

## colofon

VERA autonoom provinciebedrijf  
Vaartdijk 3/001  
3018 Wijgmaal - Leuven  
T 016 30 85 10  
F 016 30 85 15  
info@vera.be  
www.vera.be

**verantwoordelijke uitgever**  
Carl Possemiers  
T 016 30 85 10

### contactpersonen

• **Communicatieverantwoordelijke**  
Rob Van Puffelen  
rob.vanpuffelen@vera.be

• **CRM manager**  
Carl Possemiers  
carl.possemiers@vera.be

• **Marketingassistent**  
Jessica Troch  
jessica.troch@vera.be

### helpdesk

T 078 154 134  
helpdesk@vera.be  
http://helpdesk.vera.be

[www.vera.be](http://www.vera.be) > wie is wie

### Samenwerkingsverbanden

VERA zet zich in om samenwerkingsprojecten tot stand te doen komen tussen de lokale besturen. Dit leidt concreet tot het oprichten van lokale samenwerkingsverbanden. VERA coördineert en faciliteert de bijeenkomsten van de adviescomité's en stuurgroepen binnen elke samenwerking.

> [www.vera.be/samenwerkingsverbanden](http://www.vera.be/samenwerkingsverbanden)

### Projectconsultancy

Een VERA consultant werkt aan één specifiek project waarvoor externe expertise vereist is. Voorbeelden hiervan zijn: het opstellen van een bestek, een audit van uw informaticavoorzieningen uitvoeren, ...

### Hands-on consultancy

Een VERA consultant vervult de rol van lokale IT-medewerker en helpt op regelmatige basis bij het beheer van IT.

> [www.vera.be/consultancy](http://www.vera.be/consultancy)

### Digitaal Sociaal Huis

Een dienstencatalogus voor de sociale en welzijnsector.

> [www.vera.be/digitaal\\_sociaal\\_huis](http://www.vera.be/digitaal_sociaal_huis)

### Calldesk/support

VERA biedt eerste en tweedelijns ondersteuning voor alle diensten die VERA aanbiedt. Ook een online-module is ter beschikking om vragen of problemen door te geven en op te volgen.

> [www.vera.be/helpdesk\\_info](http://www.vera.be/helpdesk_info)

### Opleiding en vorming

Het PIVO biedt een uitgebreid aanbod informatica-opleidingen aan. Deze kunnen plaatsvinden bij het PIVO, of ter plaatse bij uw bestuur. Hiervoor maken de lesgevers gebruik van een mobiele pc-klas.

> [www.vera.be/opleiding](http://www.vera.be/opleiding)

**vera**  
Vlaams-Brabants steunpunt informatica

PROVINCIE  
VLAAMS • BRABANT

**vera.nws**

## nieuwsbrief

december 2011- nr 20

nieuwsbrief voor **elektronische dienstverlening** in Vlaams-Brabant

## Zeven besturen richten de derde 'Virtuele Centrumstad' in Vlaams-Brabant op

**Samenwerking STAD verwijst naar de eerste letters van de vier deelnemende steden: Scherpenheuvel-Zichem, Tienen, Aarschot en Diest. Het samenwerkingsverband wordt aangevuld met de OCMW's van Scherpenheuvel-Zichem, Tienen en Aarschot.**

Het initiatief voor de totstandkoming van STAD werd genomen door de ICT-verantwoordelijken van de besturen. Zij overtuigden hun besturen van de meerwaarde van een door VERA gecoördineerde samenwerking. Verschillende van hen wisselden al regelmatig ervaringen uit. Zo raakten zij ervan overtuigd dat er problemen zijn die een bestuur beter niet alleen aanpakt. De beperkte schaal van een bestuur levert daarvoor niet altijd de noodzakelijke draagkracht. Binnen een Virtuele Centrumstad als STAD zijn er meer middelen en meer kennis beschikbaar en kan ook worden gewerkt voor een totale bevolking van ongeveer 115.000 inwoners. Zo worden de verschillen met, bijvoorbeeld, Leuven vrij klein.

### Dynamisch overleg

Op 22 november kwamen de informatici van STAD voor het eerst samen. Er volgde een geanimeerd gesprek over waar zij binnen hun bestuur meer aandacht aan willen kunnen besteden en hoe de

samenwerking daar aan kan bijdragen. **Eric Joseph** van OCMW Tienen stelde vast dat hij vooral de mogelijkheid waardeerde om via overleg van gedachten te kunnen wisselen over nieuwe initiatieven. "Feedback van collega's over bestaande projecten of brainstorming rond nieuwe projecten kan ons helpen om sneller de juiste aanpak te vinden. Ik verwacht ook dat de begeleiding door VERA ons op dat vlak verder kan helpen". **Vanessa Cuypers** van OCMW Scherpenheuvel-Zichem deelde die mening: "De mogelijkheid om collega's te raadplegen zou sneller tot goede oplossingen moeten kunnen leiden".

**Magda Binon** van OCMW Aarschot voegde daaraan toe dat zij hoopte dat er werk gemaakt zou worden van samen aankopen. "Dat principe wordt al jaren besproken, maar binnen een samenwerkingsverband zal het hopelijk nu ook in de praktijk kunnen worden gebracht". **Wendi Goethuys** van de Stad Tienen trad haar bij: "Samenwerken moet tot betere voorwaarden leiden, maar ook voor extra draagkracht zorgen. Meerdere besturen samen kunnen een betere onderhandelingspositie innemen". **Jan Gruyaert** van de Stad Scherpenheuvel-Zichem legde de nadruk op het delen van kennis. "Zeker in complexere dossiers is het niet goed dat elk bestuur alleen aan de slag moet. We



kunnen elkaar hierbij helpen om problemen proactief in te schatten en de verschillende visies kunnen samen bekeken worden waarbij voor- en nadelen uitgebreid besproken kunnen worden." **Jan De Messemaeker** van de Stad Aarschot ging daarop verder: "Samenwerken kan er op termijn ook voor zorgen dat we geen parallelle trajecten meer moeten doorlopen, maar werk kunnen verdelen. Zo komt er tijd vrij voor andere zaken".

Tot slot werd er gesproken over het belang van meerjarenplannen voor ICT. Zo zou er meer ruimte komen voor een lange termijnvisie in plaats van voor het blussen van dagelijkse brandjes. Informatici horen vaak dat ICT vooral een 'kost' is voor hun bestuur. Dit kan echter ook liggen aan de manier waarop ICT wordt ingezet. Een lange termijn visie kan ervoor

zorgen dat het rendement van ICT-investering stijgt, terwijl samenwerken ervoor kan zorgen dat de kost van die investeringen daalt. Wordt ongetwijfeld vervolgd op het overlegplatform voor de samenwerkende besturen: [www.virtuelecentrumsteden.be](http://www.virtuelecentrumsteden.be) ...

Op het platform [www.virtuelecentrumsteden.be](http://www.virtuelecentrumsteden.be) kunnen samenwerkende besturen elektronisch communiceren en informatie terugvinden over hun samenwerking. De online community bevat een forum en tal van andere mogelijkheden voor het delen van documenten en kennis.

## Hosted mail: een succesvolle overgang

Van pop3 mail, over AgendaWeb naar hosted mail van COLT. Een hele weg die de VERA mail afgelegd heeft, om steeds een modernere en transparante mailomgeving aan te bieden die voldoet aan de eisen van een lokaal bestuur. Eind oktober werd het laatste bestuur gemigreerd van AgendaWeb naar de nieuwe mailomgeving.

### Kort traject

Tussen 26 mei en 28 oktober werden 91 besturen gemigreerd naar de nieuwe Hosted Mail omgeving. De coördinatie (door Kristof Brams en Hans Hubin) met de externe partner COLT en de betrokken besturen verliep vlot, waardoor bijna alle besturen op

schema konden omgeschakeld worden. **Een tevreden gebruiker**

Het OCMW van Vilvoorde migreerde als één van de eerste besturen in juni naar Hosted Mail van COLT. **Erik Claessens**, IT verantwoordelijke voor het OCMW was ook lid van de werkgroep Hosted Mail. "Voor ons is alles heel vlot verlopen", licht Erik toe. "De beloftes die geformuleerd werden in het voorstel dat op tafel lag, zijn ingevuld. Ook de veiligheidsvoorschriften zijn conform de bepalingen van de Kruispuntbank bijvoorbeeld, wat voor ons toch zeer belangrijk is." Dat er een duidelijke vooruitgang is qua gebruikersgemak, is iets wat de medewerkers in Vilvoorde volmondig beamen. "We hebben momenteel toch een 80-tal accounts. Als ik zie hoe weinig

vragen of klachten ik te verwerken krijg van de medewerkers, duidt dat toch ook op een grote gebruikerstevredenheid. Want het verschil met AgendaWeb ligt toch vooral daar: deze omgeving is moderner en gemakkelijker. Zowel de webinterface als Outlook werken nu even vlot. Ook de Blackberry-gebruikers binnen ons bestuur zijn heel enthousiast over het gemak waarmee ze nu mails kunnen behandelen."

### Gebruikersgroep Hosted mail

De werkgroep die mee het bestek begeleidde, wordt omgevormd tot een gebruikersgroep. Deze zal de vragen en suggesties vanuit de besturen mee vertalen in werkpunten voor de firma die de hosting doet, namelijk COLT.

## Q & A met Joël Vander Elst, voorzitter van VERA

In oktober 2010, op het feest voor 10 jaar VERA, werd aangekondigd dat VERA van richting ging veranderen. Als Steunpunt ging VERA besturen begeleiden in samenwerkingsverbanden. Ondertussen zijn er heel wat stappen gezet, maar ik krijg nog regelmatig vragen over de koerswijziging. Hierbij enkele veelgestelde vragen - de FAQ zoals men in de ICT zegt.

### Waarom is VERA van richting veranderd?

In 2007 en 2009 sprak VERA op formele overlegavonden met de burgemeesters en schepenen en OCMW-voorzitters van Vlaams-Brabant. Velen van hen vroegen waarom alle 130 gemeenten en OCMW's apart dezelfde trajecten moesten doorlopen. Zij verwachtten van de provincie dat die centraal enige ondersteuning kon bieden aan de lokale besturen.

### Wat houdt samenwerken precies in?

VERA wil zich ervoor inzetten om concrete samenwerkingsprojecten te doen ontstaan. VERA zorgt ervoor dat besturen hun noden en plannen met elkaar bespreken. Als er gedeelde plannen zijn, onderzoekt VERA met de besturen of ze via samenwerken efficiëntere oplossingen kunnen bereiken en begeleidt de uitwerking ervan.

### Waarom zal VERA geen eigen netwerk meer beheren?

Het netwerk is niet meer nodig zoals dat tien jaar geleden het geval was. Verschillende leveranciers hebben nu wel oplossingen op maat van besturen. VERA wil de belangen van de besturen bundelen en vertegenwoordigen tegenover die leveranciers. Dat gaat makkelijker als VERA zelf zijn rol als leverancier neerlegt en zich concentreert op de taken van een steunpunt.

Joël Vander Elst  
Voorzitter



## VERA neemt afscheid als netwerkleverancier

**Veel besturen in Vlaams-Brabant gebruiken de laatste 10 jaar het VERA extranet om te surfen, om het mailverkeer te beheren, om andere diensten over het internet te raadplegen. Gezien onder meer de gunstige ontwikkelingen in de markt voor netwerkleveranciers, werd beslist om het centrale VERA netwerk af te bouwen tegen eind 2012.**

De markt voor netwerkdiensten is sterk geëvolueerd: er zijn nu verschillende leveranciers die een aanbod leveren op maat van lokale besturen. Ook de netwerkbehoeften van lokale besturen zijn veranderd. Vandaag hebben steeds meer besturen behoefte aan een specifiek netwerkmodel op basis van hun eigen structuur en werking. Hierdoor werd het beheren van één centraal netwerk voor alle besturen, zoals VERA tot nu toe deed, minder goed houdbaar.

Ondertussen maakte VERA ook

een grondige evaluatie van de veranderde behoeften van de lokale besturen en van de eigen positie als leverancier en partner. De laatste jaren werd reeds intensiever overleg gepleegd met de beleidsmensen en werden ook de wensen en ideeën vanuit deze hoek opgepikt. Daaruit ontstonden de ondertussen opgerichte 'samenwerkingsverbanden', waarin VERA als steunpunt optreedt om een groter draagvlak te creëren voor de lokale ICT-behoeften.

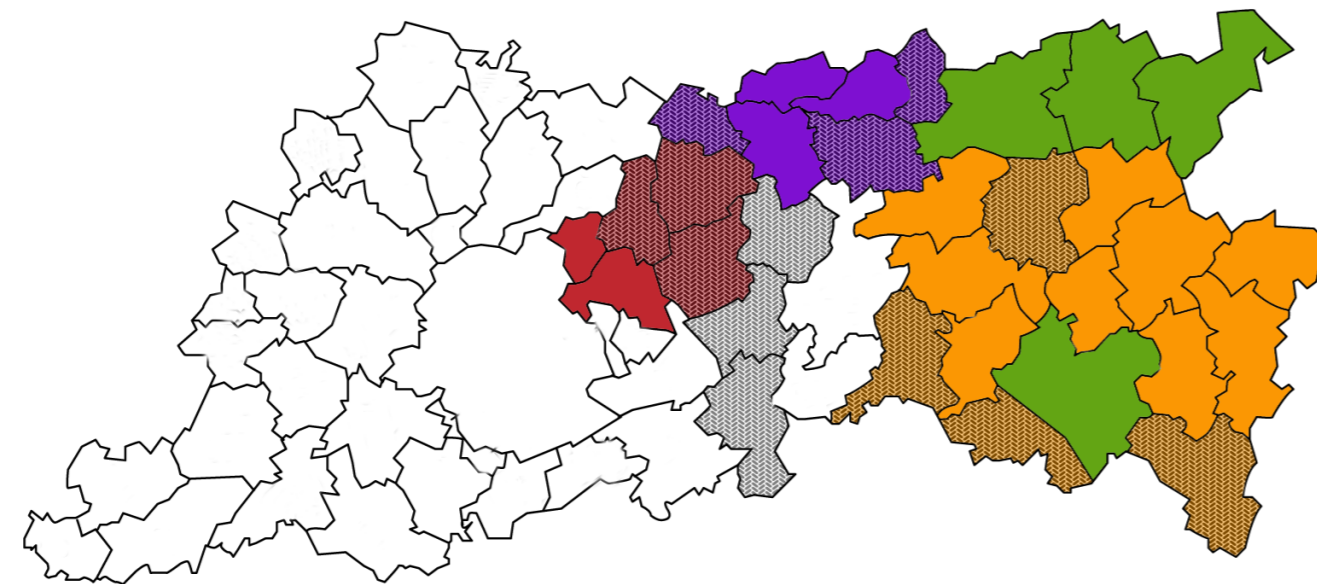
### VERA begeleidt u naar een nieuwe oplossing

VERA zal ervoor zorgen dat besturen goed worden begeleid bij het uitwerken van een nieuwe oplossing voor hun lokaal netwerk. Momenteel bezoeken enkele medewerkers de besturen die dit wensen. Zo kan in een gesprek gekeken worden naar de mogelijkheden om een goede

keuze te maken bij het uitbouwen van een lokale netwerkoplossing. We verwachten dat de besturen tegen half 2012 hierin een beslissing genomen hebben, zodat er nog voldoende tijd rest om de vlotte overgang naar een nieuwe oplossing te garanderen. VERA zal uiteraard ook dan beschikbaar zijn om deze begeleiding op zich te nemen.

VERA gelooft dat het om meer gaat dan enkel het vervangen van uw bestaande aansluiting op het VERA-netwerk. De afgelopen maanden hebben de besturen steeds opnieuw met ons gesproken over innovatieve oplossingen (redundantie om uitval onmogelijk te maken, of opsplitsen in netwerkverkeer en internetverkeer om financiële redenen). VERA verwacht dan ook dat veel besturen deze gelegenheid zullen gebruiken om verder te vernieuwen.

## Status samenwerkingsverbanden in Vlaams-Brabant



**STAD:** Scherpenheuvel-Zichem, Tienen, Aarschot, Diest

**Noord:** Keerbergen, Tremelo, Haacht, Begijnendijk, Rotselaar, Boortmeerbeek

**Hageland:** Bekkevoort, Bierbeek, Boutersem, Glabbeek, Geetbets, Hoegaarden, Holsbeek, Kortenaak, Landen, Linter, Lubbeek, Tielt-Winge, Zoutleeuw

**Luchthaven:** Kampenhout, Machelen, Steenokkerzeel, Zaventem, Zemst

**Social:** Begijnendijk, Bertem, Bierbeek, Boortmeerbeek, Herent, Hoegaarden, Huldenberg, Kampenhout, Kortenberg, Landen, Rotselaar, Steenokkerzeel, Tielt-Winge

## AMOW trekt met VERA naar de Cloud

**Op 9 november gaf Jimmy Ruyseveldt, diensthoofd IT bij politiezone AMOW (Asse-Merchtem-Opwijk-Wemmel), uitleg aan collega's van andere politiezones over hun nieuwe netwerkoplossing. Zij werkten immers een nieuw netwerkmodel uit, waarbij zij een deel van hun serverinfrastructuur (niet-ISLP) verhuisden naar een extern data-center.**

Hierdoor worden bepaalde investeringen in lokale infrastructuur overbodig en wordt het lokale informatica-personeel minder belast met taken van beheer. Door het gebruik van het externe datacenter kan ook een brug worden geslagen tussen het politieel en administratief netwerk, wat opnieuw (kosten-) efficiënter is.

Het nieuwe netwerkmodel levert verder meer flexibiliteit op, doordat er eenvoudig extra capaciteit kan worden bijbesteld. Het ISO gecertificeerde datacenter garandeert een zeer hoge beschikbaarheid en veiligheid zonder dat de TCO (Total Cost of

Ownership) voor de politiezone daardoor sterk oploopt. VERA begeleidt hen daarbij om dat in goede banen te leiden.

Politiezone AMOW maakte gebruik van het bestek 'Hosted Infrastructuur – Hosted Services' dat VERA al in 2010 gunde. Dit gebeurde los van de gunning van het bestek Hosted Mail, na een onderzoek van de verschillende offertes. Het bestek kan ook door andere besturen worden gebruikt, of ze nu politiezones zijn of niet. VERA maakt zelf ook gebruik van het bestek. Begin volgend



jaar zullen wij afstappen van het systeem waarbij elk personeelslid een PC toegewezen krijgt. Voortaan zal elk personeelslid zelf een toestel (laptop of tablet) kunnen kopen aan de hand van een vergoeding van VERA en die op ons netwerk aansluiten. De persoonlijke werkomgeving zal zich volledig in de (beveiligde) cloud bevinden. Waar de medewerker zich ook bevindt en internettoegang heeft kan hij zijn VERA-taak verrichten, ook bijvoorbeeld op een iPad.

## Het Digitaal Sociaal Huis: een adviesgroep voor de verdere toekomst

**De adviesgroep Digitaal Sociaal Huis is eind november samengekomen om te praten over de toekomst van het samenwerkingsproject DSH. Zeven vertegenwoordigers van lokale besturen namen eraan deel. Zij zullen samen met VERA de verdere beslissingen voorbereiden die nodig zijn in functie van onder meer het project "Interbestuurlijke Producten- en Diensten- Catalogus" (IPDC).**

Het IPDC-project moet leiden tot een databank met beschrijvingen van de dienstverlening van de hele openbare sector. Deze databank zal steeds de correcte gegevens bevatten van regelgeving op federaal, Vlaams en provinciaal niveau. De gegevens zijn van belang voor de werking van een

bestuur, zoals de hoogte van een milieupremie, de voorwaarde om een leefloon te kunnen krijgen, enzovoort.

Het DSH levert voorlopig nog zelf de databank, maar is overigens in de eerste plaats een toepassing waarmee ruim 50 besturen sinds 2009 samenwerken aan het onderhoud van informatie over sociale dienstverlening.

### Meerwaarde DSH

Omdat het Digitaal Sociaal Huis dus meer functionaliteiten biedt dan de IPDC, zal worden gezocht naar manieren om deze extra functionaliteiten niet te verliezen. VERA zal dus samen met de adviesgroep zoeken naar de beste oplossingen voor de

informatie over derde actoren (bv. CAW's), Franstalige informatie voor faciliteitengemeenten, lokale informatie en meer.

Eind oktober werd ook de nieuwe versie van het DSH aan de besturen voorgesteld. Deze nieuwe versie kwam er na een onderzoek via vragenlijsten en testgroepen. De aanpassingen maken de toepassing sneller en eenvoudiger voor de personen die er binnen de besturen mee werken. Voor de burger, die slechts de afgewerkte informatie ziet, verandert er weinig. Het onderzoek wees immers uit dat de burger de informatie in het DSH van zijn gemeente goed weet te vinden.

## Kort nieuws

### Samenwerking Noord

De gemeenten en OCMW's in dit samenwerkingsverband hebben hun eerste adviescomité (secretarissen en IT'ers) en ook een eerste stuurgroep-overleg achter de rug. Uit beide vergaderingen werden concrete werkpunten en mogelijke projecten geformuleerd waaraan in de toekomst gezamenlijk kan gewerkt worden.

### Samenwerking Social

Op dit moment worden de samenwerkingscans van de deelnemende besturen in deze samenwerking afgerond. Eerstdaags volgt een evaluatiemoment waarop de besturen ingelicht worden over de status van hun informatica infrastructuur en voorzieningen.

### Meer Samenwerking in Vlaams-Brabant

Begin november werd het samenwerkingsverband 'STAD' ondertekend. Dit omvat de steden Scherpenheuvel-Zichem, Tienen, Aarschot en Diest.

De gemeenteraden van Kampenhout, Machelen, Steenokkerzeel, Zaventem en Zemst (codenaam 'Luchthaven') hebben ondertussen ook de stap gezet. De plechtige ondertekening volgt binnenkort. Er wordt ondertussen ook gewerkt aan de opzet van een nieuwe samenwerking in de regio 'Hageland', waar een 13-tal gemeenten en hun OCMW's gecontacteerd werden.

### Samenwerking V-ICT-OR en VERA

Er is een samenwerkingsovereenkomst ondertekend tussen V-ICT-OR en VERA om in de toekomst samen aan schaalvergrotere projecten te werken voor de lokale besturen.