

NIEUWS BRIEF

VLAAMS-BRABANTS
STEUNPUNT
E-GOVERNMENT

Weg met het
gemeentehuis?

Te veel foto's,
te weinig plaats

Een efficiënte
filestructuur



INHOUD

3 - 4 Weg met het gemeentehuis?

Hoe zorg je er voor dat je dienstverlening volledig digitaal verloopt? En hoe ver moet en wil je gaan?

5 - 7 Te veel foto's, te weinig plaats

Digitale ruimte is eindig en kost veel geld. Hoe beheer je dan efficiënt en economisch je foto's?

8 - 9 Gedeeld ICT-kennisplatform: zelfde uitgebreide omgeving, zelfde gunstige voorwaarden

Het nieuwe raamcontract is begin oktober opnieuw gegund aan TOPdesk Belgium. Wij organiseren alvast opleidingsdagen voor beginners en gevorderden.

10 - 12 Nieuws @VERA

- Nieuwe medewerkers
- API digitale handtekening beschikbaar!
- Infodag ICT-materiaal bij brandweer Asse
- Infodag nieuw raamcontract servers Provincie Vlaams-Brabant op 7 december
- Hulpverleningszone Oost verhuist naar De Kouter in Herent
- Kennisdeling en gebruikersoverleg IP-telefonie op 1 februari

13 Hoe helpt een duidelijke filestructuur jouw organisatie verder?

Een goede filestructuur is de basis voor een efficiënte werking. Maar hoe begin je er aan en zorg je dat de hele organisatie meewerkt?

14 Informatieveiligheid in scholen: van kneusje tot dringende noodzaak!

Informatieveiligheid bengelt in veel scholen onderaan de prioriteitenlijst. Nochtans dringt de tijd met de GDPR in het vooruitzicht.

15 Informatieveiligheid in politiezones: breng informatieveiligheid dichtbij

Onze workshops mobiel werken openen alvast bij enkele korpsen en gemeenten de ogen.

16 - 19 De juiste handtekening bij elk document

De omschakeling naar digitaal ondertekenen is ook hét moment om na te denken over waarom, wat en hoe je iets moet ondertekenen.

COLOFON

VERA, autonoom provinciebedrijf - Vaartdijk 3 /001
3018 Wijgmaal - T 016 30 85 10 - F 016 30 85 15
info@vera.be - www.vera.be - Volg VERA via @VERA_eGov
V.U. Véronique Janssens - Vaartdijk 3 /001 - 3018 Wijgmaal
Redactie: Ilse Vervloesem
Design: XPAIR.be

VOORWOORD

Veilige smartphones en tablets tijdens en na de uren

Informatieveiligheid is hot, niet in het minst bij de politie. Na een ICT-audit op eigen initiatief en een bij wet verplichte risicoanalyse informatieveiligheid, was het meer dan hoog tijd om met de vastgestelde werkpunten aan de slag te gaan. Eén van deze punten was het sensibiliseren van onze medewerkers voor de gevaren van het gebruik van smartphone en tablet op het werk en privé.

Beseffen onze mensen hoeveel info over hen te vinden is op het internet en sociale media? Hoe staan de veiligheidsinstellingen van al deze toepassingen ingesteld? Met deze en nog vele andere vragen ging onze informatieveiligheids-cel samen met politiezone Hageland aan de slag en richtten we met onze gemeenschappelijke veiligheidsconsulent van VERA interactieve doe-sessies in.

Waarom organiseren wij nu zo'n sessies binnen onze politiezones? Omdat wij binnenkort ons prestigieus smartphoneproject uitrollen en wij mee willen zijn met onze tijd, maar wel op een veilige manier. Beter op voorhand waarschuwen voor de gevaren dan achteraf moeten rechtzetten wat er fout liep.

Bewustmaking is echter een proces van langere duur. We moeten als politiezone blijven hameren op informatieveiligheid in al zijn aspecten. Met deze sessies hebben we alvast een goede start gegeven!



Walter Endels

Korpschef
politiezone HerKo

WEG MET HET GEMEENTEHUIS?

Integrale (digitale) dienstverlening op maat van lokale besturen

Sommige burgemeesters doen moedige uitspraken dat digitalisering het gemeentehuis op termijn overbodig zal maken. Maar is dat ook zo? En wil je dat? De realiteit staat nog ver van dat toekomstbeeld. Hoe zorg je er voor dat je dienstverlening van aanvraag tot aflevering digitaal verloopt? En hoe ver moet je gaan? Dat wil VERA het komende jaar met jullie uitzoeken.

Waarom end-to-end digitale dienstverlening?

Digitale dienstverlening is hot. Iedereen wil de burger 24/7 digitaal kunnen bedienen. Maar, in de praktijk heeft dit voor veel besturen nog niet geleid tot de gewenste efficiëntieverhoging of tot meer kwaliteitsvolle dienstverlening. Dit bleek ook uit onze enquête vorig jaar. Zo worden online formulieren nog al te vaak naar een dossierbehandelaar gemaild voor verwerking, waarna de burger zijn papieren document moet gaan afhalen op het gemeentehuis. Het e-loket wordt dan een extra kanaal naast het fysieke loket, telefoon of mail. Hierdoor wordt de werklust voor je medewerker nog hoger, i.p.v. hem net te ontlasten.

Het uitwerken van een digitale strategie is dus een oefening waar vele besturen vandaag voor staan. Maar, een digitale strategie hoeft geen strategie te zijn die het gemeentehuis volledig overbodig maakt. Dienstverlening die van begin tot einde digitaal verloopt, zorgt er voor dat eenvoudige producten en diensten niet meer aan het loket verleend moeten worden. Dat geeft ruimte om aan het loket vooral complexe dossiers persoonlijk te behandelen. Want in complexe zaken verkiest de burger zekerheid door persoonlijk contact, en daarvoor komt hij graag uit zijn zetel.

Digitale dienstverlening als onderdeel van je dienstverleningsstrategie

Maar digitale diensten staan niet op zichzelf. Ze moeten als het ware naadloos aansluiten op je andere kanalen. De burger moet moeiteloos van het ene kanaal naar het ande-

re kunnen overschakelen. Daarom spreken we hier over 'integrale dienstverlening'.

Het principe '**click-call-face-home**' is hiervan een voorbeeld:

- **Click:** Het grootste deel van je dienstverlening verloopt online want het zijn eenvoudige processen => burgers zijn direct geholpen
- **Call - face - home:** Voor moeilijkere of persoonlijke zaken bellen burgers, komen naar het loket of ga je zelfs naar de mensen thuis.

Click: burger regelt online

- Eenvoudige processen online regelen
- Informatie verstrekken

Call: burger belt loket

- Zekerheid bieden, extra informatie verschaffen bij online info

Face: burger komt naar loket

- Complexere dossiers behandelen
- Ondersteuning van niet-digitale burgers

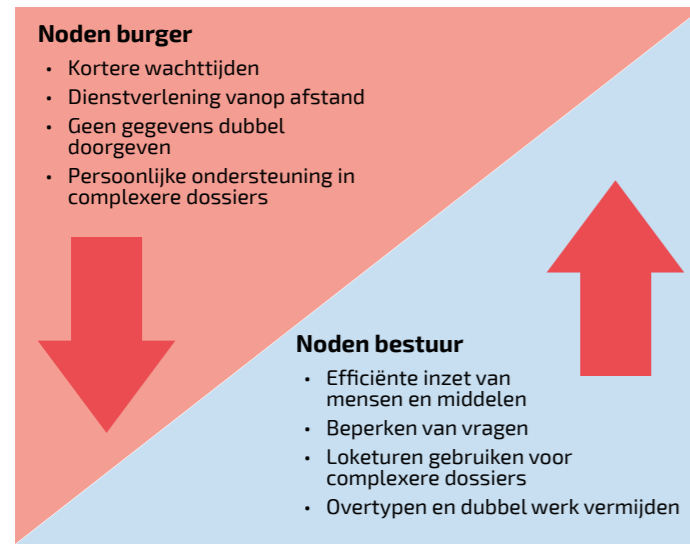
Home: bestuur gaat naar burger thuis

- Wie het nodig heeft
- Dichter bij de burger staan



DIENSTVERLENING

Elk bestuur moet voor zichzelf beslissen op welke manier ze deze dienstverlening wil inrichten. Organiseer je dienstverlening slim. Zorg dat repetitief werk en eenvoudige producten beschikbaar zijn (click en call), zodat jouw medewerkers meer tijd krijgen voor de complexe dossiers (face en home).



Deze figuur brengt mogelijke behoeften van beide kanten in kaart. Betrek je burgers en je organisatie om de noden voor jouw bestuur te bepalen. Bedenk oplossingen op maat van de noden. Worden er veel telefonische vragen gesteld? Belast dit de diensten en krijgen de burgers te vaak wachtmuziek te horen? Zorg er dan voor dat je een telefonisch eerstelijnskanaal voorziet om de diensten te ontlasten. Worden burgers vaak van het kastje naar de muur gestuurd? Organiseer je dienstverlening dan online en offline volgens taken of levensgebeurtenissen van de burger. Om dit efficiënt aan te pakken moet je dus eerst een analy-



se maken van je huidige dienstverlening: wat is er vandaag en wat willen we morgen?

Aan de slag!

Maar hoe begin je daar nu zelf aan? Hoe weet je wat het beste past in jouw bestuur? In 2018 gaat VERA met dit thema aan de slag en organiseren we een **optimalisatietraject** samen met een aantal besturen die hun end-to-end digitale dienstverlening willen versterken.

- We starten dit traject met **een intake-gesprek** in elk deelnemend bestuur op basis waarvan het **programma** op maat van de deelnemers wordt samengesteld. Zo kunnen jullie de besproken onderwerpen makkelijk vertalen naar de praktijk.
- In **vier groepsessies** (maart – mei – oktober – december) brengen we telkens een aantal inspirerende voorbeelden en sprekers en wisselen we kennis uit rond thema's als productinventaris en keuze van het juiste kanaal, projectmanagement, organisatie van je front office, ...
- Elke bestuur werkt in dit traject ook zijn eigen project uit, waaraan een aantal dagen **ondersteuning ter plaatse** vanuit VERA gekoppeld zijn.

We mikken hierbij op stafmedewerkers, communicatieverantwoordelijken, strategische ICT-functies, en andere personeelsleden die veranderingstrajecten binnen besturen kunnen uitvoeren/begeleiden.

Interesse?

Contacteer Saar Verhoogen, onze projectleider procesanalyse en digitale dienstverlening, voor meer info en prijzen via saar.verhoogen@vera.be of 016 30 85 14!

TE VEEL FOTO'S, TE WEINIG PLAATS

Er is nog maar 10 van de 150 GB vrij op jouw server. Alarm! De IT-beheerder bekijkt de schijf en merkt dat er maar liefst 70 GB aan fotomateriaal op staat. Bovendien blijken veel foto's weinig of geen beschrijvingen of metadata te bevatten waardoor niemand nog een idee heeft wie erop staat, wanneer ze zijn genomen en bij welke gelegenheid ze werden genomen.

Herkenbaar? We deden een klein onderzoekje naar de hoeveelheid foto's op de servers van lokale besturen en kwamen tot onthutsende conclusies: 45 tot 55% van de serverruimte wordt ingenomen door jpgs, tiffs en zipfiles. Dat is ook logisch, foto's nemen nu eenmaal een hele grote hap uit de beschikbare ruimte. Daarom geven we je een aantal tips om deze massa aan foto's beter te beheren en zo je serverruimte onder controle te houden.

Foto's in dossiers

Je vindt meestal foto's op verschillende plaatsen terug

op de server. Sommige diensten verzamelen foto's als onderdeel van een dossier omwille van bewijskracht of duidelijkheid, zoals bijv. dossiers rond leegstand. Ook foto's van een evenement horen bij het dossier van datzelfde evenement. Je kan in dat geval beter een **submap** aanmaken waarin je de foto's bewaart. Het is immers belangrijk om deze foto's

niet zomaar los te koppelen van het dossier en op een andere plek te gaan bewaren.

Digitale ruimte is niet oneindig en kost geld



Fotoverzamelingen

Het is een heel ander verhaal wanneer diensten foto's verzamelen zonder dat die expliciet deel uitmaken van een dossier. De dienst communicatie of toerisme verzamelt foto's voor allerlei publicaties en de website. Zij proberen dan ook meestal een heuse bibliotheek op te starten zodat ze steeds foto's over bepaalde thema's bij de hand hebben. Deze foto's kunnen **beter centraal** worden bewaard via een apart deel van de server of een map los van de andere dienstenmappen, die voor verschillende diensten toegankelijk is.

Naamgeving van foto's en mappen

Voor een fotobibliotheek of fotoverzameling kan je een beeldbanksysteem aanschaffen zodat de metadata makkelijk doorzoekbaar worden. Het is echter even goed (en veel goedkoper) om foto's in mappen te bewaren op de server, zolang de naamgeving van de mappen op een **duidelijke en consequente wijze** gebeurt. Ook voor foto's in dossiers is een duidelijke naamgeving essentieel. Leg hiervoor organisatiebreed **afspraken** vast. In de naamgeving kan je makkelijk veel informatie opnemen over de locatie, de datum, voor wie, door wie en waarom de foto's werden genomen, bijv. *20161206_Haasrode_Sinterklaasfeest*.

Leer je collega's de discipline aan om **alleen scherpe en unieke foto's** op de server te zetten. Wazige of dubbele foto's hebben geen enkel nut, verwijder ze dus ook meteen. Het is leuk om veel foto's van een activiteit te maken en te bewaren, maar ga met gezond verstand om met fotomateriaal. Onthoud dat digitale ruimte niet oneindig is en ook geld kost.

Wat houd je wel bij?

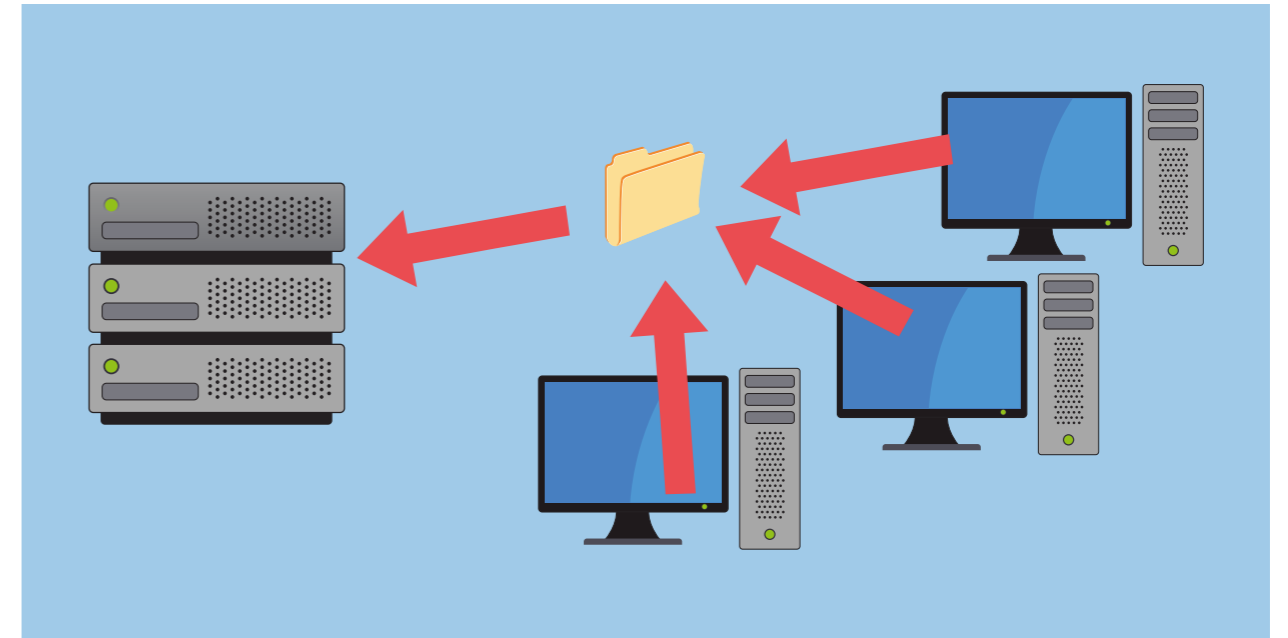
Het is onbegonnen werk om alle foto's op langere termijn te gaan bewaren. Na een aantal jaar verliezen de meeste foto's hun nut. Als er geen metadata, context of andere informatie is aan toegevoegd, verliezen ze zelfs vaak ook hun betekenis.

Voor de foto's die bij een dossier horen, is de selectie niet zo moeilijk. De **bewaartermijn** die je voor het **dossier** toepast, kan ook voor de foto erin worden toegepast. In een dossier over de inrichting van de straatverlichting kun-



nen foto's voorkomen van verlichting in de stad. Als dat dossier na het verlies van zijn administratief nut mag worden vernietigd, dan mogen ook de foto's mee vernietigd worden. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor foto's die dienen om bepaalde opdrachten aan de technische dienst te staven.

Anders is het voor de fotobibliotheken. Je kijkt best jaarlijks eens na of alle foto's nog essentieel zijn voor de werking.



Foto's veilig bewaren

Op de meeste foto's staan mensen, vaak heel herkenbaar. Hou er dan ook rekening mee dat je dit als persoonsgegevens moet behandelen. Zorg er met andere woorden voor dat je **toestemming** van de betrokken personen hebt om deze foto's te bewaren en te publiceren. Dit is ook een duidelijke richtlijn in de GDPR die in mei van kracht wordt.

Foto's zijn ook data, waarvoor je dus **richtlijnen** moet opmaken zodat iedereen binnen de organisatie er op dezelfde manier mee omgaat. Dit doe je best samen met je veiligheidsconsulent. Een jaarlijkse controle door de ICT-dienst qua naamgeving, correct bewaren, geen kopieën,... is zeker geen overbodige luxe.

Heb je echt een nijpend plaatsgebrek op jouw servers? Check dan eens of je foto's en ander beeldmateriaal via de **hosting van de website** kan oplossen. Zo belast je jouw eigen servers niet langer en heb je

-meestal- een goedkopere oplossing dan bijkopen van extra ruimte op de fileserver. Dit geldt natuurlijk alleen voor 'neutraal' beeldmateriaal dat geen deel uitmaakt van een bepaald dossier dat wettelijk gezien op het bestuur moet worden bewaard.

De gouden regels

- Zet foto's in het dossier waar ze thuishoren.
- Foto's die niet bij een dossier thuishoren, zet je in een aparte fotobibliotheek
- Benoem foto's en fotomappen op een consequente, zinvolle en duidelijke wijze. Maak hierrond organisatiebrede afspraken.
- Verwijder onmiddellijk wazige en dubbele foto's
- Wanneer je een zipfile met foto's binnenkrijgt via bijvoorbeeld WeTransfer, verwijder die dan meteen nadat je hem hebt uitgepakt.

GEDEELD ICT-KENNISPLATFORM: ZELFDE UITGEBREIDE OMGEVING, ZELFDE GUNSTIGE VOORWAARDEN

Het nieuwe raamcontract 'gedeeld ICT-kennisplatform' is begin oktober gegund. Na een aanbestedingsprocedure kwam **TOPdesk Belgium** opnieuw als winnaar uit de bus. Waarom? Omdat zij nog steeds het beste online ondersteuningsplatform aanbieden voor ICT-beheer, en omdat wij de gunstige voorwaarden van het vorige raamcontract konden behouden!

In concreto betekent dit dat:

- er voor de huidige gebruikers niets verandert. Besturen die reeds ingestapt zijn, hoeven dus niets te doen en kunnen TOPdesk gewoon verder gebruiken: er is geen nieuw contract nodig en geen dure en omslachtige migratie.
- nieuwe besturen nog altijd kunnen instappen, door gebruik te maken van het nieuwe raamcontract. Bij elk nieuw bestuur dat instapt daalt bovendien de prijs per deelnemer, omdat wij met veel besturen een account delen en de totale kostprijs over hen verdelen.
- het ICT-kennisplatform een 'hosted' omgeving (SaaS) blijft, waardoor je automatisch over de nieuwste functionaliteiten beschikt, die voldoen aan hoge veiligheidseisen. Er is dus geen lokale installatie die onderhouden moet worden.
- het ICT-kennisplatform gedeeld blijft; besturen kunnen hierdoor niet alleen rekenen op zeer scherpe prijzen, maar kunnen ook makkelijk kennis met elkaar delen en informatie uitwisselen.

Het aantal besturen dat TOPdesk gebruikt (momenteel al 47) blijft toenemen, net zoals het aantal gebruikers per bestuur. De kennis die verzameld wordt binnen het plat-

form neemt met andere woorden nog elke dag toe, waardoor het platform steeds performanter wordt.

Wat is een 'gedeeld ICT-kennisplatform' eigenlijk?

TOPdesk is een online platform waarop lokale besturen hun eigen helpdesk kunnen inrichten aan de hand van modules als een ticketingsysteem, een kennisdatabank en een selfservice-portaal voor eindgebruikers. Daarnaast kunnen besturen het platform ook gebruiken voor het beheer van hun ICT-assets en -contracten, voor projectbeheer,... Het is met andere woorden een omvattend systeem dat besturen controle geeft over hun ICT-omgeving. De krachtige rapporteringsmogelijkheden van TOPdesk dragen verder bij tot een efficiënter beheer van middelen en tijd.

Doordat veel lokale besturen een gemeenschappelijke account gebruiken, functioneert het platform ook als een 'kenniscen-



trum' waarin deze besturen kennis kunnen delen en zo van elkaars expertise kunnen gebruikmaken. Daarnaast gebruikt VERA de gedeelde omgeving om een gemeenschappelijke helpdesk aan te bieden aan lokale besturen die hun eerstelijns-ondersteuning willen uitbesteden.

Meer kunnen met TOPdesk?

We hebben gemerkt dat veel besturen de mogelijkheden van TOPdesk nog onvoldoende kennen en het platform dus niet optimaal benutten. Daarom organiseren we in het voorjaar samen met PIVO Vlaams-Brabant **twee opleidingsdagen: eentje voor beginners en eentje voor gevorderde gebruikers.**

Heb je interesse in deze tool en wil je graag een opleiding volgen om er concreet met aan de slag te gaan? Wij organiseren **begin maart** een opleidingsdag voor **beginners**

Of ben je al met TOPdesk aan de slag en wil je de verschillende mogelijkheden nog beter leren gebruiken? Neem dan **eind maart** deel aan onze opleidingsdag voor **gevorderde gebruikers**. Hou onze site in het oog voor meer info of mail naar jeroen.devlieghere@vera.be!

Heb je vragen over het raamcontract? Neem dan contact op met onze servicedesk via 016 30 85 10 of servicedesk@vera.be!



NIEUWS@VERA



API digitale handtekening beschikbaar!

De API om de digitale handtekening, de gratis oplossing voor digitale ondertekening van de Vlaamse overheid, te koppelen aan ander tools is al een tijdje beschikbaar. Intussen heeft provincie Oost-Vlaanderen hun notulenpakket (van Cevi) al gekoppeld met de handtekening. Ook Remmicom plant nog dit jaar de integratie. Vraag dus zeker na bij jouw leverancier wat de stand van zaken is!

De oude tool digitaal tekenplatform DTP V1 gaat in november buiten gebruik worden gezet. De digitale handtekening is immers ook gratis en een veel beter alternatief.



Nieuw @VERA

Jeroen Elsen, IT-beheerder:

Jeroen studeerde toegepaste informatica aan KHLeuven en kon onmiddellijk aan de slag in het consultancy bedrijf waar hij heeft stage gelopen. Via verschillende projecten als netwerk- en systeembeheerder, maakte hij kennis met lokale en internationale bedrijven. In januari 2017 kwam hij zo bij VERA terecht en sinds oktober werkt hij vast bij ons.

Nick Van den Ende, IT-beheerder:

Nick studeerde af als informaticus in 2004 en kon meteen aan de slag als IT-beheerder voor een lokaal bestuur. Daar leerde hij de werking van openbare besturen kennen en hun specifieke uitdagingen op gebied van IT. Na 13 jaar besloot hij de overstap naar VERA te maken om zo alle kennis en ervaringen te kunnen aanwenden bij andere besturen.

Dimitri Ceyssen, IT-beheerder en veiligheidsconsulent ad-interim:

Dimitri was al als kind geïnteresseerd in ICT. Een opleiding elektronica ICT aan de Thomas More Hogeschool in Geel was dan ook een logische keuze. Zijn grootste hobby is intussen ook zijn job. Omdat hij van spanning houdt, houdt hij zich tij-



dens de uren ook bezig met security, privacy en databeveiliging en na zijn uren met het uittesten van rollercoasters in heel Europa!



Infodag ICT-materiaal bij brandweer Asse

Voor de voorstelling van ons nieuw raamcontract ICT-materiaal kozen we voor de thuisbasis van één van de leden van onze werkgroep: de nieuwe kazerne van brandweer Asse! Door de hoge opkomst moesten we uitwijken naar hun sporthal en vatten we post tussen de touwen voor de klimmuur. Dat maakte het geheel alleen maar leuker: het high-tech materiaal van de leveranciers sprong des te meer in het oog.

De eerste bestellingen bij ARP en IT1, de winnaars van het raamcontract, zijn intussen geplaatst en geleverd. Voor de meeste percelen zijn er standaardtoestellen voorzien waarop hoge kortingen zijn toegekend. Uiteraard kan je ook afwijken van deze standaardconfiguratie maar dan zijn de kortingen anders. Daarvoor neem je contact op met ARP, de winnaar van de percelen met pc's, tablets en laptops. Als je interactieve bordes en beamers nodig hebt (perceel 5), neem je sowieso contact op met IT1. Zij bekijken jouw vraag en situatie en doen een voorstel op maat afhankelijk van jullie behoeften.



Infodag nieuw raamcontract servers Provincie Vlaams-Brabant op 7 december

De provincie Vlaams-Brabant heeft in oktober een nieuw raamcontract servers en storage toegekend aan Simac. Er zijn twee percelen opgenomen: eentje voor klassieke server- en storage infrastructuur en eentje voor geconsolideerde server- en storage infrastructuur (hyper converged). Ook lokale besturen kunnen afnemen van dit raamcontract. Daarom organiseren we samen met de provincie op donderdagnamiddag 7 december een infodag in het Provinciehuis! Schrijf je snel in via www.vera.be!



Hulpverleningszone Oost verhuist naar De Kouter in Herent

Het voorbije anderhalf jaar bouwde Hulpverleningszone Oost een eigen ICT-infrastructuur uit. Deze nieuwe omgeving is intussen operationeel: de hulpverleningszone verzorgt nu zelf haar ICT-diensten, met hulp van onze IT-beheerders en pro-

jectleiders. Op 20 november wordt ook het nieuwe boekhoudpakket geïnstalleerd. Dat is dan het laatste stukje software dat momenteel nog bij de oude dienstenleverancier draait. Samen met de laatste software verhuizen ook de eerste administratieve medewerkers naar De Kouter. Momenteel werken zij nog op het stadhuis of de brandweerpost van Leuven.

De hulpverleningszone reorganiseert niet alleen haar post in Leuven, ze verbetert ook de communicatie en werking met de 8 posten in de regio. Een belangrijke stap in dit proces is een snelle verbinding. Hiervoor doen zij beroep op ons nieuw raamcontract connectiviteit. De eerste site surveys zijn reeds achter de rug. Nu analyseert Telenet de verbindingen met de posten.

Waarom investeert de hulpverleningszone hierin? Omdat ze alle posten, inclusief het administratief centrum, op één netwerk willen brengen zodat alles centraal kan beheerd worden op de gezamenlijke server in de brandweerkazerne. Dit stelt hen in staat om een zonale coördinatie mogelijk te maken. Volgende stap is zonale dispatching om de dagelijkse interventies te vergemakkelijken.



Het nieuw administratief centrum van Zoutleeuw

Op 1 oktober opende stad Zoutleeuw haar nieuw administratief centrum. En het mag gezegd zijn: het is een pareltje geworden. We zijn dan ook blij dat we een steentje hebben kunnen bijdragen aan dit project, namelijk bij de invoering van IP-telefonie en de installatie van wifi.

Zoutleeuw koos bij de overstap naar IP-telefonie voor het invoeren van een nieuwe reeks telefoonnummers die mooi aansluiten. Om er voor te zorgen dat alle diensten bereikbaar blijven, hebben we de overdracht van de oude nummers verzekerd. Intussen kan de stad stapsgewijze de communicatie updaten en de nieuwe nummers verspreiden via nieuw drukwerk etc. Ook de bijlocaties zijn mee ingestapt zodat ze binnen het bestuur gratis kunnen bellen.

Het nieuw administratief centrum moest natuurlijk ook van wifi worden voorzien. Daarvoor deed de stad beroep op ons



raamcontract wifi voor draadloos netwerk. In één klap zijn ook de bibliotheek, sporthal, buitenschoolse kinderopvang, scholen,... uitgerust met wifi. De bijlocaties werden dus niet vergeten en konden zo mee genieten van vernieuwingen die zijn ingevoerd n.a.v. de nieuwbouw. Iedereen tevreden!

Kennisdeling en gebruikersoverleg IP-telefonie op 1 februari



Het raamcontract IP-telefonie, gewonnen door Damovo en MiTel, loopt intussen drie jaar. Hoog tijd dus om een balans op te maken: wat is IP-telefonie en hoe interessant is het, wat zijn zwakke en sterke punten van deze oplossing, welke nieuwe producten zijn er, ... IP-telefonie kan de opstap zijn naar een geïntegreerd communicatie via een online platform. Interessant voor de organisatie van on- en offline contacten bij grote en klein besturen. Daarom lichten we ook dit even toe. We ronden af met een gebruikersgroep waarbij de aanpak van projecten en mogelijke hinderpalen worden behandeld. Hét moment waar besturen met vragen deze op tafel kunnen leggen.

Noteer alvast donderdag 1 februari in je agenda. We verwachten je om 10u in De factorij in Zaventem. Inschrijven kan via www.vera.be!

HOE HELPT EEN DUIDELIJKE FILESTRUCTUUR JOUW ORGANISATIE VERDER?

Kennisdeling is onmisbaar in een goed werkend lokaal bestuur. De fileserver is hierin een essentieel onderdeel. Veel organisaties hebben echter vragen rond de opbouw van hun digitaal klassemment. Vaak zijn de fileserverstructuren organisch gegroeid, waarbij er geen of onduidelijke afspraken zijn rond wat waar komt te staan. Daardoor ontstaat een structuur waar niemand zijn weg nog in terugvindt, waar kennisdeling een probleem wordt en waar veel overbodige informatie in staat.

VERA wil in 2018 inzetten op een betere orde voor je fileserver. Via een traject van **7 groepsessies** (van mei tot december) en **4 dagen ondersteuning ter plaatse** laten we je kennis maken met enkele basisprincipes voor de ordening van dynamische werkdocumenten en optimaliseren we je huidige structuur. Aan het einde van het traject zal je organisatie klaar zijn voor de implementatie van de nieuwe ordening. Daarmee zet je een eerste en belangrijke stap in de richting van de archivering van je digitale documenten.

Een goede fileserver is een zaak van en voor de hele organisatie, gebaseerd op enkele praktische afspraken. Daarom vragen we de deelnemende besturen om verschillende medewerkers af te vaardigen, afhankelijk van het thema dat we bespreken. Zo creëer je een breder draagvlak binnen je organisatie en zorg je er voor dat de medewerker met de meeste ervaring of noden rond dit thema meewerkt.

Meer weten? Zet donderdag 18 januari 2018 alvast in je agenda, dan stellen we je graag ons traject voor op een infomoment in Haasrode. Inschrijven kan via www.vera.be!



In scholen: van kneusje tot dringende noodzaak!

Informatieveiligheid bengelt in vele scholen onderaan de prioriteitenlijst. Directie en leerkrachten hebben immers al meer dan een dagtaak aan hun educatieve en administratieve verplichtingen. Nochtans dringt de tijd met de GDPR in het vooruitzicht: tegen mei 2018 moeten ze verplicht in orde zijn.

De GDPR staat voor **bescherming van persoonsgegevens** en laat dit nu het aandachtspunt zijn voor de scholen. De nieuwe regelgeving is immers strenger geworden als het over kinderen gaat. Nu moeten scholen reeds toestemming hebben van de ouders of voogd om foto's en dergelijke te publiceren. Vanaf mei ligt ook de **bewijslast** bij de school: zij moeten deze toestemming schriftelijk of op papier kunnen aantonen en er moet voor gezorgd worden dat elke toestemming even gemakkelijk terug omkeerbaar is.

Iedereen weet echter dat scholen klagen over onvoldoende administratieve ondersteuning en een enorm gebrek aan tijd. Bovendien ontbreekt vaak ook de kennis over informatieveiligheid. Eerste hulplijn is vaak de **ICT-coördinator**, maar ook deze is meestal al overbevraagd en heeft niet altijd de nodige technische of juridische kennis om alle antwoorden te geven.

Hoe begin je hier dan als school aan? Je kan dit intern aanpakken als er iemand met voldoende technische en juridische kennis ter beschikking is. Deze persoon dient tijd te krijgen om zich daar dagelijks met bezig te houden. Een andere mogelijkheid is hulp inschakelen van externen: een **professionele veiligheidsconsulent** is meer dan aangeraden.

Wij brengen eerst de situatie in kaart zodat we een advies op maat van de specifieke school kunnen formuleren. Elke situatie is immers anders. Vandaar dat we steeds werken volgens een **vast stappenplan**: eerst alles evalueren en in kaart brengen, dan een plan opstellen met mogelijke risico's en prioriteiten en tot slot samen met de directie be-

slissen wat de prioriteit heeft en gepaste actiepunten uitwerken. Zo hebben we in de gemeentescholen van Oud-Heverlee al een risicoanalyse gemaakt van de ICT-omgeving, met aandachtspunten en voorstellen voor verbetering en quick wins. Dit resulteert nu in een betere ondersteuning van de scholen in kwestie. Alvast een eerste stap op weg naar een betere informatieveiligheid.

Naast risicoanalyse, veiligheidsplan en -beleid, willen we ook in een latere fase **sensibiliseringsacties** doen. Wij concentreren ons niet alleen op de administratie (hoe gaan ze om met informatieveiligheid, wat doen ze in de dagdagelijkse praktijk..), maar bieden ook materialen, presentaties en workshops voor leerkrachten en ICT-coördinatoren aan. Die kunnen dit op hun beurt met de leerlingen en/of ouders doen. Zo bereiken we een groot publiek en maken we ook niet-technische mensen bewust van informatieveiligheid. De meerwaarde van VERA is immers dat wij dagelijks bezig zijn met informatieveiligheid en de evoluties op de voet volgen. Bovendien beschikken we over een multidisciplinair team waarop onze veiligheidsconsulenten steeds kunnen terugvallen voor bepaalde technische vragen.

In politiezones: breng informatieveiligheid dichtbij!

Hoe kan je 'echt binnenkomen' bij mensen met het onderwerp informatieveiligheid? Als het aanspreekt, begrijpelijk is en ze raakt, dan is de kans groter dat gewenst gedrag volgt. Vanuit deze redenering hebben we enkele **workshops** rond de **gevaaren van mobiel werken** georganiseerd.

Politieagenten, maatschappelijk werkers van het OCMW, medewerkers van de technische dienst,... allemaal zijn ze op de baan en willen ze via wifi op hun tablets en smartphones hun opdrachten en dossiers raadplegen. Sommige politiekorpsen loggen al via beveiligde technologie mobiel in op ISLP maar dat is vaker uitzondering dan regel. Meestal wordt er 'on the fly' ingelogd.

Om deze improvisatie te vermijden, heeft politiezone Demerdal als eerste gevraagd zowel hun politiemensen als burgerpersoneel bewust te maken van de gevaren van mobiel werken. Ook politiezones HerKo en Hageland en de gemeenten Tremelo, Zaventem en Holsbeek volgden intussen dit goede voorbeeld.

Hoe maken we nu deze technische materie concreet? We kozen bewust voor een **laagdrempelige hands-on workshop** waarbij iedereen zijn eigen smartphone, tablet... meebracht om online opdrachten uit te voeren. Onze veiligheidsconsulenten hebben zelf deze workshop opgesteld aan de hand van de enquête die we vorig jaar hebben gedaan. Toen hebben we uitgebreid gepeild naar de kennis en gedrag van de medewerkers van onze besturen op sociale media, omgang met paswoorden e.d. Er zijn 5 thema's:



1. Persoonlijke privacy: wat kan je vinden op FB, Google,... over jezelf.
2. Gebruik van beveiligd internet: wat is https?
3. Hoe ga je met wachtwoorden om en wat is een sterk wachtwoord?
4. Hoe beveilig je jouw smartphone, tablet? Kijk de instellingen van je apps, mail,... na.
5. Je bent op de baan: hoe log je nu veilig in? Je website is wel veilig achter https, maar ga je nu via publieke wifi inloggen?

Elk thema begint met opdrachten in kleine groepjes, daarna bespreking we gezamenlijk de resultaten en dan tonen we een filmpje om het thema aanschouwelijk te maken. We merken aan de reacties en de vele vragen dat deze formule aanslaat en er ook duidelijk nood aan is. Resultaat: de meeste medewerkers beseffen dat ze geen publieke wifi mogen gebruiken en beveiligen hun mobiele gegevens beter. Opdracht geslaagd!

DE JUISTE HANDTEKENING BIJ ELK DOCUMENT

In verschillende besturen wordt op dit moment de digitale handtekening in gebruik genomen. Deze omschakeling is hét moment om het geheel aan handtekeningen binnen je bestuur onder de loep te nemen en voor elk document het juiste type van handtekening te bepalen.

Welke principes moet je hanteren om deze oefening voor jouw bestuur te maken? Gebruik steeds je gezond verstand en hanteer hierbij onderstaande 3 principes:

1. Wanneer in wetgeving wordt gesproken over 'ondertekenen' mag dit zowel op papier als elektronisch gebeuren.

In 2000 werd het Burgerlijk Wetboek aangepast waardoor een handtekening ook in elektronische vorm kan gezet worden. Een rechter kan sindsdien geen handtekening weigeren omdat ze elektronisch is. Elk document mag m.a.w. elektronisch getekend worden, wel moet de juiste vorm gekozen worden.

Dat wil zeggen dat zelfs wanneer in wetgeving wordt gesproken over een 'natte handtekening', of een 'handschreven handtekening', een digitaal alternatief gebruikt mag worden.

2. Er bestaan verschillende vormen van digitale handtekening

Het komt erop aan voor elk document de juiste vorm te kiezen:

- **De gewone elektronische handtekening**
= een scan van een geschreven handtekening of vermelding van naam en functie onderaan een e-mailbericht

- **De geavanceerde elektronische handtekening**

= een handtekening die:

- op een unieke wijze aan de ondertekenaar is verbonden
- het mogelijk maakt de ondertekenaar te identificeren
- wijzigingen achteraf traceerbaar maakt

Denk bijvoorbeeld aan het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord om een bepaalde goedkeuring te geven zoals een goedkeuring van een bestelbon of uitgave in een financieel systeem.

- **De gekwalificeerde elektronische handtekening**

= een complexere technische vorm van handtekenen, waarbij een elektronisch certificaat aan het document wordt toegevoegd. Bij deze vorm van handtekening moet ook voldaan zijn aan alle voorwaarden die voor een geavanceerde elektronische handtekening gelden. De Digitale handtekenmap van de Vlaamse overheid is één van deze systemen.

In principe zijn alle drie wettelijke vormen van een handtekening. Een rechter oordeelt autonoom of hij de handtekening betrouwbaar vindt. Wanneer hij m.a.w. twijfelt aan de echtheid kan hij de handtekening weigeren.

3. Handtekeningen kunnen verschillende functies hebben

Om te bepalen welke soort handtekening je op een document zet, is het van belang de functie van de handtekening te kennen.

- **Identificatie:** door te ondertekenen identificeert de ondertekenaar zichzelf;
- **Toe-eigening:** de ondertekenaar verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van het document of bevestigt dat de inhoud correct en volledig is;
- **Beveiliging:** de handtekening zorgt ervoor dat de inhoud van het document niet onopgemerkt kan worden gewijzigd;
- **Bescherming tegen overhaast optreden (overijling):** de (rituele, ceremonie) handelingen bij het plaatsen van een handtekening zorgen ervoor dat een handtekening niet automatisch of onachtzaam wordt geplaatst.

Beslissingsschema voor digitale handtekeningen

Zowel de Vlaamse overheid als stad Antwerpen werkten een beslissingsschema uit om de juiste soort handtekening te bepalen. Antwerpen gaat daarbij iets verder dan de Vlaamse overheid door te beslissen dat alle documenten waarvoor juridisch geen handtekening nodig is, niet meer te ondertekenen. Het Vlaamse model is voorzigtiger en kiest ervoor om in sommige

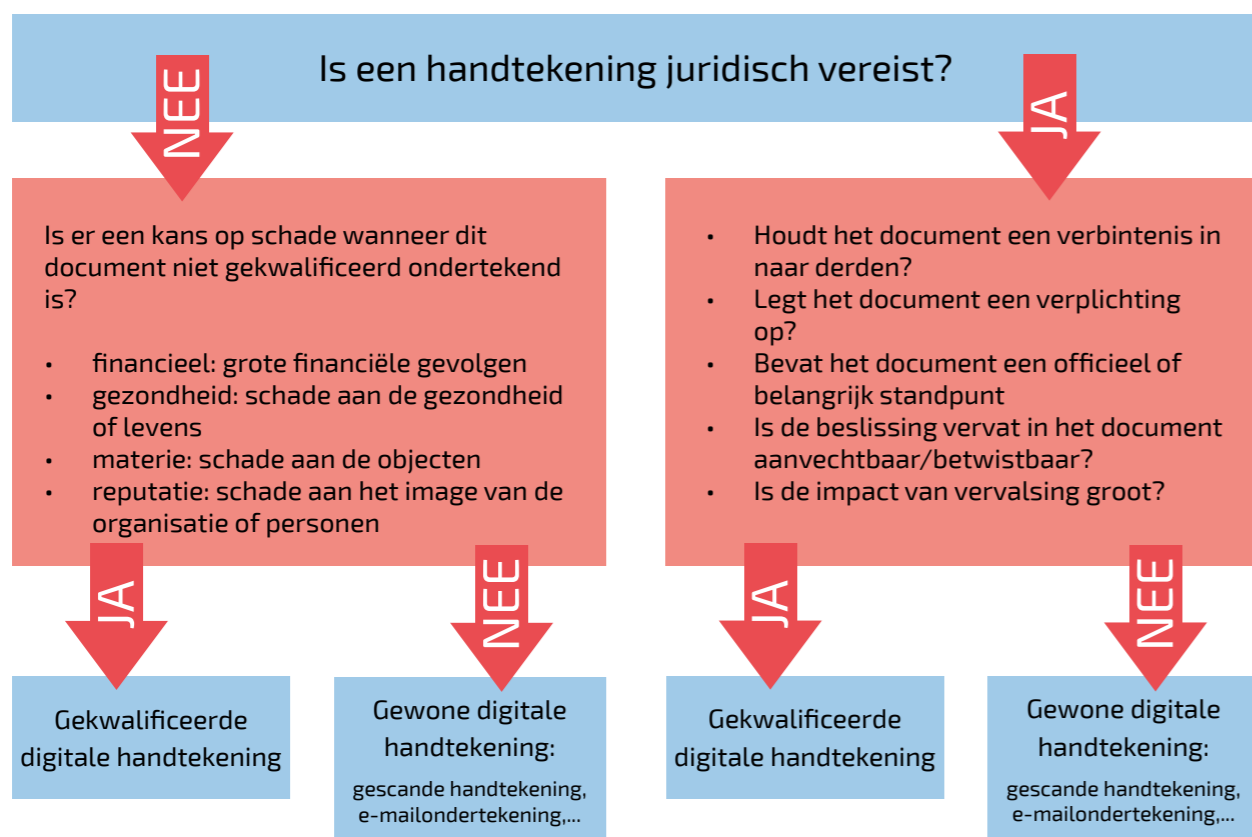
gevallen te ondertekenen met een gekwalificeerde elektronische handtekening wanneer er toch meer rechtszekerheid nodig is (zoals het ondertekenen van een overeenkomst). Wij integreren beide schema's tot onderstaand beslissingsmodel.

Belangrijkste uitgangspunt: wat is het risico als dit document niet met een gekwalificeerde elektronische handtekening getekend is?

Zijn er juridische, financiële of andere gevolgen als er achteraf problemen zouden zijn met het document? Wanneer dit risico laag wordt ingeschat, is het niet aangewezen om te ondertekenen met een gekwalificeerde elektronische handtekening.

Wat is het risico als iets niet is getekend?





De geavanceerde elektronische handtekening kan je vooral inzetten wanneer je bepaalde (interne) goedkeuringsprocessen in een digitaal systeem hebt. Bijvoorbeeld de goedkeuring van bestelbonnen in je financieel systeem worden met een geavanceerde elektronische handtekening opgevangen.

Deze richtlijnen gelden ook voor een burger

Je kan deze richtlijnen ook als burger toepassen om te bepalen wanneer je een bepaald document of formulier moet ondertekenen.

In de praktijk zal een burger de gekwalificeerde elektronische handtekening zetten door in te loggen met e-ID gecombineerd met het klikken op 'indienen' in een digitaal formulier, zoals de aangifte van de belastingen of het indienen van een digitale bouw aanvraag.

Het is ook hier van belang te bekijken wat het risico is wanneer het ingediende document niet getekend zou zijn. Voor

een burger is de drempel van inloggen met e-ID redelijk hoog, dus probeer telkens aan de hand van de inschatting van het risico te bepalen of dit nodig is of niet.

Zo is er bijvoorbeeld bij de aanvraag van een speelstraat weinig risico op misbruik of vervalsing van de aanvraag. En als hier toch vervalsing zou gepleegd zijn, is er weinig schade voor betrokkenen.

Heb je hulp nodig?

Contacteer dan Saar Verhoogen, onze projectleider elektronische dienstverlening en procesbeheer, via saar.verhoogen@vera.be of 016 30 85 14!

CIJFER IN DE KIJKER

88%

Aan een razend tempo zet de digitalisering van onze samenleving zich door. Bedrijven moeten zichzelf constant heruitvinden om te overleven. Van de 500 grootste bedrijven uit 1955 was 60 jaar later 88% verdwenen.

Ook overheden moeten nadenken over hun rol in die digitale revolutie. Het komt er niet zomaar op aan om bestaande processen te digitaliseren, maar vooral een slimmer beleid te voeren op basis van de beschikbare data. Leuven zette zichzelf zopas in de markt als *smart city*. Ik wil nog een stapje verder gaan en van onze provincie een *smart region* maken. Elke Vlaams-Brabander verwacht immers hetzelfde niveau van dienstverlening, ongeacht zijn of haar woonplaats. Met VERA hebben we een belangrijke hefboom in handen om de overige 64 lokale besturen van Vlaams-Brabant te betrekken bij het project *smart region*.

En die *smart region* moet inclusief én duurzaam zijn. We moeten bouwen aan een e-inclusieve provincie waarin alle besturen en burgers mediawijs zijn en kunnen genieten van de mogelijkheden van de digitale revolutie. Tegelijkertijd moeten we kritisch blijven voor het soort materialen waaruit onze smartphones worden gemaakt en het soort energie dat nodig is voor de grote serverruimten waar we al die *big data* opslaan.




Tie Roefs,
voorzitter VERA
en gedeputeerde
voor informatica




INFODAG
**OPTIMALISATIE-
TRAJECT
FILESERVER**

hoe verbeter je het informatiebeheer
binnen je organisatie

**DONDERDAG
18 JANUARI**



Interactive Hub
Ambachtenlaan 8
(Zone 3407)
3001 Leuven



- 13u30: Ontvangst met koffie en een koekje
- 14u: Je fileserver als startpunt en motor van optimalisatie van je organisatie
- 15u: Informatiebeheer als leidraad voor reorganisatie
- 16u: Ons optimalisatietraject fileserver
- 16u15: Netwerking

Schrijf je snel in via
www.vera.be