunten lees je verder in dit jaarverslag.

## SAMEN BOUWEN AAN EEN NIEUW BOEKHOUDSYSTEEM

Bij alles wat we doen, liggen we wakker van 2 dingen. 1. Hoe maken we het onze klanten zo makkelijk mogelijk? 2. Hoe blijven we een kwaliteitsvolle dienstverlening garanderen? Er gebeuren fantastische dingen door de collega's, maar ik besef ook wat er nog beter kan en moet. Zo werd het boekhoudsysteem in de loop van de jaren te log en te complex. Sinds 2010 werd de regelgeving enkele keren sterk aangepast. Van de rijkscomptabiliteit, naar het Rekendecreet tot de Vlaamse Codex Overheidsfinanciën. Elke keer moesten we ook de software aanpassen. Daarnaast volgde de omslag van een afdeling 'centrale accounting', waar enkele taken centraal werden verwerkt, naar een gedeeld dienstencentrum Boekhouding. De dienstverlening aanbieden binnen het bestaand framework was geen gemakkelijke opdracht. Daarom leggen we vanaf 2022 de basis voor een nieuw systeem. Een half jaar lang luisteren we naar onze klanten, om hun verwachtingen en wensen in kaart te brengen. Op basis daarvan werken we aan een gemeenschappelijke template. Samen zoeken we naar een uniforme aanpak waarin iedereen zich kan vinden.

## MEER STROOMLIJN, MEER EFFICIËNTIE, MEER GEDEELDE KNOWHOW

Het dienstencentrum Boekhouding werd in 2015 opgericht als *shared service center*, zeg maar het gedeelde boekhoudkantoor van de Vlaamse overheid. Vandaag organiseren we de boekhouding en financiën voor maar liefst 55 organisaties. Door financiële gegevens op een uniforme manier te verwerken en centraal te bewaren, besparen onze klanten niet alleen kosten.

- **Efficiëntie:** veel van wat er gebeurt in de organisaties van de Vlaamse overheid – van coronamaatregelen over nieuwe personeelsvoordelen tot procesverbeteringen – heeft een impact op de boekhouding. Dat dat op een centrale manier gebeurt, zorgt voor efficiëntie op het niveau van de Vlaamse overheid.
- **Kwaliteit:** uit alle centraal bewaarde data halen we enorm veel informatie en zien we waar het nog beter kan. Met het traject van de ISAE 3402-attestering garanderen we niet alleen de kwaliteit in onze processen en systemen, maar beheersen we ook onze risico's via een degelijk controleraamwerk.
- **Gedeelde kennis en gegarandeerde follow-up:** achter iedere klant staat bij ons een heel team van specialisten. Is iemand afwezig? Dan pikt een andere collega een project of dossier op.
- **Innovatie:** meer dan ooit werken we samen met onze klanten en andere dienstencentra, zoals Vlimpers, Digitaal Vlaanderen en Het Facilitair Bedrijf. Samenwerking leidt tot innovatie en tot betere oplossingen, want iedereen denkt mee vanuit zijn invalshoek.



## WAT ZIJN ONZE PRIORITEITEN VOOR 2022?

In 2022 begeleiden we Opgroeien, VLM en VMM om in te stappen in het dienstencentrum Boekhouding. We werken samen met het departement MOW uit hoe de vervoersautoriteit wordt geïntegreerd in de rechtspersoon Vlaamse Gemeenschap. En we bouwen mee aan het **subsidieregister**, een opdracht van de Vlaamse Regering om alle subsidiestromen naar burgers, ondernemingen, organisaties en lokale besturen in kaart te brengen. Verder blijven we bouwen aan onze dienstverlening, voor **meer gebruiksgemak voor onze klanten en meer kwaliteit in onze dienstverlening**.



1/

# Een kwaliteitsvolle boekhouding





# Transparantie, ontzorging en kwaliteitsgarantie

## ISAE EN CONTINUOUS CONTROL MONITORING

*Financiële verslaggeving is een cruciaal onderdeel van de werking van organisaties, en onderworpen aan strenge controles. Als 'shared service center' nemen wij dat werk over van onze klanten. Maar hoe verzekeren we hun de kwaliteit van onze processen, IT-systemen en ons risicobeheer? Hoe bewijzen we dat we goed en consequent controleren wat we doen? Om die kwaliteit te garanderen, zijn we volop bezig met het behalen van het ISAE-attest. Zo zijn onze klanten zeker dat we onze processen en systemen degelijk en allemaal op dezelfde, strenge manier controleren. Met 'continuous control monitoring' zetten we nog een stap verder en willen we onze werking permanent en automatisch monitoren – een unicum in het overheidslandschap.*

**“ISAE 3402 is  
ongezien in het  
overheidslandschap.  
Het departement  
is, samen met AgO,  
daarin pionier.”**

**/ KAREN PELEMAN**  
Audit Vlaanderen



## Eerste ISAE 3402-horde

Het dienstencentrum Boekhouding behaalde in 2021 al een deel van de ISAE 3402-certificering, een 'International Standard for Assurance Engagements' met een focus op de beheersing van de financiële risico's. Gezien het belang van die processen voor de Vlaamse administratie neemt Audit Vlaanderen de interne auditrol op zich in samenwerking met een door het dienstencentrum Boekhouding aangestelde externe revisor. De standaard gaat na in welke mate een serviceorganisatie haar interne processen en systemen beheerst en uitvoert zoals beschreven. Met het ISAE-attest verzekert het dienstencentrum zijn klanten dat de onderliggende risico's van de processen en dienstverlening in zijn beheer onder controle zijn. Een externe auditor levert dat attest op.

### ISAE 3402: 2 types

De attestering bestaat uit 2 types:

1

Het **ISAE 3402-rapport type I** is een evaluatie van het bestaan en het ontwerp van beheersmaatregelen op een gegeven moment. Die beheersmaatregelen, ook wel sleutelcontroles genoemd, zijn nodig om de financiële risico's te beheersen die in de boekhouding kunnen sluipen. De auditor kijkt daarbij naar het ontwerp, de geschiktheid en de werking van elke beheersmaatregel aan de hand van een voorbeeld.

2

Het **ISAE 3402-rapport type II** gaat een stuk verder en is een evaluatie van het bestaan, het ontwerp en de consistente toepassing van de maatregelen aan de hand van steekproeven. Anders gesteld: doen we altijd wat we beloven?



**“Onze businessprocessen voor het ISAE 3402-attest werden 100% goedgekeurd.”**

#### SINGLE AUDIT

*Single audit* betekent dat het werk van verschillende controleactoren op elkaar is afgestemd of dat, zoals in ons geval, de bedrijfsrevisoren van de klanten kunnen voortbouwen op de externe attestering.

- Door internationale standaarden te volgen, verlopen de controles allemaal op dezelfde, strenge manier.
- Onze klanten besparen auditkosten omdat bedrijfsrevisoren kunnen voortbouwen op de resultaten.
- Voor het dienstencentrum betekent dat een grote tijdswinst.

#### CULTUURVERANDERING

Welke beheersingsmaatregel is een sleutelcontrole? Doet iedereen in het dienstencentrum dat op dezelfde manier? Hoe bewijs je de datum van een controle? Hoe zorg je voor de betrouwbaarheid van gegevens in Excel?

In een eerste fase brachten we alle informatie bij elkaar. Het was niet evident om elke controle efficiënt te documenteren, en die controle werkbaar te houden, ook in de hectische afsluiting van de boekhouding en de opmaak van de jaarrekening. Het consequent documenteren was een aandachtspunt – een heuse cultuurverandering. In een tweede fase bundelden we alle processen, IT-systemen, mogelijke risico's, risicobeheersing en controlewerking.

#### 100%

- **Eerste deadline: 30 april 2021.** Voor de audit type I stonden 92 controles voor een selectie van kernprocessen op het programma. De auditor kon 2 sleutelcontroles niet testen omdat die zich niet voordeden, voor 3 andere kregen we een opmerking. Dat werd dus net geen 100%. We herbekeken ons wachtwoordenbeleid en namen alle autorisaties (wie heeft toegang tot wat?) onder de loep.
- **Tweede deadline: 15 december 2021.** Het ISAE 3402 type II-rapport werd gefinaliseerd. We rapporteerden elke uitzondering op de processen. Jammer genoeg leidde dat toch tot een opmerking. Onze resultaten:
  - Onze businessprocessen werden 100% goedgekeurd.
  - Over onze ondersteunende IT-processen kregen we 4 opmerkingen, over het IT-wijzigingsbeheer en autorisatiebeheer. De problemen met het autorisatiebeheer zijn intussen opgelost.

We behaalden dan geen 100%, toch stelden de auditoren ons gerust: “Julie hebben op zeer korte termijn mooi werk geleverd!” Op naar het volgende ISAE 3402-rapport in 2022. De verwachtingen zijn helder.



## Continuous control monitoring: naar automatische audits

*Continuous control monitoring* betekent de geautomatiseerde opvolging van alle proces- en IT- controles in een softwareprogramma. We monitoren al die controles op een centraal dashboard en zien zo makkelijk waar er gaten zitten in het systeem. Op die manier krijgen we een permanent inzicht in de werking van controles.

#### VOORDELEN VAN CONTINUOUS CONTROL MONITORING:

- **Kwaliteitsverbetering:** continuous control monitoring helpt ons om gedurende het jaar processen en controles te verbeteren die nog niet 100% waterdicht zijn. Daarmee zijn onze klanten niet alleen zeker van de kwaliteit van onze dienstverlening. We verkleinen zo ook het aantal opmerkingen van de externe auditoren. Wat we doen, doen we in 1 keer goed.
- **Centralisering:** alle informatie over controles staat op 1 plaats. De bedoeling is dat ook onze partners toegang krijgen tot die informatie, om ons te adviseren hoe het nog beter kan.
- **Efficiëntiewinst door automatisering:** het monitoringsysteem neemt heel wat manuele controles van ons dienstencentrum over. Zo komt er tijd vrij om ons meer te focussen op het verbeteren van processen en het oplossen van complexe problemen.

#### CONTROLES STAP VOOR STAP UITBREIDEN

**ANN PODEVIN**, diensthoofd van de dienst Kasboek, Debiteuren en Begunstigdenbeheer: “Samen met Audit Vlaanderen en EY ontwikkelden we een *proof of concept* waarin we al 6 boekhoudkundige controles integreerden. Nu is het aan ons om van dat testprogramma een volwaardig systeem te maken, en het aantal controles stap voor stap uit te breiden. In de eerste fase hebben we ons vooral gericht op die boekhoudkundige controles. Daar komen nog dubbel zoveel IT-controles bij.”



# Eindejaarsverrichtingen: nauwkeurigere inschatting van al geleverde werkzaamheden en diensten

## OP WEG NAAR EEN GECERTIFICEERDE JAARREKENING

Hoe boek je bij de afsluiting van het boekjaar werkzaamheden in die al zijn geleverd, maar waarvoor er nog geen schuldvordering of factuur kwam? We staken samen met Diana Tierens van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken de koppen bijeen en rolden een nieuwe werkwijze uit voor lopende projecten: de te ontvangen facturen op basis van openstaande prestatieregisters.

**“Boekhoudregels worden  
alsmaar complexer, en  
we moeten meer en meer  
bewijzen, verzamelen  
en rapporteren. Het  
Dienstencentrum  
Boekhouding is voor ons  
een belangrijk klankbord.”**

### / DIANA TIERENS

Boekhoudmanager bij het Departement  
Mobiliteit en Openbare Werken

### UITDAGING

Het boekjaar in OraFin sluit al half januari. Dat betekent dat je vanaf dan geen schuldvorderingen of facturen meer kunt inboeken op het voorbije boekjaar. Een hele uitdaging voor het Departement Mobiliteit en Openbare Werken dat veel facturen en schuldvorderingen voor geleverde wegen- en baggerwerken pas na die datum van zijn leveranciers ontvangt. Ondanks verschillende aanpassingen vond het Rekenhof de cut-off nog altijd te hoog. Anders gezegd: te grote bedragen werden niet in het juiste boekjaar ingeschreven.



### Constructief klankbord

**DIANA TIERENS:** “Ik werk 7 jaar als boekhoudmanager bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Daarvoor was ik 30 jaar leidinggevende op de boekhouding van Kind en Gezin. In die 38 jaar zag ik boekhoudregels alsmaar complexer worden. We moeten voortdurend verantwoording afleggen, cijfers verzamelen en rapporteren, onder andere aan het Rekenhof. Dan is het fijn als je een klankbord hebt zoals Rob Vencken van het dienstencentrum Boekhouding. We horen elkaar heel vaak over kleine en grote boekhoudzaken, we brainstormen regelmatig. We zijn allebei gedreven om alles goed en correct te doen. Dat is heel constructief samenwerken.”

### NIEUWE WERKWIJZE SINDS 2021

Samen met het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) zochten we naar een oplossing: de te ontvangen facturen op basis van openstaande prestatieregisters. Dat doet het departement MOW in eDelta, de applicatie voor de monitoring van overheidsopdrachten. In december en januari schatten de toezichters alle geleverde, maar nog niet gefactureerde prestaties in. De dossierbeheerders zorgen dat alle prestaties correct worden opgenomen in de journaalpost ‘te ontvangen facturen’ van het boekhoudprogramma.

### OOK VOOR ONTEIGENINGEN

Het departement past die nieuwe manier van rapporteren nu ook toe voor dossiers die niet in eDelta staan, zoals bij vastgoedtransacties. Voor alle onteigeningen van het laatste kwartaal van 2021 schat het departement de kosten al in.

### VERBETERDE JAARREKENING

Door de nieuwe manier van werken wijzen we nog meer kosten toe aan het boekjaar waarin de diensten daadwerkelijk werden geleverd. We leveren dus een verbeterde jaarrekening af en hebben een correcter beeld van de financiële toestand op het einde van het boekjaar. Het is nu wachten op de reactie van het Rekenhof.



# Herwaarderingsmodel voor Vlaamse wegen en fietspaden

## HOEVEEL IS HET VLAAMSE WEGENNET WAARD?



*In de boekhouding, meer bepaald de balans, van de Vlaamse overheid vind je terug hoeveel haar eigendommen waard zijn. Maar hoe bepaal je de waarde van 7000 kilometer gewest- en autosnelwegen en nog eens 7000 kilometer fietspaden die intensief gebruikt worden, beschadigd raken en weer hersteld worden?*

### NIEUWE BOEKHOUDREGELS

De Vlaamse overheid is al sinds 2003 verplicht om alle werken van burgerlijke bouwkunde ook boekhoudkundig te verwerken. Met de inwerkingtreding van de Vlaamse Codex Overheidsfinanciën in 2020 certificeert nu ook het Rekenhof die boekhoudkundige verwerkingen. Met werken van burgerlijke bouwkunde bedoelen we onder meer de werken aan snelwegen, fietspaden, wegverlichting en signalisatie. Alle facturen van die wegenwerken vind je terug, ofwel in de resultatenrekening (voor gewone onderhoudswerken) ofwel in de balans (voor alle investeringen en voor structureel onderhoud van het bestaande wegennet). Maar **komt de waarde van die facturen van die wegenwerken ook overeen met de werkelijkheid?** We zochten een manier om de reële waarde van het wegennet te bepalen. Het antwoord vonden we bij het Agentschap Wegen en Verkeer.

### HERWAARDERING OP BASIS VAN DE REËLE WAARDE

Het Agentschap Wegen en Verkeer controleert de staat van het Vlaamse wegennet. Een meetwagen vol camera's en sensoren rijdt alle gewestwegen, autosnelwegen en fietspaden af, en speurt naar beschadigingen zoals putten, scheuren en oneffenheden. Uit al die metingen bepalen ze per 100 meter wat er nodig is om de weg te herstellen. Op basis daarvan ontwikkelde Margo Briessinck, ingenieur bij het agentschap, een wiskundig herwaarderingsmodel om de reële waarde te bepalen van de wegen en fietspaden. Op basis van die waarde herwaardeert het dienstencentrum Boekhouding om de 2 jaar de basisinfrastructuur van de wegen en fietspaden in de balans van de Vlaamse overheid.

### WEETJE

*Eind 2020 was de basisinfrastructuur van de wegen en de fietspaden **3,972 miljard euro** waard.*





# Eenduidige waardebeoordeling van het Vlaamse onroerende patrimonium

## VERBETERDE JAARREKENINGEN



Het Rekenhof merkte in het verleden op dat verschillende organisaties van de Vlaamse overheid waarden publiceerden over het onroerende patrimonium die niet met elkaar overeenkwamen. Dat zorgde voor een mismatch in de jaarrekeningen. Samen met accountantsbedrijf PwC werkten we een model uit voor een correctere waardebeoordeling van het totale patrimonium.

### WEERSPIEGELING VAN DE WERKELIJKHEID

Aan de hand van die databank en met de hulp van PwC maakte het dienstencentrum Boekhouding een herwerkte beginbalans met alle gronden en gebouwen die de Vlaamse overheid in eigendom heeft. Daardoor **weerspiegelt de boekhoudkundige inventaris correcter de werkelijkheid**.

### 1 GEDEELDE DATABANK

**SABRINA PRIEUS**, teamhoofd Vastgoed van Het Facilitair Bedrijf: "Terra combineert alle beschikbare gegevens over vastgoed en zorgt ervoor dat iedereen binnen de Vlaamse overheid met dezelfde data werkt. Voor zowel de opmaak van de jaarrekeningen als voor de opmaak van de vastgoedstrategie en energieprestaties. Zo wordt het makkelijker om gegevens te vergelijken, uit te wisselen en te analyseren."

**X** Ontdek het patrimonium van de Vlaamse overheid op [overheid.vlaanderen.be/vastgoed](https://overheid.vlaanderen.be/vastgoed).



### Terra, de vastgoed-databank van de Vlaamse overheid

In Terra Patrimonium- en energiedatabank Vlaanderen vind je alle gronden die de Vlaamse overheid bezit, bijna 100.000. Met de data van de lokale besturen erbij zijn het er meer dan 250.000. In de databank zijn ongeveer 3000 gebouwen, monumenten en onroerend erfgoed geregistreerd door databeheerders van de verschillende vastgoedbeherende organisaties van de Vlaamse overheid. De databank combineert gegevens over onder andere de oppervlakte, energieprestaties, strategie en bouwtoestand. Voor sommige locaties vind je ook informatie zoals over bodemkwaliteit en het overstromingsrisico terug. Elk jaar vind je de belangrijkste gegevens terug in de Vastgoedwijzer: [www.vlaanderen.be/publicaties/vastgoedwijzer](https://www.vlaanderen.be/publicaties/vastgoedwijzer).



“Een instelling veranderen duurt 5 seconden, maar de impact kan enorm zijn.”

LAYLA BEN AYATA

analist bij de dienst Technische Ondersteuning

Een van de aanbevelingen van Audit Vlaanderen was om de toegang tot OraFin, het boekhoudsysteem van de Vlaamse overheid, nog beter te beveiligen. Daarom wijzigden alle wachtwoorden in 2021. Er werd een grotere complexiteit gevraagd van de gebruiker bij de aanmaak van het nieuwe wachtwoord. Even de instellingen aanpassen en klaar? Zo eenvoudig is het niet. Een maand lang werden alle mogelijke scenario's getest om de nieuwe beveiligingsmaatregel voor iedereen vlot te laten verlopen.

#### Dit veranderde er in september 2021 aan de toegang tot OraFin:

- Alle wachtwoorden werden complexer door meer tekens te gebruiken.
- Als een gebruiker 5 keer een foute code intypt, blokkeert de toegang en heeft hij een nieuw wachtwoord nodig.
- Een recent gebruikt wachtwoord kan pas na 1 jaar opnieuw worden gebruikt.

**Doel van de aanpassing:** een nog betere beveiliging van de data in OraFin.

#### NEVENEFFECTEN UITSLUITEN

LAYLA BEN AYATA, analist bij de dienst Technische Ondersteuning: “Er werken duizenden mensen in OraFin. Een kleine aanpassing aan het softwaresysteem kan een enorme impact hebben op andere instellingen en processen. Onze taak is om alle mogelijke scenario's uit te denken en te testen, testen, testen. Dat gebeurde in juli en augustus. In september voerden we de nieuwe vereisten van wachtwoorden in.”

#### BALANS VINDEN TUSSEN EFFICIËNTIE EN STRENGE BEVEILIGING

“Binnen het dienstencentrum Boekhouding doen we permanent beveiligingschecks. Heeft iedereen nog de juiste toegangsrechten? Zijn de gevoeligste data extra beveiligd? Daarbij proberen we de balans te vinden tussen werkbaarheid – gebruikers moeten makkelijk en snel kunnen inloggen in OraFin – en veiligheid.”



#### COMMUNICATIE, NOG BELANGRIJKER IN CORONATIJDEN

“Bij elke aanpassing is er niet alleen een technische uitdaging. Ook communicatie is belangrijk. Want niemand ziet zo'n nieuwe maatregel echt graag komen. En nu iedereen van thuis werkt, kunnen mensen niet zomaar hulp aan een collega vragen. Duidelijke communicatie heeft zeker bijgedragen tot een vlot verloop van het project.”

De dienst Technische Ondersteuning werkt heel vaak achter de schermen. Als er geen problemen opduiken na een wijziging betekent het dat ze bij het testen niets aan het toeval hebben overgelaten.

**“Het leukste aan mijn baan bij het dienstencentrum Boekhouding? Dat ik de hele dag door achter de schermen dingen mag uitpluizen en testen om een probleem op te lossen of iets beter te maken. Zo zorg ik ervoor dat anderen makkelijker hun werk kunnen doen.”**

/ LAYLA BEN AYATA

Analist bij de dienst  
Technische Ondersteuning



# Handleiding voor de Boekhoudregels

## WAT?

De Handleiding voor de Boekhoudregels is het verlengstuk van het decreet Vlaamse Codex Overheidsfinanciën (VCO) en het daarbij horende uitvoeringsbesluit Vlaamse Codex Overheidsfinanciën (BVCO). De handleiding zorgt voor verduidelijking en concretisering van de regels in de VCO en het BVCO.

In 2019 werd in de aanloop naar de nieuwe aanrekeningsregels binnen de VCO de handleiding inhoudelijk aangepast aan die nieuwe aanrekeningsregels. Vorig jaar werd het format van de website aangepakt. Nieuwe software stak de website van de Handleiding voor de Boekhoudregels in een nieuw jasje.



[handleidingboekhoudregels.fenb.be](http://handleidingboekhoudregels.fenb.be)

## WAT IS ER VERANDERD?

We voerden een heel aantal aanpassingen door die het gebruiksgemak en de leesbaarheid bevorderen. Op die manier zorgt het dienstencentrum Boekhouding ervoor dat de gebruiker sneller de gewenste informatie vindt.

Enkele van die aanpassingen zijn:

- Het boekhoudplan maakt nu duidelijk een onderscheid tussen de minimumindeling van het algemene rekeningenstelsel en het definitieve rekeningenstelsel van de OraFin-gebruikers. Het definitieve rekeningenstelsel werd nu afgezonderd en is apart raadpleegbaar voor de klanten van het dienstencentrum Boekhouding.
- We hebben tabbladen gemaakt zodat gebruikers boekhoudfiches en boekhoudschema's apart kunnen raadplegen. Boekhoudfiches geven een algemeen zicht op hoe en wanneer economische rekeningen gebruikt worden.
- De aanrekeningsregels en waarderingsregels werden omgezet van een pdf naar een html-versie zodat de zoekfunctie nu ook werkt voor die 2 delen.

## WAT STAAT ER OP DE PLANNING?

Het dienstencentrum Boekhouding ontvangt veel vragen over de correcte aanrekening van subsidiestromen. Daarom werd in januari een beslissingsboom uitgewerkt waarbij, aan de hand van het invullen van bepaalde parameters, de juiste ESR-code kan worden gekozen.

Daarnaast zet het dienstencentrum Boekhouding verder in op het aanvullen van specifieke boekhoudkundige fiches en boekhoudschema's. Ook deze is reeds raadpleegbaar op de handleiding van de boekhoudregels.

# Vlaamse Adviescommissie Boekhoudkundige Normen

## WAT?

De Vlaamse Adviescommissie voor Boekhoudkundige Normen (VABN) is in het leven geroepen om duidelijkheid te geven over boekhoudkundige principes bij interpretatiemogelijkheden van de regelgeving in de VCO. Die verduidelijkingen worden in een advies gegoten en gecommuniceerd. Het zijn adviezen maar ze zijn wel richtinggevend en de controleactoren gebruiken ze als richtlijn.

De adviescommissie bestaat uit experts van verschillende controleactoren zoals het Departement Financiën en Begroting, het Instituut voor Bedrijfsrevisoren, het Rekenhof en het Instituut voor Nationale Rekeningen om de verschillende invalshoeken en aanrekeningsstelsels budgettair, ESR-matig en bedrijfseconomisch met elkaar in overeenstemming te brengen. Daarnaast wordt de commissie aangevuld met financiële profielen uit de ministeries en de rechtspersonen die de impact op hun werking kunnen mee in beeld brengen.

Op die manier wordt op een uniforme manier de aanrekening binnen de Vlaamse overheid verder verduidelijkt. Meer informatie vind je terug op [www.vabn.vlaanderen](http://www.vabn.vlaanderen).



2/

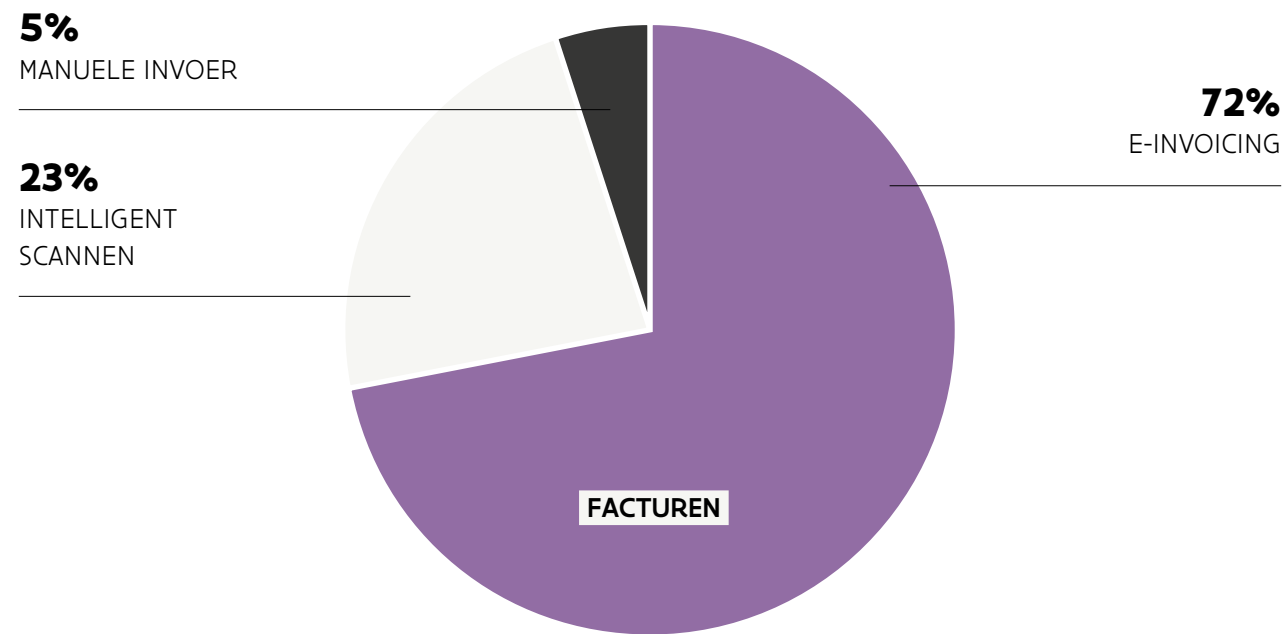
# Betrouwbaarheid en efficiëntie





## Kerncijfers dienstencentrum Boekhouding

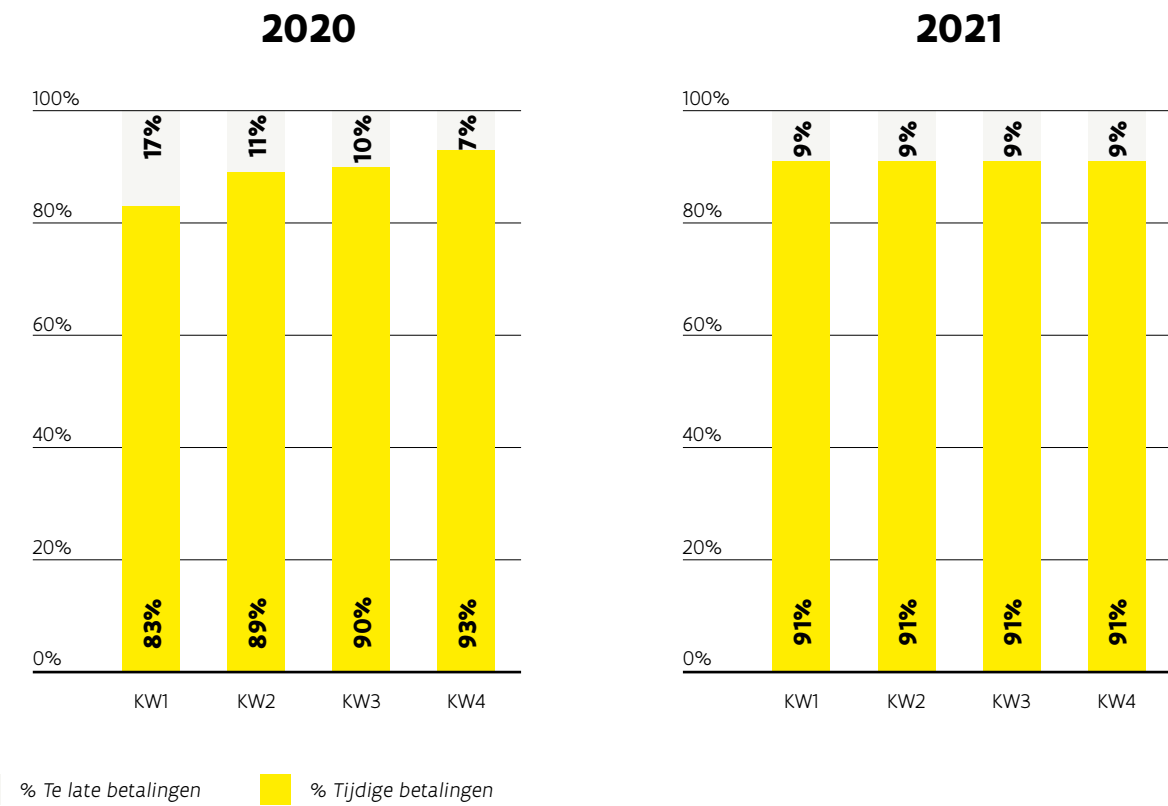
### E-facturatie



In 2016 voerden we de e-facturatie in in ons financiële systeem. Intussen is die nieuwe manier van factureren goed ingeburgerd bij de overheid en heel wat leveranciers. 72% van alle inkomende facturen is een e-factuur. 28% van de leveranciers – in totaal 14.125 – gebruikt nog geen e-invoicing. Dat komt omdat het kleine leveranciers zijn of leveranciers die maar sporadisch facturen sturen naar onze klanten. Toch willen we ook die leveranciers overtuigen om e-facturen te gebruiken.

Tussen 2017 en 2019 groeide het aantal e-facturen van 8% naar bijna 60%. Ontdek meer over het Vlaamse e-invoicingproject op [overheid.vlaanderen.be/overheidsopdrachten-en-raamcontracten/e-invoicing-en-e-procurement/e-invoicing](https://overheid.vlaanderen.be/overheidsopdrachten-en-raamcontracten/e-invoicing-en-e-procurement/e-invoicing).

### Betaalgedrag



Meer e-invoicing zorgt voor een verbeterd betaalgedrag. Zo evolueerde het betaalgedrag van de rechtspersoon Vlaamse Gemeenschap voor de eerste keer naar boven de 90%, 90,98% om concreet te zijn. Een verbetering van 2,27% ten opzichte van vorig jaar. Dat komt omdat we

e-facturen sneller ontvangen en dat onze dossierbehandelaars ze sneller kunnen behandelen. Een evolutie die we vanuit het dienstencentrum Boekhouding ondersteunen en verder willen faciliteren.

## E-vordering

Het e-vorderingproject is gestart half 2020 en staat, in tegenstelling tot e-facturatie, nog in zijn kinderschoenen. In 2021 stuurden we 1036 e-vorderingen uit naar 236 verschillende klanten, vooral lokale besturen en overheidsinstanties.

Waarom is dat aantal eerder beperkt?

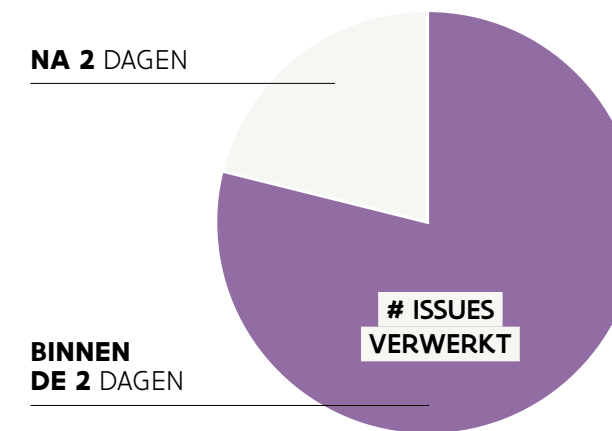
- **Niet verplicht voor ondernemingen:** e-vordering is voorlopig alleen verplicht voor overheden. Private ondernemingen hebben nog de vrije keuze.
- **Interface nog niet helemaal af:** de meeste vorderingen worden via een interface ingeladen waarbij vaak de nodige bijlagen ontbreken om een volledige factuur te hebben die via e-vordering kan worden verstuurd.

## Meldingen

In 2021 controleerde het dienstencentrum 266.879 transacties. Die controle bewaakt de boekhoudkundige kwaliteit van de invoer. Ons doel is om 90% van die meldingen binnen 2 dagen te controleren en te verwerken. In 2021 verwerkten we 98,86% van alle meldingen binnen 2 dagen.

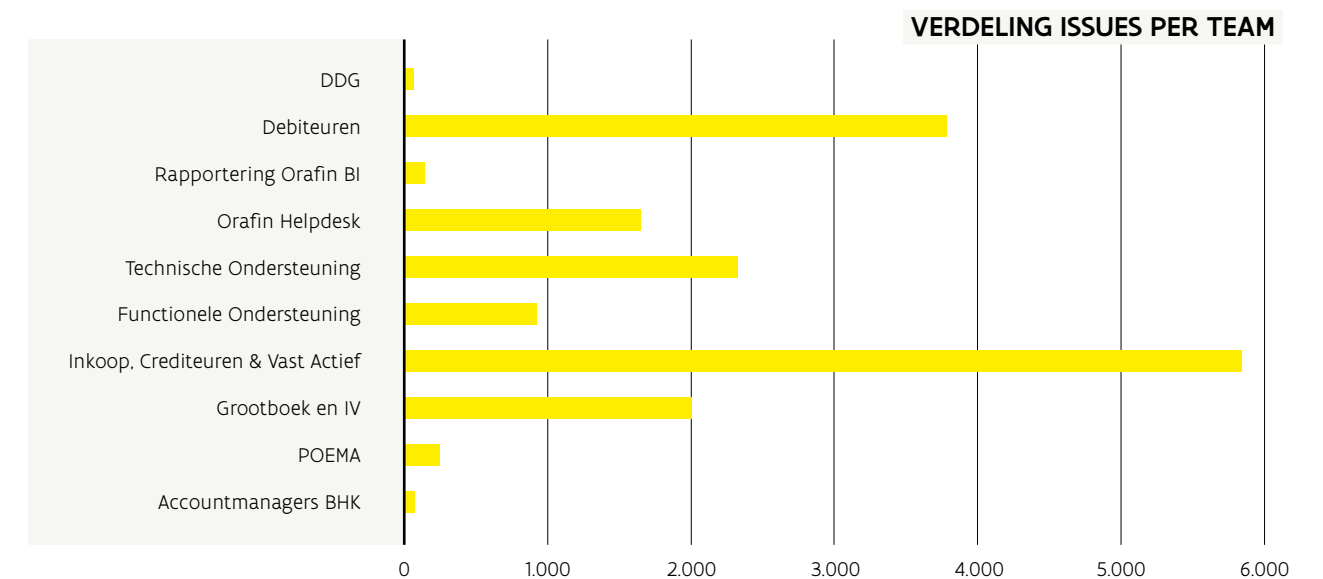
Som van # goedkeuringen	<= 2 dagen	> 2 dagen en <= 5 dagen	> 5 dagen
Bestelaanvragen	256	26	0
Declaraties	40.112	96	39
Facturen	122.917	1.669	36
Inkooporders	90.999	876	10
Interne Verrichtingen	669	158	22
Terugbetalingen	8.878	114	2
<b>Eindtotaal</b>	<b>263.831</b>	<b>2.939</b>	<b>109</b>

## Vragen



In 2021 kregen we 17.213 vragen of issues binnen. Vragen kunnen verzoeken zijn om een nieuw wachtwoord of nieuwe autorisatie, de aanmaak van een nieuwe leverancier of een nieuwe code. Ook meldingen vallen daaronder, bijvoorbeeld bij problemen met inloggen, transacties uitvoeren, ...

Het dienstencentrum Boekhouding behandelt gemiddeld 1500 vragen per maand. 79% ervan wordt binnen 2 dagen beantwoord of opgelost. Het dienstencentrum streeft ernaar om 80% van de vragen binnen 2 dagen te verwerken.





# Het belang van bestaande klanten

3/





## OPTIMALISATIE IN HET BOEKHOUDPROGRAMMA

# Grote tijdwinst door bulktoewijzing van ontvangsten

ANN PODEVIN

diensthooft van de dienst Kasboek Debiteuren en Begunstigdenbeheer

*In 2021 ontwikkelden we een gebruiksvriendelijk systeem waardoor onze klanten ontvangsten in bulk kunnen toewijzen aan een vordering. Met enthousiaste reacties van onze klanten als resultaat.*

### NIEUW: MEERDERE ONTVANGSTEN MOGELIJK OP 1 VORDERING

**ANN PODEVIN**, diensthooft van de dienst Kasboek, Debiteuren en Begunstigdenbeheer: "Sommige klanten krijgen ontvangsten op de rekening zonder dat ze daar op voorhand een vordering of verkoopfactuur voor maken. Denk aan de jacht- en visverloven van Natuur en Bos of kasontvangsten bij een museumshop betaald met Bancontact. Tot voor kort moesten ze die ontvangsten, die dagelijks binnenkomen op de financiële rekening, een voor een toewijzen. Nu kan dat dus in bulk. Het is een heel eenvoudige tool. Je vraagt voor een bepaalde financiële rekening, per dag, per week of per maand, de lijst van alle nog niet-toegewezen ontvangsten. Je selecteert welke je allemaal aan die vordering wilt toewijzen, vult eventueel de juiste toewijzingsdatum aan en klaar. We kregen van onze klanten al enthousiaste reacties."

### AUTOMATISERING VAN REPETITIEVE TAKEN

Een van die klanten is Plantentuin Meise. Ze krijgen dagelijks verschillende soorten ontvangsten binnen: van de tickets, van de tuinwinkel en in het personeelsrestaurant. Tot voor kort maakten ze elke maand manueel een staat op van die ontvangsten en koppelden ze die in het boekhoudprogramma een voor een aan een vordering.

**NATHALIE VERDICKT**, hoofdboekhouder bij Plantentuin Meise: "Daar kwam in 2020 ook nog bij dat we voor de ontvangsten van de tuinwinkel btw-plichtig geworden zijn, wat extra administratie met zich meebracht. De tool die het dienstencentrum Boekhouding ontwikkelde, is een zegen. Die bespaart ons 1 à 2 dagen per maand repetitief en weinig uitdagend werk – een enorme verbetering."

### ONTWIKKELING ACHTER DE SCHERMEN

**NATHALIE VERDICKT**: "De uitvoering verliep voor ons heel vlot. Het meeste werk gebeurde achter de schermen bij het dienstencentrum. Zij vroegen bij de start naar onze wensen: wat loopt er niet goed en hoe kan het volgens ons makkelijker? En zij ontwikkelden intern het hele programma en deden de eerste testen. De finale, praktische testen gebeurden bij ons. Zo waren we zeker dat we ermee aan de slag konden."



**“Met de nieuwe  
mogelijkheid  
om ontvangsten  
in bulk toe te  
wijzen, maakt het  
dienstencentrum  
Boekhouding ons  
werk een stuk  
makkelijker.”**



## OPLEIDING EN BEGELEIDING

# Naar een aanrekening van subsidies op prestatiebasis

WILLY VERSCHUERE

teamhoofd Accountmanagement bij het dienstencentrum



De Vlaamse overheid stapte in 2020 voor de subsidies over van een aanrekening op kasbasis naar een aanrekening op prestatiebasis. In 2020 en in 2021 begeleidde het dienstencentrum Boekhouding zijn klanten in die overstap.

**WILLY VERSCHUERE**, teamhoofd Accountmanagement bij het dienstencentrum: "Die nieuwe aanrekeningsregels vloeien voort uit verplichte Europese wetgeving. Zo worden subsidies in Europa op dezelfde manier in de boekhouding van organisaties geregistreerd, en wordt het makkelijker om over landen heen te vergelijken. Met die nieuwe manier van aanrekenen boeken organisaties die aanrekeningen juist in, in het jaar waarin de prestaties plaatsvinden."

"Voor zo goed als alle organisaties van de Vlaamse overheid betekende dat een grote verandering in de interne processen. Daarom hebben we onze klanten in 2020 en 2021 intensief begeleid, met opleidingen en individuele begeleidingen. We hebben intussen een heel groeitraject achter de rug, met succes. De organisaties van de Vlaamse overheid maakten allemaal de switch. Onze processen leunen bijzonder dicht aan bij wat Europa vraagt. En het Rekenhof had nauwelijks opmerkingen bij de jaarrekening van 2020, toen die oefening voor het eerst werd gecontroleerd op correctheid en volledigheid. Kortom: missie geslaagd!"



## Aanrekeningen op kasbasis en prestatiebasis

Het verschil tussen de 2?  
Kijk naar de dienstencheques:

### 1 AANREKENING OP KASBASIS

De betaling van de dienstencheque verschijnt in de boekhouding op het moment dat iemand zijn dienstencheques bestelt en betaalt.

### 2 AANREKENING OP PRESTATIEBASIS

De betaling verschijnt in de boekhouding op het moment dat de poetshulp prestaties levert en daarvoor dienstencheques krijgt.

*De Europese Unie koos voor de tweede manier.*



## KLANT AAN HET WOORD

# Agentschap Zorg en Gezondheid

Ook het Agentschap Zorg en Gezondheid schakelde in 2020 over naar de aanrekeningen op prestatiebasis, met de hulp van het dienstencentrum. **ILSE GOOSSENS** van het agentschap: "Subsidies zijn onze corebusiness. Vaak gaat het over subsidies die betrekking hebben op hetzelfde boekjaar. Die subsidies worden wel verspreid over 2 jaar uitbetaald (voorschotten in jaar X en een saldo in jaar X+1), maar de gesubsidieerde activiteit vindt plaats in 1 boekjaar (jaar X). Dus de overschakeling naar de aanrekening op prestatiebasis was voor ons een hele aanpassing. Voor onze

projecten is het moeilijk om te bepalen of het jaaroverschrijdende subsidies zijn of subsidies waarbij de voortgang van het project belangrijk is. Administratief is het ook nog wat zoeken naar een manier om alles goed op te volgen: wat wordt wanneer vereffend en uitbetaald? De subsidies worden nu wel correcter geboekt, volgens de prestaties. En de klanten hebben van de switch niets gemerkt. Nieuwe processen brengen altijd wat zorgen mee. Het dienstencentrum heeft ons goed begeleid en antwoordt altijd snel als we specifieke vragen hebben."



4/

# Aandacht voor nieuwe klanten





## NIEUWE KLANT VANAF 2022: LOODSWEZEN

# Ook domiciliëring is nu mogelijk via Orafin

**ASTRID LAMMENS**

financieel directeur van het Loodswezen



*Sinds 1 januari 2022 heeft OraFin ook de mogelijkheid om domiciliëringsopdrachten te sturen en te verwerken. Het dienstencentrum Boekhouding ontwikkelde en activeerde die nieuwe functionaliteit voor de komst van het Loodswezen.*

### AUTOMATISCHE FACTURATIE EN DOMICILIËRING

**ASTRID LAMMENS**, financieel directeur van het Loodswezen: "In ons vorige boekhoudpakket verliep de facturatie vrijwel automatisch wanneer bedrijven een loods bestelden. We konden ook snel en eenvoudig nieuwe domiciliëringen aanmaken. Zo verkleinden we het risico op slechte betalende. Toen we begonnen aan de overdracht van onze boekhouding naar het dienstencentrum, waren die automatisering en zekerheid van betaling voor ons onlosmakelijke voorwaarden. We sturen elk jaar 60.000 verkoopfacturen. Die allemaal weer manueel invoeren en afletteren, zou een grote stap terug zijn. Nog 2 zaken waren voor ons belangrijk: facturatie aan buitenlandse bedrijven mocht geen probleem zijn, en we wilden de aanmaningen zelf sturen gezien onze directe band met de klant."

"Als organisaties instappen in ons dienstencentrum zoeken we altijd naar het juiste evenwicht, legt **WARD MATHYS**, projectleider bij het dienstencentrum Boekhouding uit. "We willen het onze nieuwe klanten natuurlijk zo makkelijk mogelijk maken, bijvoorbeeld met nieuwe functionaliteiten. Maar **we waken er tegelijk over dat niet 1 klant daarbij wint, maar alle organisaties er voordeel uit halen.**"



### VEEL MAATWERK EN UITZONDERINGEN

Een jaar lang werkten het dienstencentrum en het Loodswezen intensief samen aan de implementatie van de nieuwe functionaliteit. **WARD MATHYS**: "Door alle processen in kaart te brengen, merken organisaties pas hoe dingen gedurende de jaren zijn gegroeid: diverse processen voor verschillende klanten. Het zijn die uitzonderingen die dagelijks vaak extra werk en tijd vragen. Daarom ook dat het dienstencentrum maximaal inzet op standaardisatie. Het vereenvoudigt het onderhoud en maakt het makkelijker voor de klant om keuzes te maken bij de invoer van transacties."

**ASTRID LAMMENS**: "Als alles goed loopt, zullen onze klanten weinig van de overstap merken. De automatische domiciliëring blijft. Ze krijgen nu zelfs een mooier en professioneler sjabloon met de melding dat er een bedrag van de rekening zal gaan."

### MENSELIJK ASPECT BELANGRIJK

**ASTRID LAMMENS**: "Verandering is altijd moeilijk, zeker wanneer het een beslissing is die wordt opgelegd, zoals de inkanteling van onze boekhouding in het gedeelde dienstencentrum. Maar het dienstencentrum zorgt ervoor dat wat we in ons oude systeem konden ook mogelijk blijft in OraFin. En ze beantwoorden heel vriendelijk en geduldig onze vele vragen, ze nemen echt hun tijd voor ons. De enige bezorgdheid die ik nu nog heb, is dat de boekhouddiensten menselijk blijven voor onze klanten en leveranciers – ook nu we in een veel groter en gestructureerder systeem zitten. We staan dicht bij onze klanten en doen vaak maatwerk. Die persoonlijke benadering mag niet verloren gaan."



## LOODSWEZEN

ongeveer **60.000**  
**verkoopfacturen**  
per jaar

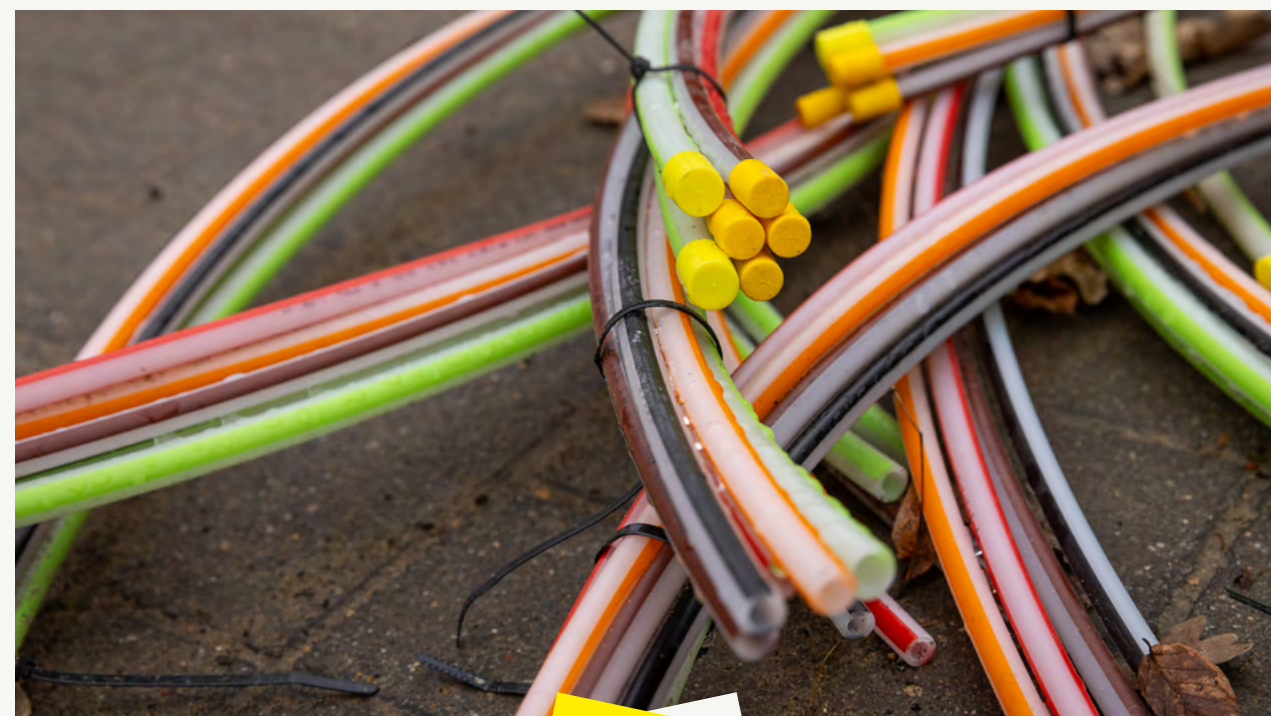
**90% van de klanten**  
van het Loodswezen betaalt  
via **domiciliëring**

**3 domiciliëringen**  
**per week,**  
vaak aan  
**buitenlandse klanten**

**“Het dienstencentrum  
neemt echt de tijd  
om te luisteren en te  
helpen.”**

**/ ASTRID LAMMENS**  
Financieel directeur van het Loodswezen





## Vlaanderen connect: de IT-poule van de Vlaamse overheid

Ward Mathys is projectmanager bij het dienstencentrum Boekhouding en leidde de overdracht van de boekhouding van Vloot en het Loodswezen in goede banen. Hij is gedetacheerd vanuit Vlaanderen connect, een vzw die IT-profielen aantrekt en ze ter beschikking stelt van entiteiten binnen de Vlaamse overheid.

**WARD MATHYS:** "Vlaanderen connect heeft meer dan 200 IT'ers in dienst en stelt die voor lange termijn tewerk bin-

nen de Vlaamse overheid. Ik werkte zelf 10 jaar voor Oracle en daarna als IT-architect voor het shared service center van Johnson Controls die ook Oracle gebruikten. Samen met nog enkele andere collega's van Vlaanderen connect en het interne technische team van het dienstencentrum Boekhouding staan we in voor de volledige ontwikkeling en het onderhoud van OraFin en de business-intelligence-rapportering."



**VLAANDEREN CONNECT** helpt om een digitale en slagvaardige Vlaamse overheid uit te bouwen. Je vindt heel wat interessante vacatures op de site. Scan de code voor meer informatie over Vlaanderen connect.

## De webwinkel van de Vlaamse overheid

### NIEUW: VOORRAADBEHEER IN ORAFIN



Sinds januari 2022 vallen de boekhouding en logistieke processen van DAB Vloot onder het gemeenschappelijke dienstencentrum Boekhouding. Om die komst vlot te laten verlopen, nam het dienstencentrum een nieuwe module van het boekhoudprogramma in gebruik: het voorraadbeheer. We ontwikkelden ook een artikelinterface waarmee gebruikers artikels zelf kunnen aanmaken én beheren, zodat ze die eenvoudig kunnen toevoegen op een bestelaanvraag.

### VOORDELEN VAN HET VOORRAADBEHEER EN DE NIEUWE ARTIKELINTERFACE

- **Beter voorraadbeheer:** alles wat nodig is om voorraden te beheren, zit in het systeem. De min-max-planning instellen, voorraadtransacties registreren en opvolgen, Excels downloaden, nieuwe artikels handmatig of in bulk toevoegen, ...
- **Sneller en makkelijker bestellen:** bij elk artikel dat aangemaakt wordt in het systeem, kiezen gebruikers de juiste reserverings-rekening, ESR-code en fiscale categorie. Zo wordt een bestelaanvraag vlot verwerkt. Daarnaast heeft Het Facilitair Bedrijf enkele raamcontracten opgeladen in het systeem, zodat alle raamcontractgegevens gekoppeld zijn aan de bijbehorende artikels. Bijvoorbeeld bureaustoelen voor thuiswerk en EHBO-materiaal. Gebruikers hoeven het bestek niet meer te raadplegen, alle informatie staat al beschikbaar in het financiële systeem
- **Betere rapportage:** dankzij het uitgebreide artikelbestand en een nieuw dashboard 'Voorraadbeheer' in de BI-rapportering kunnen we op elke moment correct rapporteren over de stand van zaken.





**“Dankzij de nieuwe webcatalogus bestellen entiteiten nu sneller en makkelijker producten uit raamcontracten.”**

**/ MAAIKE COSIJNS**  
Het Facilitair Bedrijf



**MARILYN CLAESSENS**

**WEBCATALOGUS: SNELLER BESTELLINGEN  
PLAATSEN EN BETERE RAPPORTAGE**

**MAAIKE COSIJNS** is kwaliteitsondersteuner artikel- en voorraadbeheer bij Het Facilitair Bedrijf en leidde, samen met ons, de ontwikkeling van de webcatalogus in OraFin in goede banen. “Door Facilipunt hebben we ervaring met een breed scala aan goederen en diensten die organisaties bestellen. Die knowhow hebben we samengebracht met de mogelijkheden van OraFin om een gebruiksvriendelijke template uit te werken.”

“In de applicatie zitten niet alleen de meer dan 2000 voorraadartikels van Vloot. We voegden ook de meest bestelde artikels van enkele raamcontracten toe, onder andere EH-BO-materiaal, signalisatiekledij, vergaderstoelen voor op kantoor en bureaustoelen voor thuiswerk. Gebruikers kunnen ook zelf artikels toevoegen aan de tool of artikels van andere gebruikers toewijzen aan hun eigen organisatie.

**RISICO'S ANALYSEREN**

Het dienstencentrum Boekhouding, Het Facilitair Bedrijf en Vloot werkten 2 jaar samen om alle processen van logistiek en voorraadbeheer in kaart te brengen, en de nieuwe module in OraFin te implementeren. In 2021 lag de focus op testen. **MARILYN CLAESSENS**, financieel beleidsmedewerker bij het dienstencentrum Boekhouding: “Mijn taak was om alle mogelijke risico's op te lijsten voor de nieuwe voorraadapplicatie in OraFin. Ik heb een jaar lang alle boekhoudkundige en logistieke scenario's uitgeschreven en uitvoerig getest: als er via OraFin een artikel wordt gekocht of aangevraagd uit het magazijn, wat gebeurt er dan juist in de boekhouding, en klopt dat wel? Is de verwerking in lijn met de wetgeving en is de budgettaire aanrekening correct? Ik werkte samen met het team Technische Ondersteuning om de foutjes uit het systeem te halen. Alles moest 100% werken én 100% boekhoudkundig en logistiek correct zijn vanaf 1 januari 2022.”

**BEHOEFTE VAN 1 KLANT,  
TOEGANKELIJKHEID VOOR IEDEREEN**

**MARILYN CLAESSENS:** “De voorbereidingen op de komst van Vloot waren best intensief. Er zaten veel nieuwigheden in. Elke klant brengt een eigen rugzak mee met specifieke kenmerken, gewoontes en manieren van werken. Het is aan ons om een eenvormige template uit te werken die enerzijds toegankelijk is voor alle klanten van ons dienstencentrum, anderzijds specifiek genoeg is voor de klant voor wie we de tool origineel ontwikkelden. De komende jaren komen er nog meer klanten bij voor wie het voorraadbeheer en de artikelinterface bijzonder handig zijn.”

**Vloot**

Vloot is een rederij die meer dan 40 schepen, veerboten en reddingsboten beheert voor opdrachten van de Vlaamse overheid. Ze zorgen ervoor dat alle vaartuigen technisch bedrijfsklaar zijn volgens de strengste eisen. Vloot beheert materiaalvoorraden op 2 locaties: Antwerpen en Oostende.





## IMPLEMENTATIE VAN DE MODULE 'VOORRAADBEHEER'

### 3 leerpunten over de aanpak van dat proces

#### 1 VOLDOENDE TIJDSBUFFERS INBOUWEN

Bij nieuwe processen is het lastig om in te schatten hoeveel tijd we nodig hebben om alles te ontwikkelen en te testen. De kans bestaat dat er na die eerste testen veel aanpassingen nodig zijn in het systeem. We bouwen tenslotte aan iets nieuws. Hoe meer aanpassingen we moeten doen, hoe meer extra testen en validaties er nodig zijn. Bij nieuwe processen is het daarom belangrijk om voldoende tijd te voorzien.

#### 2 CONSTRUCTIEF SAMENWERKEN

Bij nieuwe processen zijn er veel teams betrokken. De mensen die de processen inhoudelijk uittekenen, de technisch ontwikkelaars, de teams die verantwoordelijk zijn voor het nazicht van de achterliggende boekingen, de klant zelf, ... Elk stukje kennis is van groot belang voor een correcte implementatie van de nieuwe processen. Dan is het belangrijk dat van bij het begin alle neuzen in dezelfde richting staan, en dat iedereen werkt voor hetzelfde doel: iets maken van topkwaliteit dat niet alleen je eigen werk makkelijker maakt, maar ook dat van anderen.

#### 3 PROCESSEN DOCUMENTEREN

Iedere nieuwe werknemer moet vlot aan de slag kunnen met nieuwe tools of programma's met een minimum aan technische en inhoudelijke voorkennis. Daarom leggen we procedures en werkinstructies nauwkeurig vast. Verder werken we ook een risicocontrolematrix uit om de risico's te captureren en te beheren die eigen zijn aan het proces. Dat draagt bij tot een betere kennisdeling, betere kennisoverdracht en beter begrip van de te beheersen risico's.



**DCB en andere  
dienstencentra**

5/





# Woon-werkverkeer als woord van het jaar 2021

## VLIMPERS-ORAFIN OVERLEG

In Vlimpers, het personeelssysteem van de Vlaamse overheid, zijn alle gegevens van meer dan 28.000 medewerkers geregistreerd. De salarissen, afwezigheden, opleidingen en vergoedingen zijn hier slechts enkele voorbeelden van. Die data zijn dan weer gelinkt aan het boekhoudsysteem OraFin. Om ervoor te zorgen dat het dienstencentrum Boekhouding wijzigingen in de personeelsgegevens of -regelgeving correct registreert, zitten we om de 2 weken met het team van Vlimpers samen.

### VEEL HR-ZAKEN MET EEN FINANCIËLE IMPACT

Veel personeelszaken hebben een impact op de loonberekening en bijgevolg ook op het budget van een entiteit. Dat kunnen kleine wijzigingen zijn, zoals een extra maaltijdcheque of een bonus, maar zo'n wijziging kan ook groter zijn zoals woon-werkverkeer en de provisie vakantiegeld. Tijdens het Vlimpers-OraFin overleg bekijken we samen hoe we hr-wijzigingen correct kunnen registreren in de boekhouding.

**MIEKE VAN DEN EECKHOUT** van het dienstencentrum Boekhouding: "Een eenvoudige hr-beslissing brengt een complex proces op gang. Het Vlimpers-OraFin overleg draait om de vraag: als het Agentschap Overheidspersoneel iets aanpast in Vlimpers, wat gebeurt er dan in ons boekhoudsysteem? En klopt dat? Daarvoor is veel en regelmatig afstemming nodig."

### WOORD VAN HET JAAR: WOON-WERKVERKEER

Zonder twijfel h t meest besproken thema in het Vlimpers-OraFin overleg is het woon-werkverkeer. V or de coronacrisis hadden de meeste medewerkers een treinabon-

nement, berekend volgens de vaste prijzen van de NMBS. Maar wanneer iedereen thuis werkt, hebben abonnementen nog weinig zin. Ondertussen zijn er initiatieven gestart rond het hybride werken van de toekomst maar hoe organiseren entiteiten zich hierop in deze overgangsfase? Wat is de definitie van een standplaats in deze veranderde tijden, kan er gepiloteerd worden met het Flex-abonnement van de NMBS en hoe registreren we en rekenen we de aankoop van losse treintickets aan? Dat zijn allemaal voorbeelden die aantonen dat het van belang is dat Vlimpers en OraFin perfect op elkaar aangesloten moeten zijn.

### NIEUW IN 2022: FIETSLEASING

In 2022 krijgen alle medewerkers van de Vlaamse overheid de mogelijkheid om een fiets te leasen. Ook daarover hebben de teams van OraFin en Vlimpers al volop overleg. De ene zal voor die leasing vakantiedagen in ruil geven, de andere medewerker een stuk van zijn eindejaarspremie. Maar op het einde van de rit moeten alle loonberekeningen 100% correct zijn, en kloppen in zowel Vlimpers – het personeelssysteem – als in OraFin – de boekhouding.

**“Als het Agentschap Overheidspersoneel iets aanpast in Vlimpers, wat gebeurt er dan in het boekhoudsysteem?”**

**/ MIEKE VAN DEN EECKHOUT**  
dienstencentrum Boekhouding



### VOORDEEL VAN EEN SHARED SERVICE CENTER

De komende jaren verhuizen de laatste entiteiten van de Vlaamse overheid, waarvan de loonverwerking al in Vlimpers zit, hun boekhouding naar het dienstencentrum Boekhouding. Alle entiteiten zullen dan werken met OraFin. Daar wint ook Vlimpers bij. **WIM HELSEN**, functioneel analist bij het Agentschap Overheidspersoneel: "Zolang nog niet alle entiteiten met OraFin werken, zijn er aparte afspraken en bestanden nodig om alle hr-informatie uit Vlimpers en de verschillende boekhoudpakketten te krijgen. Wanneer elke entiteit aangesloten is op OraFin, kunnen deze technische verwerkingen sterk vereenvoudigd worden, waardoor dan ook de processen efficiënter dan ooit zullen verlopen."

### Snel veranderend thema

**MIEKE VAN DEN EECKHOUT:** "Ik werk intussen een zestal jaar bij het dienstencentrum. Daarvoor werkte ik ook bij het Departement Financiën en Begroting – toen al rond het loonverhaal. Het leuke is dat het hr-beleid vaak verandert, dat je altijd weer moet zoeken naar manieren om die wijzigingen correct in de jaarrekening op te nemen."





### Efficiëntiewinsten en kostenbesparingen

**WIM HELSEN:** "Het mooiste aan mijn baan is dat ik mag werken voor meer dan 28.000 medewerkers van de Vlaamse overheid. En dat ik samen met het dienstencentrum Boekhouding oplossingen mag bedenken om dingen efficiënter, logischer en voordeliger te maken voor alle entiteiten. Vroeger had elke entiteit zijn eigen hr-systeem. Met de komst van Vlimpers zorgde de centralisering van dienstverlening en systemen voor meer uniformiteit binnen de Vlaamse overheid, wat efficiëntiewinsten en kostenbesparingen met zich mee bracht. Ik verwacht hetzelfde effect na de lopende aansluitingen op OraFin".

## PROJECT

# Integratie Vlimpers-OraFin Organisatieregister

In 2021 hielden ook de OVO-codes ("Organisatie Vlaamse overheid") het Vlimpers-OraFin overleg in de ban. Op Wegwijs Vlaanderen vind je de gegevens terug van meer dan 50.000 organisaties, waaronder de Vlaamse entiteiten. Het doel is om gegevens over die organisaties centraal te beheren en zo maximaal te hergebruiken. Elke organisatie heeft een unieke OVO-code. Agentschap Overheidspersoneel, Departement Financiën en Begroting en Digitaal Vlaanderen zullen die OVO-codes nu ook in hun eigen databanken gebruiken.

**MIEKE VAN DEN EECKHOUT** van het dienstencentrum Boekhouding: "Die codes maken de uitwisseling van informatie makkelijker en correcter. Op voorwaarde dat die codes perfect overeenkomen met de entiteitscodes in onze boekhoudsystemen, natuurlijk. Heel 2021 hebben we aan die mapping gewerkt in de testomgeving van OraFin. Op 1 januari 2022 zijn we live gegaan"

# Organisatieregister wijst de weg in de Vlaamse overheid

De verschillende bestuursniveaus en vele samenwerkingsverbanden maken van de publieke sector in Vlaanderen een divers en complex landschap. Het Organisatieregister ontwaart het kluwen, zorgt voor **eenvormigheid** en biedt inzicht in relevante informatie. De integratie met andere applicaties zorgt bovendien voor meer **efficiëntie** en een flinke **tijdwinst**.

### OPENHEID, EENVOUD, INZICHT

Het Organisatieregister (vroeger: Wegwijs) brengt actuele gegevens van Vlaamse overheden samen op **1 centrale, toegankelijke plaats**. In een gebruiksvriendelijke applicatie die unieke identificatiesleutels toekent: OVO-codes. OVO staat voor Organisatie Vlaamse overheid.

Belangrijke doelstellingen van het register:

- overheden in Vlaanderen digitaal met elkaar laten 'praten'
- entiteits- en contactgegevens toegankelijk en beschikbaar maken
- organisaties die samenwerken met de overheid eenduidig identificeren
- optreden als kruispuntbank tussen gegevensbronnen van de Vlaamse administratie.

### OVO-code in een notendop:

- sleutel om organisatie te identificeren, zoals het rijksregisternummer voor natuurlijke personen
- bestaat uit de letters OVO, gevolgd door 6 cijfers, toegekend in een opeenvolgende reeks
- elke organisatie-eenheid of sub-organisatie heeft een OVO-code en behoudt die tijdens de volledige levensloop – ook als de naam of positie wijzigt
- wordt toegekend aan elke publieke organisatie.



**KWALITEITSVOLLE DATA VOOR IEDEREEN**

Het Organisatieregister ijvert voor eenmalige gegevensinwinning en maximaal (her)gebruik van organisatiegegevens binnen de Vlaamse publieke sector. De toepassing is breed: alle organisaties binnen de sector én alle organisaties die interacties hebben met een Vlaamse overheid. Een beetje zoals de Kruispuntbank van Ondernemingen, maar dan voor entiteiten die niet per se een rechtspersoonlijkheid hebben.

Voor de Vlaamse overheid houdt de applicatie belangrijke voordelen in:

- efficiëntere overheidswerking
- betere besteding van budgetten
- unieke identificatie van organisaties.

Het Organisatieregister bewijst ook zijn nut daarbuiten. Iedereen kan het **online raadplegen**. Bijvoorbeeld om contactinformatie op te zoeken, publieke mandaten op te zoeken, rapporten op te vragen en meer.

**INTEGRATIE MET MEERWAARDE**

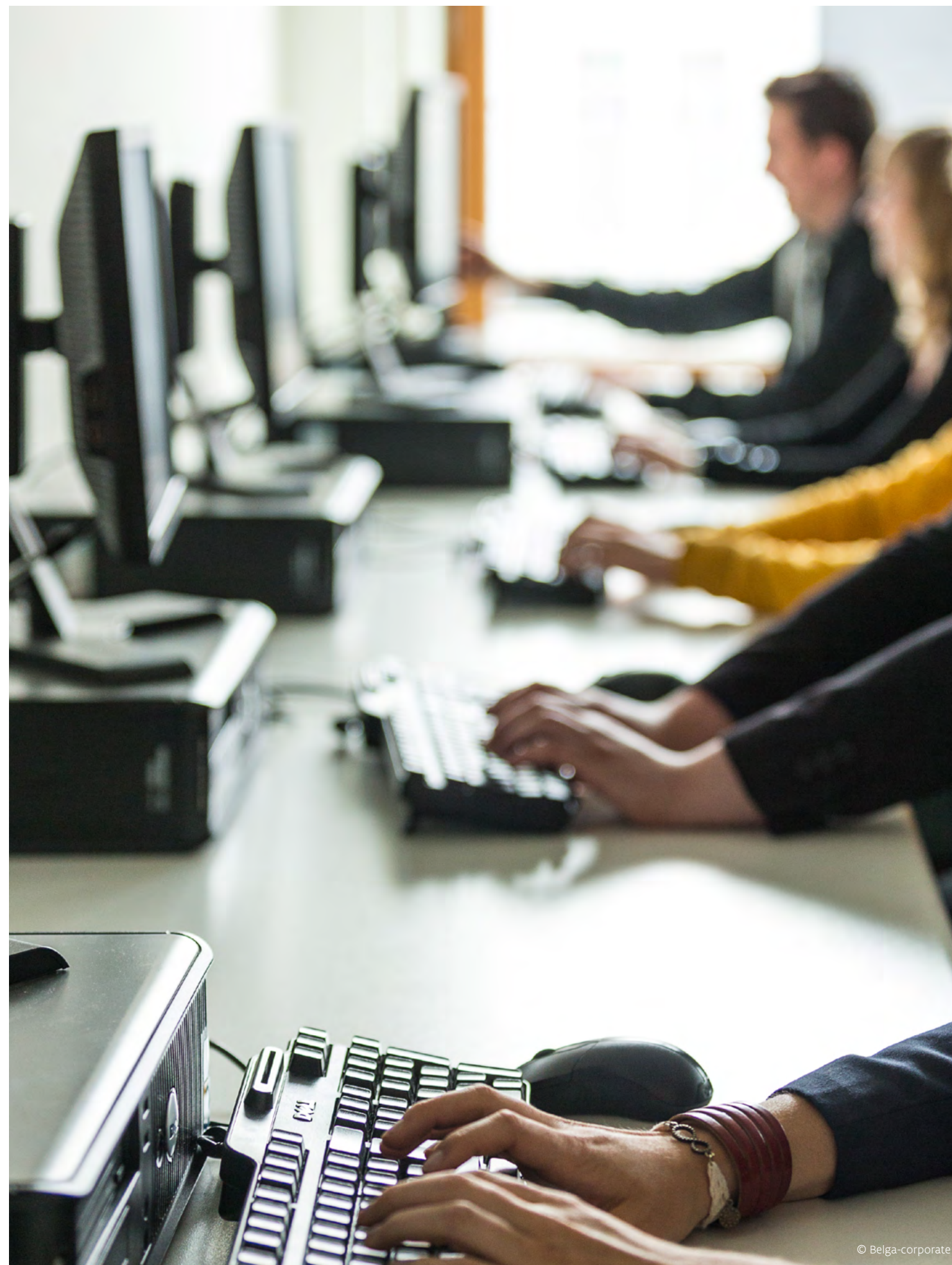
Het Organisatieregister is niet nieuw. Wél nieuw is de integratie met **Vlimpers**, het hr-systeem van de Vlaamse overheid, en **OraFin**, het softwaresysteem voor de financiële administratie van de rechtspersoon Vlaamse Gemeenschap en een 23-tal andere rechtspersonen van de Vlaamse overheid.

De aanleiding voor de integratie? De Vlimpers-codes waren bijna uitgeput. Bovendien bracht elke wijziging aan een organisatie (of onderdeel daarvan) veel werklust en kosten met zich.

Het project is een initiatief van **Digitaal Vlaanderen**, **Agentschap Overheidspersoneel** en **Departement Financiën en Begroting**. Het past in de ambitie om data, technologie en strategie te verzoenen. Zo gaan we samen van een overheid die digitaal handelt naar een overheid die digitaal *is*.

**De integratie van de systemen**

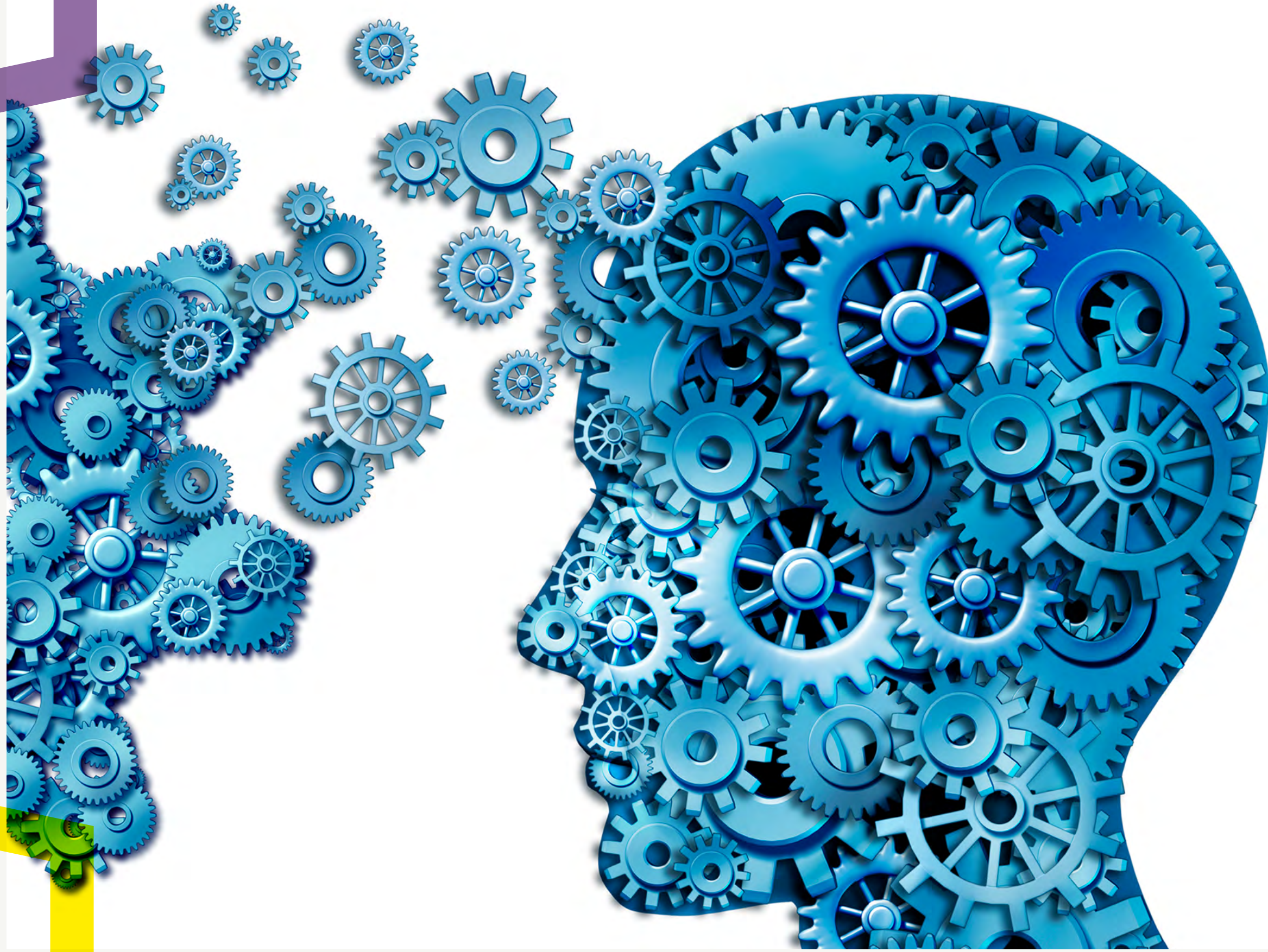
- vermijdt dubbel werk: registratie en identificatie van (sub)entiteiten gebeurt alleen nog in het organisatieregister
- maakt een gesloten systeem open: structuren en hun codes zijn herbruikbaar in andere toepassingen
- garandeert het behoud van OVO-codes in meerdere omstandigheden, ook bij splitsingen, fusies en naamsveranderingen
- verlegt het beheer van het Organisatieregister naar partners en systemen waar de data ontstaan.





# DCB als kenniscentrum

6/





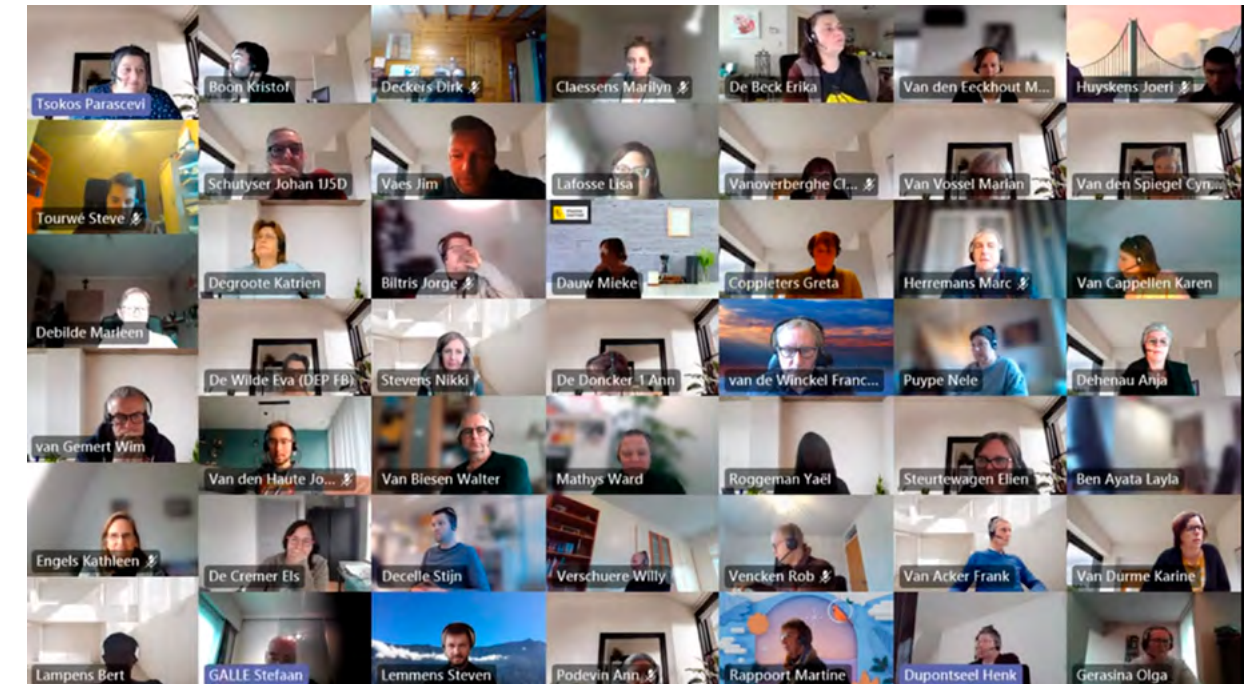
**“TERUGKOMDAG” STUDIO MARCEL 3 SEPTEMBER 2021 IN TOUR & TAXIS**

Bij het dienstencentrum Boekhouding is er ook tijd voor informele ontmoetingen. Dat mocht heel even live begin september, in december werd het op de valreep online.



**TEAMS AFDELINGSOVERLEG 3 DECEMBER 2021**

© Parascevi Tsokos







#### JAARBEELD 2021

2021 was een uitdagend jaar voor onze medewerkers. We organiseerden een verbindende terugkomdag en voerden het hybride werken in. Maar een nieuwe virusvariant en de verstrengde maatregelen katapulteerden onze medewerkers terug naar thuiswerk, een grote uitdaging voor verbinding en samenwerking.

FOTO  
dienstencentrum Boekhouding in  
het Ellipsgebouw in Brussel  
© James Arthur Photography



