

DECEMBER 2020 - NR.17

BLIK opener

MAGAZINE VAN VERA

VLAAMS-BRABANTS
STEUNPUNT
E-GOVERNMENT

Digitale
transformatie

Cyberveiligheid
voor gemeente
en school

VERA
2020
+1



 vera

Vlaams-Brabants steunpunt e-government



VLAAMS-
BRABANT

ZO MAAKT VERA HET VERSCHIL

Bart Claes

Auteur van het boek

“Toen ik hier begon te werken, hadden we niet eens een computer. Vandaag heeft elk kind een eigen digitaal dossier.” Een citaat van het diensthoofd van het gemeentelijke kinderdagverblijf De Hummeltjes in Wezemaal. Het zegt veel over hoe snel de digitalisering is gegaan en hoe het ons leven wat gemakkelijker heeft gemaakt. VERA trekt in Vlaams-Brabant al 20 jaar de kar. Dat verdient een boek!

Het werd een wel heel bijzonder jubileumjaar voor VERA. Het coronavirus COVID-19 dwong onze lokale besturen om heel snel digitaal te schakelen. Thuiswerk werd de regel, terwijl de dienstverlening naar de inwoners even belangrijk bleef. De relatief vlotte overgang toont hoe de digitalisering en onze begeleiding de afgelopen jaren al flink wat vruchten heeft afgeworpen. En die digitalisering ging aan fibersnelheid; twintig jaar geleden was papier nog de belangrijkste informatiedrager en waren computers nog lang niet bij elke medewerker ingeburgerd. Er dreigde een digitale kloof te groeien, maar dat was zonder VERA gerekend. Vandaag zijn cloudopslag, data protection en beveiligde VPN-verbindingen geen vage begrippen meer voor onze steden en gemeenten.

In ons jubileumboek *Wat met de digitale kloof? VERA, 20 jaar bruggenbouwer* vertellen de lokale besturen – steden en gemeenten, OCMW's, politiezones, maar ook woonzorgcentra en kindercrèches – hoe VERA voor hen het verschil maakte. En hoe

ze daardoor hun dienstverlening naar de inwoners konden verbeteren. Soms zit dat in kleine dingen, zoals het invoeren van de Digitale Handtekeningmap.

VAARWEL, STAPELS PAPIER!

VERA hielp de gemeentebesturen deze handige tool van de Vlaamse overheid te implementeren. Algemeen directeur Walter Vastiau van de gemeente Sint-Pieters-Leeuw mist de stapels papier op zijn bureau niet. “Een groot voordeel is dat ik om het even welk document vanop afstand kan tekenen. Een dringend document? Dat teken ik gewoon van thuis of van waar dan ook. En ik kan meteen een hele stapel tekenen, in bulk”, zegt hij.

Papier is sowieso een zeldzaam product geworden in het pas vernieuwde gemeentehuis van Steenokkerzeel. Het zit volgestouwd met digitale oplossingen, terwijl de gemeente zelfs geen IT'er in dienst heeft. Hoeft ook niet, onze IT-beheerder neemt die taak al sinds 2014 ter harte. “Hij is onze steun en toeverlaat”, zegt Ruud Van Calster, afdelingshoofd interne en sociale zaken van Steenokkerzeel. “Ook de raamovereenkomsten van VERA komen heel goed van pas. We kochten laptops voor ons personeel, een digitale telefooncentrale én telefoontoestellen aan

INHOUD

3 – 6 Zo maakt VERA het verschil

VERA werd 20 in 2020. In ons jubileumboek *Wat met de digitale kloof?* blikken we samen met onze besturen en enkele sleutelfiguren terug én vooruit op de digitale samenleving en onze rol hierbij.

7 VERA viert 20 + 1

De nieuwe feestdata voor ons jubileumjaar zijn gekend. Tijdens ons VERAstival komen we naar je toe om onze projecten, ideeën en thema's voor de toekomst voor te stellen

8 - 17 Digitale transformatie: the next level

Je organisatie digitaal transformeren is een langdurige, constante en alomvattende evolutie. Maar ook deze evolutie moet je stapsgewijs afleggen. Daarom hebben wij alvast 5 concrete thema's gedefinieerd waar wij in 2021 op focussen: IP-telefonie, werken op afspraak, digitalisering van werkprocessen, informatiebeheer en archivering en smart city oplossingen.

18 - 19 Cyberveiligheid voor gemeente en school

Cybercriminaliteit is zowel voor besturen als scholen een reële dreiging. Daarom werken onze DPO's mee aan nationale projecten zoals cyberveilige gemeente en e-platform voor scholen.

20 - 21 Niet radicaal maar gestaag digitaal

Naar aanleiding van onze raamovereenkomst digitale communicatietools praatte we met Eric Goubin, docent overheidscommunicatie, over het nut van de analyse van je digitale communicatiestrategie.

22 – 23 Nieuwe raamovereenkomsten digitale dienstenmotor en Microsoft cloud services

Deze 2 nieuwe raamovereenkomsten helpen om je organisatie verder te digitaliseren: dankzij de digitale dienstenmotor zorg je voortaan zelf voor de digitale afhandeling van je werkprocessen en dankzij Microsoft cloud services kan je doordacht en begeleid overschakelen naar nieuwe manieren van werken.

24 - 24 Samen met studenten op zoek naar slimme oplossingen voor besturen na corona

8 studenten uit verschillende richtingen werken dit academiejaar rond de uitdaging *'Come up with a smart solution to help local governments deal with the aftermath of the coronavirus'*. Wij zijn projectsponsor en bruggenbouwer naar lokale besturen uit Vlaams-Brabant.

25 – 27 Nieuws@VERA

- Nieuwe medewerkers
- ICT in het nieuwe politiekantoor van Lubbeek
- TOPdesk: koppeling met inventarisatietool LANsweeper binnenkort beschikbaar

COLOFON

VERA, autonoom provinciebedrijf - Vaartdijk 3/bus 1
3018 Wijgmaal - T 016 30 85 10
info@vera.be - www.vera.be - Volg VERA via @VERA_eGov
V.U. Véronique Janssens - Vaartdijk 3/bus 1 - 3018 Wijgmaal
Redactie: Ilse Vervloesem - Design: XPAIR.be

VERA respecteert het milieu. Daarom gebruiken wij FSC-papier en drukken we klimaatneutraal met boscompensatie in Kenia

VOORWOORD

Corona hakt er stevig in dit jaar, maar dat wil niet zeggen dat de lokale besturen stilstaan. En al zeker niet op het vlak van informatietechnologie. Deze uitdagingen kunnen net een drijfveer zijn om te experimenteren met nieuwe mogelijkheden zoals een online gemeenteraad, het invoeren van werken op afspraak en het verder uitbouwen van een doorgedreven e-dienstverlening. Het is nu immers nog belangrijker om zoveel mogelijk vragen en dossiers online af te handelen en inwoners enkel voor strikt noodzakelijke gevallen naar het gemeentehuis of politiekantoor te laten komen.

Medewerkers en inwoners verwachten bovendien een degelijke, veilige en flexibele ICT-service op maat en met respect voor de privacy. Loop je toch nog verloren? VERA zal je bijstaan met raad en daad.

Ik eindig met de oproep om jullie personeel en inwoners warm te maken om de coronalert app op de smartphone te installeren. Het helpt de verspreiding van het virus te vertragen. Blijf veilig en bescherm elkaar, zowel in het echte leven als digitaal.



Ann Schevenels,
gedeputeerde
informatica en voorzitter
van de raad van bestuur





Ruud Van Calster

via deze raamovereenkomsten. Ze zijn met kennis van zaken opgesteld, op maat van wat een lokale overheid nodig heeft. Door de grote hoeveelheden is het ook een voordelige aankoop."

Van oplossingen als de Digitale Handtekening en een strak georganiseerd gemeentehuis merkt de inwoner op het eerste gezicht misschien niet veel, maar toch dragen ze bij tot een efficiëntere dienstverlening. En zo bouwt VERA bruggen tussen de lokale besturen en de inwoners. Zonder dat die inwoners daarom zelf helemaal mee hoeven te zijn op de digitale trein.

Steenokkerzeel rekent ook op VERA voor de informatieveiligheid. "En niet alleen voor de gemeente, ook voor het OCMW en onze scholen. VERA behoedt ons voor hackers, werkte een paswoordenbeleid uit, sensibiliseert onze medewerkers over computerveiligheid en zorgt dat de GDPR-afspraken correct worden uitgevoerd."

VERSE LUIERS

Het IT-beheer, de raamovereenkomsten en de databeveiliging zijn voor veel gemeenten onmisbaar geworden, maar wij werken ook heel concrete projecten uit. Zo kreeg elk kindje in het gemeentelijke kinderdagverblijf De Hummeltjes in Wezemaal een eigen digitaal dossier. Onze IT-projectleider Wendi Goethuys organiseerde daarvoor de aanbesteding en volgde de offertes op. "In 1994 hadden we nog niet eens een computer in huis", herinnert diensthoofd Hilde Loos zich.

"Vandaag is zelfs een heen-en-weerschriftje niet meer nodig. De kinderbegeleidsters houden op hun tablet van elk kindje bij hoe de dag is verlopen. Van het dutje tot het eten, van de ververste

luiers tot het toiletbezoek. Een icoontje klikken, het uur invullen, eventueel een woordje uitleg erbij, en klaar."

Ook voor senioren is dergelijk digitaal dossier handig. Als een verzorgende van woonzorgcentrum Molenstee in Kampenhout een kamer binnenkomt, heeft ze via de smartphone meteen het juiste woonzorgdossier bij de hand. Daarin staat alle nuttige informatie over de bewoner, zoals welke medicatie hij moet krijgen, in welke hoeveelheid en wanneer. Maar ook

beheerd wordt door de federale politie. Het nieuwe datacenter van de Leuvense politie heeft zonder een snelle verbinding weinig nut, dus klopte eerste commissaris Marc Alen bij VERA aan. Dankzij de raamovereenkomst connectiviteit is het datacenter verbonden met een glasvezelverbinding van Telenet én een coaxkabel die als extra verzekering een ander traject volgt.

Leuven is een voortrekker en overhaalt andere politiezones ook de digitale kloof te dichten. Verschillende zones in de streek sloten intussen aan op het nieuwe datacenter. Een heel nieuwe manier van werken waar de politiezones in heel het land een voorbeeld aan nemen.

SAMEN STERK

In het boek *Wat met de digitale kloof?* belicht VERA-teammanager Ilse Van Mello het concept van de Virtuele Centrumsteden. Die bestaan sinds 2011. Een Virtuele Centrumstad is een samenwerkingsverband van lokale besturen, zoals gemeentebesturen, OCMW's, hulpverleningszones en intercommunales. Acht zijn er zo in Vlaams-Brabant, goed voor 105 lokale besturen. De IT-verantwoordelijken komen vier keer per jaar samen in een IT-overlegmoment. Samen delen en zoeken ze oplossingen voor de ICT-uitdagingen en digitale evoluties, en VERA luistert en denkt mee.

"In 1994 hadden we nog niet eens een computer in huis"

Hilde Loos

of de bewoner de medicatie misschien al eerder die dag heeft gekregen of niet. Of er vandaag geplande doktersbezoeken zijn. Of de bewoonster al gewassen is. En nog meer zulke dingen.

SUPERSNELLE POLITIE

Niet alleen gemeenten en OCMW's digitaliseren aan een hoog tempo, ook hulpdiensten als politie en brandweer volgen deze algemene evolutie. De politie van Leuven stond echter voor een heel andere uitdaging. In deze tijd van supersnel internet moest die het doen met het politienetwerk HILDE dat al bestaat van voor 2000 en



Hilde Loos

"Alle gemeenten in Vlaams-Brabant staan voor dezelfde digitale uitdagingen", zegt Ilse Van Mello. Door samen te werken delen ze ervaringen en kennis, en het schaalvoordeel geeft hen meer slagkracht. Als wij voelen dat er in een Virtuele Centrumstad een behoefte is, bijvoorbeeld om te investeren in multifunctionele printers of een oplossing om hun gemeenteraad te digitaliseren, maken wij een raamovereenkomst of stellen we een handleiding op."

De focus van de Virtuele Centrumwerking is over de jaren heen verschoven. Terwijl ze vroeger vooral technische oplossingen zochten, wordt nu de hele digitale dienstverlening verbeterd.

CORONAPERIKELEN

Corona krijgt uiteraard ook veel aandacht in het boek. Stefan Wuyts, directeur ICT van VERA, blikt terug. "Op korte tijd overschakelen op verplicht thuiswerk, vormde een uitdaging voor onze lokale besturen. Vaak waren er gewoon te weinig laptops en soms ook te weinig VPN-licenties voor beveiligde verbindingen. Daarnaast waren er nog de kleine praktische problemen, zoals de wifi die thuis niet sterk genoeg is of de omgeving die thuiswerken bemoeilijkt."

En de uitdagingen zijn nog niet achter de rug. "Onze grootste bezorgdheid is de vervuiling en het gewoon niet meer terugvinden van data. Waar staan alle documenten? Op de fileserver? In de mailbox? In Microsoft Teams? Op de pc thuis? Deze informatiebeheersing lijkt nu nog geen prioriteit voor een lokaal bestuur maar door de veelheid van technologische mogelijkheden gaat dit wel een prioriteit worden. Er is nood aan duidelijke afspraken en richtlijnen."

En wat met de privacy en de veiligheid van de informatie bij thuiswerk? De DPO's - data protection officers - van VERA hadden de handen vol. En niet alleen met de lokale besturen. Toen het Agentschap Zorg en Gezondheid aan Zorg Leuven vroeg om alle bewoners en medewerkers van een getroffen woonzorgcentrum de volgende dag te testen op COVID-19, rezen er veel vragen. Wat met de testresultaten, want die vallen onder het medische geheim? Mogen die zomaar bekendgemaakt worden? En hoe dan, via de privé e-mailadressen van de medewerkers? Operationeel directeur Rita Deville vertelt in het boek hoe VERA dit inventief voor haar heeft opgelost.



Marc Alen

EN MORGEN?

Het zijn stuk voor stuk boeiende getuigenissen en verhalen. En die verhalen blijven komen, ook morgen nog. Want de rol van VERA wordt alleen maar belangrijker in onze digitale samenleving. Directeur Véronique Janssens blikt vooruit, op de nieuwe uitdagingen. Wat zijn die? Welke digitale kloven moeten er nog gedicht worden? Daarvoor zal je het boek moeten lezen. Reserveer het alvast via www.vera2021.be!



VERA VIERT 20 +1 JAAR

In al die jaren, één constante VERandering

20 +1 jaar VERandering bij onze partners

Elke dag stonden en staan de 105 lokale besturen en publieke organisaties die we ondersteunen voor nieuwe, vaak complexe uitdagingen. De impact van e-government en ICT is gigantisch en alomtegenwoordig: van intern databeheer tot slimme regio en Internet of Things.

20 +1 jaar VERandering bij VERA

Gemeenten, OCMW's, politiezones en intercommunales in Vlaams-Brabant staan niet alleen voor die zware opdracht. Al 20 jaar deelt VERA als autonoom provinciebedrijf expertise en kennis die onze partners toelaat beter, vlotter, veiliger... te werken.

20 +1 jaar VERanderende context

Grote maatschappelijke vraagstukken en veranderend individueel gedrag dwingen alle organisaties om te innoveren, elke dag opnieuw. Dat geldt ook voor lokale besturen. Daarom ondersteunt VERA informatie-uitwisseling en onderlinge samenwerking om zo samen, stap voor stap, toekomstgerichte oplossingen te zoeken voor deze uitdagingen.

20 +1 jaar VERAssende bruggenbouwer

Al 20 +1 jaar verenigt VERA lokale besturen en publieke organisaties rond gemeenschappelijke thema's en vertegenwoordigt zij hen naar hogere overheden toe. Maar VERA helpt ook om de - digitale - kloof tussen besturen en hun inwoners te verkleinen.

We zijn trots op 20 +1 jaar VERandering, en daarom blikken we graag terug. Weliswaar met een jaar vertraging wegens covid-19. Maar we hebben vooral goesting om de toekomst in te duiken. Om het beste te halen uit nieuwe cutting edge technologie, om visionaire ideeën om te zetten in baanbrekende projecten voor onze partners, om de VERandering van morgen voor te zijn.

We delen onze ideeën, projecten en thema's voor de toekomst graag met jullie en stellen deze voor tijdens een tournee doorheen de provincie: ons VERAstival!

- **Vrijdag 30 april @Keerbergen**
- **Vrijdag 21 mei @Hoeilaart**
- **Vrijdag 4 juni @Ternat**
- **Vrijdag 11 juni @Boutersem**

Schrijf je alvast in via www.vera2021.be!



DIGITALE TRANSFORMATIE: THE NEXT LEVEL

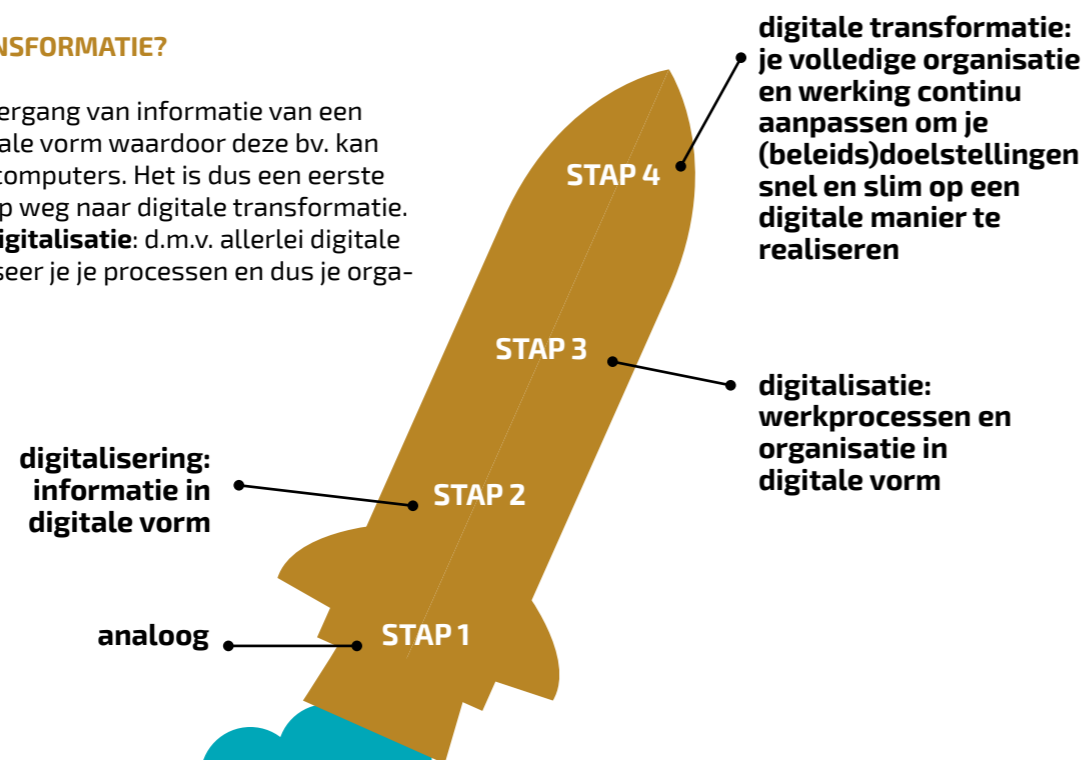
Véronique Janssens
algemeen directeur

Stefan Wuyts
directeur ICT

In een snel evoluerende digitale wereld met grote maatschappelijke vraagstukken en veranderend individueel gedrag worden alle organisaties, ook lokale besturen, gedwongen om te innoveren. Hoe je dit moet doen, aan welk tempo en welke richting de juiste is, is voor elke organisatie anders. Maar het is wel een zekerheid dat digitalisering slechts een eerste belangrijke stap is bij de lange evolutie naar digitale transformatie. Daarom plaatsen wij digitale transformatie bovenaan onze strategische agenda en maken wij er onze langetermijndoelstelling van om jullie hierbij stap voor stap te ondersteunen.

WAT IS DIGITALE TRANSFORMATIE?

Digitalisering is de overgang van informatie van een analoge naar een digitale vorm waardoor deze bv. kan gelezen worden door computers. Het is dus een eerste en noodzakelijk stap op weg naar digitale transformatie. De 'volgende stap' is **digitalisatie**: d.m.v. allerlei digitale technologieën digitaliseer je je processen en dus je organisatie.



Eens je de stappen digitalisering en digitalisatie hebt gezet, kan je starten aan de **digitale transformatie**. Je kan verschillende digitaliseringsprojecten ondernemen, gaande van het digitaal maken van allerlei formulieren en dossiers, het automatiseren van processen en workflows tot de scholing van medewerkers in digitale vaardigheden. Het belangrijkste is dat digitalisering en digitalisatie in wezen over technologie gaat, maar digitale transformatie **over je totale ecosysteem**. Digitale transformatie gaat dus niet over het implementeren van digitale oplossingen en geavanceerde technologieën, maar wél over het bereiken van je beleidsdoelstellingen door je te blijven richten op het creëren van excellente klantervaringen voor je inwoners en het bouwen van slimme, snellere, flexibelere organisaties.

SAMEN OP WEG

Digitaal transformeren doe je niet in één dag en is zeker geen projectje wat je er even bij neemt.

De beste manier om vooruitgang te boeken is door samen te werken en lessen te trekken uit de stappen die zowel jouw eigen als

andere organisaties al gezet hebben. Net daarom is het zo belangrijk om tussen organisaties en besturen kennis te delen en informatie uit te wisselen. En net daarom willen wij ons in 2021 nog meer focussen op onze rol als **strategische partner en steunpunt** met de opstart van allerlei projecten, het intern uitbouwen van competentiecentra rond digitale thema's, het verzamelen van best practices en het aanwerven van nieuwe medewerkers om deze evolutie mee mogelijk te maken.

Via nieuwe gemeenschappelijke trajecten bouwen we onze rol als steunpunt verder uit en versterken we de maturiteit op verschillende domeinen van e-government voor alle lokale besturen samen. Steunend op de fundamenten van schaalvergroting, expertise en standaardisatie kunnen we vervolgens ook afzonderlijke besturen beter helpen met volgende stappen in die digitale transformatie. Eens te meer geldt ook hier "If you want to go fast, go alone. If you want to go far, go together."

ALVAST VIJF CONCRETE THEMA'S

Ook als je samen de weg aflegt, moet je stap per stap gaan. Daarom hebben wij alvast **vijf concrete thema's** gedefinieerd voor 2021: **IP-telefonie, werken op afspraak, digitalisering van werkprocessen, informatie-beheer en archivering en smart city oplossingen**.

Deze vijf thema's hebben heel wat raakpunten. Zo maak je het jezelf als organisatie bijvoorbeeld veel makkelijker



door bij de digitalisering van je werkprocessen onmiddellijk rekening te houden met de informatie en dossiers die je hierbinnen genereert, deze direct op een correcte manier te benoemen en ook op te slaan, en nadien te archiveren.

Maar ook binnen elk thema of project wordt het onderscheid tussen technologie, organisatie en procesbeheer steeds fluïder. Als je bijvoorbeeld een technische analyse nodig hebt voor de vernieuwing van je IP-telefonie, kom je onvermijdelijk ook in aanraking met de analyse van jouw organisatie en processen. Alleen zo kan je bepalen welke functionaliteiten nodig zijn voor je nieuwe IP-installatie om de doelstellingen van je organisatie ook echt uit te voeren. Evengoed kan je alleen maar een goed systeem 'werken op afspraak' invoeren als je analyse van de organisatie en werkprocessen uiteindelijk kan toegepast worden via technische hulpmiddelen. **Alles is met elkaar verbonden:** technische mogelijkheden, organisatorische doelstellingen en efficiënt procesbeheer. Daarom trachten we ook vanuit verschillende competenties, achtergrondkennis en ervaring deze vijf thema's aan te vatten.

THEMA 1

IP-telefonie, de communicatietechnologie in volle verandering

In coronatijd moeten veel mensen thuis werken. O.a. een goede telefonie-oplossing is dan cruciaal om er voor te zorgen dat jouw dienstverlening kan blijven functioneren; intern tussen de medewerkers onderling maar ook extern naar de inwoners en gebruikers toe. En ook na corona zal een hybride vorm van kantoor- en thuiswerk de norm blijven. Flexibel overschakelen is en blijft dus een absolute must, ook met je telefoonoproepen.

RAZENDSNELLE EVOLUTIE

Telefonie heeft door corona echter ook een ander gezicht gekregen, waarbij de hoorn en de haak, maar zelfs ook de flinterdunne mobiele telefoon niet meer alleen over het telefoniespeelveld heersen. Intussen voeren we allemaal ook gespreken met video en geluid via de laptop. Het is een evolutie waar belangrijke spelers als onder meer Microsoft goed op inspelen met een product als Microsoft Teams. Zullen we nu allemaal elkaar gaan zien in elk gesprek? Dat nu ook weer niet maar het zal zeker een rol gaan spelen.

Naast de directe communicatienoden door corona hadden heel wat besturen in hun meerjarenplan de vernieuwing voorzien van hun verouderde telefooncentrale. Door de razendsnelle evolutie op vlak van communicatietechnologie is het des te moeilijker om duurzame keuzes te maken. Je moet immers vele vragen tegelijkertijd en toekomstgericht beantwoorden:

- Kiezen voor een gewone lokale IP-telefooncentrale of een cloud model?
- Iedereen een smartphone of toch klassieke toestellen op de bureaus behouden?
- Overschakelen naar een Microsoft Teams-oplossing en zo ineens video ook mogelijk maken?
- Belminuten koppelen aan de cloud centrale?
-

De keuze is nu al enorm en ze blijft uitbreiden. Bovendien blijven ook bestaande producten en technologieën zich continu verbeteren, waardoor wat vandaag nog niet kan of onbetaalbaar is, morgen wel mogelijk wordt. Hierdoor wordt de 'houdbaarheidsperiode' van je keuze sowieso sneller opnieuw in vraag gesteld.

GEEN HAPKLARE OPLOSSING BESCHIKBAAR

Ook bij besturen die enkele maanden geleden snel konden overschakelen naar telewerken, doken nadien problemen op met hun telecom op technisch en organisatorisch vlak. Ook zij zullen -onvoorzien- extra budget moeten vrijmaken om versneld hun werking verder te digitaliseren.

Of je nu kiest voor eigen servers en vaste telefoontoestellen, een resolute overstap naar een telefooncentrale in de cloud en een hosted datacenter maakt of toch een hybride oplossing verkiest, alles heeft voor- en nadelen. En elke situatie is anders. Daarbij gaat het trouwens niet alleen om **technische criteria**, maar evenzeer – en misschien nog meer – over **organisatorische, functionele**

en procesgerichte keuzes die je moet maken vooraleer een nieuw telefonie-avontuur in te duiken.



HOE KAN VERA JE HELPEN?

VERA kan jouw bestuur adviseren bij de vele technische mogelijkheden en jullie ondersteunen bij het uitrollen van de gekozen toepassing. Tegelijkertijd werken we vanuit onze steunpuntrol aan een **analyse van de bestaande technologieën** op vlak van software en hardware, en de invloed van beide op de veranderende werkprocessen van lokale besturen. Begin 2021 willen we dit traject afronden en jullie de resultaten voorstellen zodat jullie zelf kunnen nagaan wat voor jullie belangrijke aandachtspunten en criteria zijn bij het beoordelen van de meest geschikte oplossing. Op basis van deze analyse zullen we ook beslissen of we in de loop van 2021 een nieuwe raamovereenkomst uitwerken of eerder naar bestaande raamovereenkomsten zullen verwijzen.

Heb je hierover vragen of heb je interesse in een eventuele raamovereenkomst? Aarzel dan niet om contact op te nemen met jouw VERA-contactpersoon Peter Maes, Dries Gutschoven of Ilse Van Mello.

THEMA 2

Werken op afspraak

De afstandsregels deden heel wat scholen, kantoren en besturen met de meetlat aan de slag gaan. Ruimtes werden heringericht, vakken en pijlen op de grond getekend. Maar deze periode toonden veel mensen ook dat werken op afstand en online interactie op allerlei manieren vlotter gaan dan vaak vooraf gedacht. Voor lokale besturen dé stimulans om nu ook werk te maken van meer digitale dienstverlening en werken op afspraak in te voeren.

STRUCTUREEL OVERSCHAKELEN

Overvolle wachtruimtes zijn op dit moment geen optie, dus voerden verschillende besturen op versneld tempo werken op afspraak in. Dit is nu vaak als tijdelijke oplossing gebeurd, zonder uitgebreide voorbereiding of de nodige tools en afspraken. Op dit moment zal er veel begrip bestaan bij medewerkers en burgers dat de zaken anders lopen. De kunst is om deze tijdelijke maatregel op de lange termijn op structurele manier uit te bouwen. Gebruik deze periode dus als test- en meetfase en probeer hieruit te leren. Wat loopt goed? Hoeveel tijd nemen bepaalde afspraken in beslag? Wat werkt voor medewerkers en wat niet? Wat is de impact op andere vlakken: het onthaal, telefonische contacten ... Met deze gegevens kan je parallel aan de slag om een **structurele werking multikanaal** op te zetten. Werken op afspraak invoeren is immers een organisatorische beslissing met een grote impact op je processen en workflows.



HOE KAN VERA JE HELPEN?

Enkele jaren geleden deden we een bevraging naar de lessons learned m.b.t. werken op afspraak. Hieruit haalden we een aantal vuistregels die je best in je hoofd houdt wanneer je een werkwijze uitdenkt. We merkten dat er toch nog vragen zijn over hoe je concreet aan de slag kan gaan om een goede dienstverlening met inbegrip van werken op afspraak op poten te zetten. Daarom hebben we alvast een **stapplan** uitgewerkt om je organisatie klaar te maken voor deze nieuwe manier van werken.

We maakten ook een **lessenreeks**, opgedeeld in vier lesthema's, waarmee je het traject zelf kan aanvatten. Je vindt deze informatie op www.vera.be/werken-op-afspraak. Heb je nood aan meer ondersteuning? Wij werken in 2021 verder aan een aangepaste dienstverlening om je individueel te begeleiden.

Aarzel niet om contact op te nemen met jouw VERA-contactpersoon Peter Maes, Dries Gutschoven of Ilse Van Mello.

**THEMA 3****Digitalisering van werkprocessen en dossiers**

Je wil als bestuur je inwoners, bedrijven en verenigingen... zo snel en zo goed mogelijk verder helpen. 'Dienstverlening vanop afstand' is hertoe een uitstekend middel. De voorbije jaren werden al veel inspanningen geleverd op dit vlak, maar er ligt nog heel wat werk op de plank. Nog veel meer producten en diensten zouden naast de bestaande kanalen ook via digitale weg aangeboden kunnen worden.

ZELF WERKPROCESSEN EN DOSSIERS DIGITAAL AFHANDELEN

Voor veel subsidies, vergunningen of kleine aanvragen zijn er op dit moment geen kant-en-klare softwaretoepassingen op de markt. Wanneer die er wel zijn, gaat het vaak om gesloten oplossingen met een beperkt toepassingsbereik. Kiezen voor dergelijke 'best-of-breed' producten bemoeilijkt sterk de integratie van verschillende diensten en doet het totale IT-kostenplaatje al snel de pan uit swingen. Zeker als je voor elke wijziging of aanpassing die verschillende leveranciers ook nog eens moet betalen.

Hoe pak je het dan best aan als je een groot deel van je productenaanbod van a tot z digitaal wil afhandelen? Enkel een online formulier voor de burger aanbieden op je website, zorgt nog niet voor een efficiënte verwerking door de behandelende diensten. Als de dossieropvolging louter via e-mails en diverse losse documenten verloopt, worden automatiseringskansen gemist, en zijn de werkprocessen vaak niet optimaal onder controle.

Om uit deze patstelling te geraken hebben we een **raamovereenkomst 'Digitale dienstenmotor'** afgesloten die **een oplossing** biedt voor het automatiseren van de

typische dossieropvolging die veelvuldig aan de orde is binnen jouw dienstverleningsportfolio. Binnen het gebruiksvriendelijke, 'no-code' beheersplatform zet je zelf dossiertypes op en beheer je het werkproces dat dossierbehandelaars moeten doorlopen voor de correcte, efficiënte en klantvriendelijke afhandeling van allerhande dossiers binnen jouw bestuur. Je kan dus als bestuur zelf producten en diensten digitaal opzetten, zonder daarbij te moeten programmeren. Beschouw het als een soort blokkendoos waarmee je zelf stap voor stap je digitale dienstverlening verder uitbouwt.

In het platform zullen basisversies van veel gebruikte processen zoals evenementenbeheer (cfr. het project Eventmachien), vergunningen, subsidies/premies, klachten... beschikbaar worden gesteld. Het is de bedoeling om deze **basisbibliotheek** samen met jullie systematisch uit te breiden en via deze weg niet alleen digitale producten en diensten, maar ook kennis en ervaringen uit te wisselen. Het platform voorziet ook in een aanbod aan **generieke koppelingen met veelgebruikte databronnen en applicaties**, om maximaal te integreren met bestaande voorzieningen binnen en buiten je bestuur. Ook dit aanbod zal op termijn verder worden uitgebreid, in overleg met deelnemende besturen.

HOE KAN VERA JE HELPEN?

Heb je interesse in deze vernieuwende aanpak, die de focus legt op (kosten-)efficiëntie, zelfredzaamheid en gebruiksvriendelijkheid voor dossierbeheerders, volg dan onze **online infosessie op donderdag 28 januari** waar alle details over de raamovereenkomst worden toegelicht.

Je vindt meer info over deze nieuwe raamovereenkomst op www.vera.be/digitaledienstenmotor.

THEMA 4**Informatiebeheer en archivering met het serieregister en e-depot**

De steeds verdere digitalisering zorgt ook bij lokale besturen voor heel wat nieuwe uitdagingen met betrekking tot het beheer, de (lange termijn) bewaring en de ontsluiting van informatie. Daarom heeft de Vlaamse overheid het Digitaal Archief Vlaanderen opgestart als een gemeenschappelijke dienstverlening voor haar eigen overheidsinstanties en de lokale overheden en ondersteunen wij als steunpunt de concrete toepassing hiervan binnen Vlaams-Brabant.

SERIeregister ALS STARTPUNT

Digitaal Archief Vlaanderen (DAV) bestaat uit twee grote diensten/applicaties: het serieregister en het e-depot. Het **serieregister** is een gratis toepassing die het mogelijk maakt om series op een efficiënte manier aan te maken en in te dienen ter goedkeuring bij de bevoegde selectiecommissie die beslist over de bewaartermijn en bestemming.

Een serie is een groepering van alle informatie die het resultaat is van hetzelfde proces en/of dezelfde regelgeving, zoals bijvoorbeeld omgevingsvergunningsdossiers of de vergaderdossiers (agenda, notulen en bijlagen) van het college van burgemeester en schepenen. Op het niveau van een serie worden beheersregels vastgelegd die voor alle individuele dossiers in die serie gelden, zoals een bewaartermijn, de mate van openbaarheid... Door te werken met series is het dus mogelijk om op een eenvoudige en overzichtelijke manier alle informatie van jouw organisatie in kaart te brengen en de bijhorende beheersregels op te lijsten. Dat is een enorm voordeel, want eens je de regels i.v.m. serie x of y hebt bepaald, gelden deze ook voor alle documenten, beelden,... die binnen deze serie vallen. Omdat véél series bij alle besturen terugkeren, zijn er al heel wat sjabloonseries voorzien in het serieregister door het DAV. Bovendien kan je ook nieuwe series van andere gemeentes en organisaties overnemen voor jouw bestuur en zo heel wat tijd en werk besparen. Net deze factor van kennisdeling, standaardisatie en hergebruik maakt het serieregister zo interessant.



HET E-DEPOT ALS EINDPUNT

Om het serieregister optimaal te gebruiken pas je best de regels ervan van meet af aan toe, ook als je jouw processen en workflows reorganiseert, wie weet binnenkort via onze nieuwe tool voor digitale dienstenmotor. Op dezelfde manier hou je best ook meteen rekening met de bewaring van je documenten en info bij het organiseren van je processen en informatiebeheer, met andere woorden met je archiefbeheer. Daarvoor biedt o.a. de Vlaamse overheid de betalende dienst **e-depot** aan.

Het e-depot is een digitaal archief dat centraal wordt beheerd door het DAV en waarbij maximaal wordt ingezet op standaardisatie en automatisering. Tegelijkertijd kan je als bestuur je huidige manier van werken behouden en toch gebruik maken van deze dienst omdat je als bestuur zelf bepaalt welke informatie, in welke vorm opgenomen wordt in het e-depot. In tegenstelling tot het serieregister is het e-depot een betalende dienstverlening: de eenmalige aansluiting kost 5.000 euro per bestuur (voor een gemeente mag ook het OCMW en AGB mee aansluiten). Daarna betaal je als bestuur 10.000 euro per jaar, inclusief 5TB archiefruimte.

De standaardisatie en automatisatie verloopt via de regels van het serieregister: bij elke invoer moet je aangeven tot welke serie de dossiers/stukken behoren. Op die manier wordt voor een dossier automatisch het moment van vernietiging, de informatieclassificatie en het ogenblik waarop dit dossier openbaar gemaakt wordt, berekend. Die ontsluiting verloopt via een publieksporaal, met een onderscheid tussen informatie beschikbaar voor het brede publiek en niet-openbare informatie

die enkel kan geraadpleegd worden door geautoriseerde gebruikers. De informatieveiligheid is met andere woorden ook gegarandeerd.

Andere belangrijke voordelen zijn de eindeloze opslagcapaciteit en bedrijfszekerheid, maar ook de garantie tot blijvende leesbaarheid. Bepaalde formaattypes worden na verloop van tijd immers niet meer ondersteund en dit kan in een eigen archivering op langere termijn tot problemen leiden bij raadpleging van oud archief.

HOE KAN VERA JE HELPEN?

Eindbeslissingen over wat er met informatie moet gebeuren blijven steeds de verantwoordelijkheid van het bestuur zelf, omdat jullie bestuurlijk verantwoordelijk zijn volgens de bepalingen van het bestuursdecreet.

Het toepassen van het serieregister en het uitrollen van het e-depot is niet evident. Daarom werken wij in 2021 verder aan een aangepaste dienstverlening om jullie hierbij te begeleiden.

Heb je hierover vragen? Aarzel dan niet om contact op te nemen met jouw VERA-contactpersoon Peter Maes, Dries Gutschoven of Ilse Van Mello.

THEMA 5

Slimme oplossingen voor veelzijdige uitdagingen

Lokale besturen kampen met een ganse reeks uitdagingen waar ze tot voor kort relatief machteloos tegenover stonden. Denk maar aan sluipverkeer, parkeerproblemen, onaangepaste snelheid, sluisstorten, luchtverontreiniging, vervuilde waterlopen, lawaaioverlast, ... De laatste jaren zijn heel wat nieuwe technologische oplossingen bedacht die hierop een antwoord zouden kunnen bieden.

Toch is het voor de meeste lokale besturen niet vanzelfsprekend om met deze nieuwe smart city oplossingen aan de slag te gaan. Vaak ontbreekt de nodige kennis en zijn financiële middelen ontoereikend. Daarom willen wij de lokale besturen van Vlaams-Brabant samenbrengen rond dit thema en door kennisdeling en gezamenlijke initiatieven uitgroeien tot een slimme regio.

VIRTUELE CENTRUMSTAD SMART

Binnen onze provincie zijn er al een aantal besturen die volop experimenteren met de inzet van slimme technologie. Om ervoor te zorgen dat niet iedereen het warm water opnieuw moet uitvinden, willen we **een nieuw samenwerkingsverband** oprichten om kennis te delen. Via het concept van "virtuele centrumsteden" brengt VERA al jaren op een succesvolle manier ICT-verantwoordelijken en beleidsmensen van lokale besturen bij elkaar. We willen een gelijkwaardig concept opzetten voor alles wat te maken heeft met smart city toepassingen. Omdat de technologie nog relatief nieuw is, en er dus ook nog niet zoveel lokale besturen echt mee bezig zijn, willen we ons in tegenstelling tot de meeste virtuele centrumsteden niet regionaal opsplitsen



maar één groot samenwerkingsverband opstarten voor de hele provincie. De kern van dit samenwerkingsverband zal bestaan uit smart city verantwoordelijken van lokale besturen. We willen ook een aantal **subgroepen** uitbouwen waarin we **rond één bepaald beleidsdomein** zoals mobiliteit of leefmilieu de krachten willen bundelen.

Binnen de virtuele centrumstad SMART zullen we geregeld evenementen en overlegmomenten organiseren met getuigenissen van lokale besturen en willen we ook bedrijven, kennisinstellingen en burgerplatformen aan het woord laten. We willen ervoor zorgen dat bestekken en ervaringen uitgewisseld worden en zullen waar nodig raamovereenkomsten opzetten. We willen ook inspelen op Vlaamse en Europese subsidie-opportunities door samen te brainstormen en de nodige partijen in een consortium samen te brengen.

SLIMME OPLOSSINGEN

Een smart city oplossing vertrekt vanuit een **beleidsvraag** en wordt bijna altijd volgens eenzelfde stramien opgebouwd. Uit sensoren en/of databanken worden gegevens uitgelezen die dan worden opgeslagen op een **dataplatform**. Op dat platform worden de gegevens verwerkt en omgezet in bruikbare informatie. Die bruikbare informatie kan dan overzichtelijk voorgesteld worden in **dashboards**, kan gebruikt worden in specifieke toepassingen of als open data ter beschikking gesteld worden voor andere doeleinden.

Een voorbeeldje om alles wat concreter te maken. Een parkeerplaatssensor detecteert wanneer een voertuig geparkeerd wordt en nadien weer weg rijdt. Die tijdstippen worden doorgestuurd naar een dataplatform dat voor elke parkeerplaats in de gemeente bijhoudt hoe lang een voertuig geparkeerd staat. Via een speciaal daarvoor ontwikkelde app kan een parkeerwachter makkelijk zien waar voertuigen langer dan de toegelaten tijd geparkeerd staan. De parkeerwachter gaat ter plaatse en neemt een foto om de overtreding vast te stellen. Op het dataplatform wordt de foto, de locatie en het tijdstip opgeslagen. Een beeldherkenningsalgoritme (een vorm van artificiële intelligentie) herkent automatisch de nummerplaat van het voertuig. Door een koppeling te maken met het voertuigenregister en het rijksregister kan de eigenaar van het voertuig makkelijk opgespoord worden.

GEMISTE KANSEN

Het grote probleem met smart city oplossingen is dat ze maar voor één toepassing gemaakt zijn en dat alle gegevens opgeslagen zijn in het dataplatform van de leverancier van die specifieke toepassing, terwijl de gegevens voor **veel meer toepassingen** nuttig zouden kunnen zijn.

Even terugrijpen naar het voorbeeld hierboven. De toepassing werkt perfect voor het handhaven van kortparkeeren. Met diezelfde gegevens zou echter ook een app ontwikkeld kunnen worden die bestuurders automatisch kan leiden naar een vrije parkeerplaats zodat zoekverkeer gereduceerd wordt en de leefbaarheid van een kern voor voetgangers en fietsers significant verbetert. Of via een publieke website zou getoond kunnen worden wanneer het erg druk is en wanneer het minder druk is. Op die manier kunnen bezoekers meer gespreid worden, wat niet alleen voor omwonenden interessant is, maar ook voor handelaars. De gegevens zouden ook gebruikt kunnen worden in beleidsdashboards voor het bestuur om bijvoorbeeld na te gaan hoe de lokale economie evolueert in coronatijden. En zo zijn er ongetwijfeld nog veel mogelijke toepassingen.

UITBOUW VAN EEN CENTRAAL DATAPLATFORM

VERA wil een **dataplatform** opzetten waarin **gegevens van verschillende smart city oplossingen gecentraliseerd** worden. Gegevens uit bestaande toepassingen zullen overgepompt kunnen worden naar dit platform. Ook kunnen sensoren rechtstreeks op dit platform aangesloten worden. Op die manier kunnen bijvoorbeeld gegevens uit verschillende toepassingen en beleidsdo-

meinen met elkaar worden gecombineerd en via gestandaardiseerde dashboards worden gevisualiseerd.

Het spreekt voor zich dat we bij de uitrol van zo'n dataplatform ook de nodige aandacht zullen besteden aan het correct omgaan met privacygevoelige informatie. We willen ook maximaal inzetten op compatibiliteit en complementariteit met initiatieven op Vlaams niveau. Denk maar aan VLOCA (Vlaamse Open City Architectuur) of een Vlaams Data Nutsbedrijf waar nu over nagedacht wordt.



HOE KAN VERA JE HELPEN?

VERA beschikt over een **team projectleiders** die zich specialiseren in alle aspecten die nodig zijn om slimme technologie uit te rollen. We brengen samen met jullie bestuur de noden in kaart en gaan op zoek naar technologische oplossingen en bedrijven die voor de implementatie ervan kunnen zorgen. VERA heeft ondertussen ook veel ervaring opgebouwd met het **aanvragen van Vlaamse en Europese projectsubsidies**. Zo begeleiden we momenteel VLAIO (Agentschap Innoveren & Ondernemen) City of Things-projecten rond slimme mobiliteit in de dorpskern van Geetbets en rond het monitoren van waterkwaliteit in Tremelo en Begijnendijk. We begeleiden ook het EFRO (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling)-project van de gemeente Zaventem waarin een digiloket wordt ontwikkeld dat compatibel is met het Vlaamse e-loket voor ondernemers.

De provincie Vlaams-Brabant lanceert ook zelf een **subsidie** om interessante projecten te ondersteunen met een maximaal budget van 150.000 euro per project.

VERA kan ook deelnemen aan **stuurgroepen** binnen je gemeente om de strategie en roadmap op vlak van slimme technologie mee vorm te geven.

Heb je vragen, interessante ideeën voor een project, of wil je graag mee je schouders zetten onder de virtuele centrumstad SMART? Aarzel dan niet om contact op te nemen met jouw VERA-contactpersoon Peter Maes, Dries Gutschoven of Ilse Van Mello.



De provincie Vlaams-Brabant lanceert binnen het programma Slimme regio een **subsidie** om interessante projecten op vlak van mobiliteit, economie, waterlopen, energie, toerisme, recreatie en bestuur te ondersteunen met een maximaal budget van 150.000 euro per project.

Er zijn drie voorwaarden verbonden aan deze subsidie:

- je werkt de oplossing uit samen met minstens 3 verschillende partners van de 'quadruple helix' (overheid – burgers – bedrijf – kennisinstelling)
- het project moet minstens voor 50% op het grondgebied van de provincie worden uitgevoerd
- je financiert zelf minimum 50% van de kosten zelf of via een andere bron

Elk lokaal bestuur, intergemeentelijk samenwerkingsverband, bedrijf, kennisinstelling of feitelijke vereniging kan **tot 1 maart 2021** een projectidee indienen via www.vlaamsbrabant.be!

Wil je een projectidee indienen maar heb je nood aan een klankbord of concrete ondersteuning? Aarzel dan niet om contact op te nemen met jouw VERA-contactpersoon Peter Maes, Dries Gutschoven of Ilse Van Mello.

CYBERVEILIGE GEMEENTEN

De digitale transformatie biedt kansen voor lokale besturen, maar het toenemende belang van technologie en digitale info is niet zonder risico's. Cybercriminaliteit is in opmars en de potentiële schade die organisaties hierbij kunnen oplopen is groot.

CYBERAANVALLEN EN ETHISCHE HACKERS

In januari werd gemeente Willebroek het slachtoffer van een cyberaanval. Dit kwam uitgebreid aan bod in de media want het was de eerste grootschalige aanval op een gemeentebestuur. Uit een doorlichting van Audit Vlaanderen bleek bovendien dat bij 24 van de 28 geanalyseerde besturen ingehuurd ethische hackers controle konden krijgen over de volledige IT-omgeving of de belangrijkste delen ervan.

Beide voorvallen leiden tot een nieuw actieplan voor informatie- en cyberveiligheid bij lokale besturen door minister Somers: het **programma 'Cyberveilige gemeenten'**. Dit programma wordt in concreto uitgewerkt door het Agentschap Binnenlands Bestuur, de VVSG, het Facilitair Bedrijf en Audit Vlaanderen en bestaat uit twee delen:

1. cofinanciering voor het uitvoeren van een ICT-veiligheidsaudit
2. ontwikkeling van een digitale toolbox cyberveiligheid op maat van lokale besturen

EEN DIGITALE TOOLKIT VOOR LOKALE BESTUREN

Er is nu al heel wat informatie over cyberveiligheid maar deze informatie is versnipperd en niet altijd op maat van het lokaal bestuur. VVSG zal samen met experts die informatie verzamelen, analyseren, waar nodig aanpassen en samenbrengen in één digitale toolkit. Voor dit project werd een **taskforce van een kleine groep lokale experts** op poten gezet. Ook onze collega Dimitri Ceysens maakt als DPO deel uit van deze taskforce. Het is een multidisciplinaire groep met noodplanners, communica-

tieverantwoordelijken, IT'ers en DPO's. De toolkit zal bestaan uit een **proactief en reactief luik**. Om inbreuken te voorkomen worden allerlei beleidsdocumenten rond encryptie, monitoring, sensibilisering,... verzameld. Handleidingen, processen en structurele maatregelen rond gegevenslekken, multifactor-authenticatie maar ook tools hiervoor komen aan bod.

Tijdens het incident zelf ontstaat vaak een panieksituatie. Dan is het des te belangrijker om terug te kunnen vallen op vooraf gemaakte afspraken en richtlijnen om de situatie zo snel mogelijk in kaart te brengen en onder controle te krijgen. Een noodplanning is wel altijd aanwezig, maar vaak is dit een algemene planning en gaat dit over het grondgebied. Een aparte **noodplanning ICT** is dus noodzakelijk: welke toepassingen zijn er allemaal, wie moet je contacteren binnen het bestuur en bij leveranciers, hoe krijg je de systemen terug operationeel ... De taskforce zal alle bestaande documenten verzamelen en omvormen tot **één groot standaardplan**, om zo meer uniformiteit en standaardisatie tussen de lokale besturen onderling te verkrijgen.

Naast de taskforce is er ook een **klankbordgroep** opgericht die het breder veld van cyberveiligheid omvat met vertegenwoordigers van bedrijven, softwareleveranciers, kennisinstellingen,... Deze groep zal haar expertise gebruiken om het werk van de taskforce aan te vullen en de toolkit scherp te stellen.

De proef op de som komt er van een derde groep: een **controlegroep met lokale besturen**. Zij zullen finaal beoordelen of de uitgewerkte toolkit in de praktijk kan

worden toegepast en de mogelijke risico's zoveel mogelijk afdekt.

WANNEER MOGEN WE DIE TOOLKIT VERWACHTEN?

Dit najaar is de taakverdeling en de werktuilen van de verschillende groepen bepaald. In het voorjaar van 2021 worden de verschillende documenten geanalyseerd en tools getest, om af te werken tegen het einde van het jaar. Eens de klankbord- en controlegroep hun feedback hebben gegeven, wordt de **toolkit in mei 2022 beschikbaar** voor de lokale besturen.

Als vertegenwoordiger van de lokale besturen in Vlaams-Brabant heeft onze collega Dimitri alvast aangedrongen op **enkele vervolprojecten** rond reeds lang gekende pijnpunten als:

- monopolie van huisleveranciers
- taakverdeling tussen de verschillende overheden onderling en het laatsttijdig betrekken van lokale overheden bij nieuwe verplichtingen of applicaties
- multifactor-authenticatie bij lokale besturen (vaak een probleem wegens gebrek aan gsm van het bestuur)
- hoge kosten voor redundante serverinfrastructuur

Dit laatste pijnpunt is vooral voor kleinere besturen erg moeilijk te financieren. Een gezamenlijke oplossing voor meerdere besturen samen of een overstap naar de cloud zou financieel wel mogelijk zijn. Audit Vlaanderen dringt terecht aan op redundantie, maar houdt te weinig rekening met de financiële draagkracht van (kleinere) lokale besturen. Net daarom is het goed dat we met VERA mee aan de 'tekentafel' van dit programma zitten en jullie zo een stem kunnen geven.

Hebben jullie vragen over cybersecurity voor gemeente of school? Neem dan contact op met je DPO of VERA-contactpersoon!

PRAKTISCHE HANDLEIDING E-PLATFORMEN VOOR SCHOLEN

Onze DPO's zien toe op de informatieveiligheid en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens bij de lokale besturen én hun scholen. Nu de scholen steeds vaker moeten overschakelen naar afstandsonderwijs wegens de coronamaatregelen en leerkrachten en leerlingen thuis een periode in quarantaine zouden kunnen doorbrengen, is er nood aan kennis rond het gebruik van digitale leerplatformen.

CHECKS EN RICHTLIJNEN I.V.M. TOEPASSING SOFTWARETOOLS

De onderwijskoepels hebben reeds handvaten aangereikt om de juiste softwaretools te kiezen, maar niet hoe je deze tools dan correct en veilig dient in te stellen. En dat is nu net het probleem voor veel scholen, want de beschikbare ICT-budgetten zijn vaak niet voldoende om hen hierin te laten bijstaan. Daarom werkt Pieter Taes, onze specialist onderwijs van de DPO-afdeling, samen met de OVSG en andere onderwijskoepels momenteel aan een **praktische handleiding met checks en duidelijke richtlijnen i.v.m. de mogelijke toepassingen van de verschillende softwaretools**.

We weten uit ervaring bij meer dan 30 scholen in Vlaams-Brabant dat een groot aantal besturen Microsoft Teams gebruikt, maar natuurlijk zijn er ook andere tools zoals Smartschool (Live), Zoom, Yitsi, ...

Daarom kiezen we voor een praktische leidraad die generiek genoeg is om voor die verschillende toepassingen te gebruiken, maar toch concreet genoeg zodat de ICT-coördinatoren met zo weinig mogelijk tijd en inspanning e-platformen veilig kunnen aanbieden aan hun leerkrachten en leerlingen. In concreto zullen we richtlijnen geven betreffende het afbakenen van gebruikersgroepen per klas, het toekennen van gebruikersrollen, het beheren van chats en streams, audiovisuele bestanden uitwisselen, ...

NIET RADICAAL, MAAR GESTAAG DIGITAAL

Ilse Vervloesem
verantwoordelijke
communicatie en externe
relaties

Eric Goubin is docent en onderzoeker bij Thomas More hogeschool en bij Kortom, de vereniging voor overheids- en socialprofitcommunicatie. Hij volgt al 25 jaar de communicatie-evoluties bij lokale overheden. De geknipte gesprekspartner dus voor een gesprek over digitale communicatie bij lokale besturen.

WAT IS DIGITALE COMMUNICATIE?

Simpel gezegd: digitale communicatie is alle communicatie die tot ons komt via een beeldscherm. En we hebben tegenwoordig véél beeldschermen: smartphone, tablet, computer, televisie, smartwatch, lichtkranten... Er zijn afgelopen jaren heel veel digitale communicatiekanalen bijgekomen. Bij mijn eerste 'Groot Gemeentelijk Communicatieonderzoek' in 1997 gebruikte een stad of gemeente maximum 17 gedrukte, mondelinge en enkele aller-eerste digitale kanalen. Bij de laatste meting (in 2017) waren dat er al maximum 37 geworden: van gemeentelijk infoblad tot website, van stadsapp tot Instagrampagina, van 'gewoon' loket tot digitaal loket...

WAT MOET ER BIJ ZO'N ANALYSE VAN EEN DIGITALE COMMUNICATIESTRATEGIE ZEKER AAN BOD KOMEN?

Er moet zeker aandacht zijn voor drie elementen.

Vooreerst is het opletten dat een gemeente **niet te veel communicatiekanalen** gaat inzetten. Ik hoor bij mijn publieksonderzoeken burgers hoe langer hoe vaker zeggen dat de lokale overheid vaak te veel kanalen inzet. Je hoeft echt niet elk beschikbaar social media platform te gaan inzetten. Burgers geven de voorkeur aan een beperkt aantal kanalen. En belangrijk: als je nieuwe, digitale kanalen aanbiedt moet je die niet alleen bij de start

bekendmaken, maar moet je die ook nadien blijven promoten.

Ten tweede heeft elk gemeente nood aan zowel **push- als pull-kanalen**. Pull-kanalen zijn nuttig voor de burgers die zelf op zoek gaan naar informatie. Die moeten ze makkelijk kunnen vinden via twee beproefde kanalen bij uitstek: de gemeentelijke website en een mondeling onthaal op het gemeentehuis (loket en telefoon).

Push-kanalen zijn er om als gemeente zelf actief informatie tot bij de burgers te brengen. Na al die jaren staat het gedrukte, gemeentelijke informatieblad nog altijd op nummer 1 qua publieksbereik. Daarnaast zetten gemeenten in op enkele bijkomende, digitale pushkanalen. De Facebookpagina biedt daartoe het meeste potentieel. De digitale nieuwsbrief blijft ook belangrijk, al lijkt die een beetje op zijn retour te zijn met de doorbraak van Facebook. De coronapandemie leidde bij zowat alle lokale overheden tot een sterke toename van het aantal volgers van de Facebookpagina. Een stadsapp kan ook nuttig zijn mits die notificaties geeft van nieuwe berichten.

Ten derde is het bij de analyse van een digitale communicatiestrategie belangrijk dat gekeken wordt of de aangeboden informatie wel aansluit bij noden, interesses en kanaalgebruik van de **doelgroepen**. Elke gemeente heeft zeer verschillende doelgroepen. Al te vaak probeert men die op één hoop te gooien. Maar het is wenselijk om, aanvullend bij de brede publiekskanalen, enkele specifieke (vaak digitale) kanalen te voorzien naar doelgroepen. Bijvoorbeeld met een Facebookpagina voor de bibgebruikers, TikTok-aanbod van de jeugddienst, een toch nog gedrukte (maar niet te dikke) gedrukte infogids voor de oudere bevolking, ... Maar ook hier: overdrijf niet met een te groot aantal kanalen, want dan zien de mensen door de bomen het bos niet meer.

MOETEN WE KIEZEN VOOR RADICAAL DIGITAAL?

Absoluut niet. Het is uitstekend te kiezen voor innovatie met **gestaag digitaal**, maar niet voor radicaal digitaal. We leven namelijk niet in een digitaal maar in een **omni-mediaal tijdperk**. Dat kan ik met zekerheid zeggen op basis van mijn publieksonderzoek bij ondertussen twintig Vlaamse steden en gemeenten (de communicatiemonitor), zoals recent in onze provincie nog in Diest, Halle, Kortenberg, Scherpenheuvel-Zichem en Tienen.

Een gemeentelijk informatieblad en een gedrukte seizoensbrochure van de vrijetijdsdiensten bieden overzicht en een stukje beleving die je moeilijk bereiken kan met digitale equivalenten. Mondelinge communicatie blijft zelfs in deze digitale tijden nog steeds het krachtigste kanaal. Maar ondertussen gebruiken wel hoe langer hoe meer mensen de grote variatie aan digitale kanalen. Dan moet je als lokale overheid net die kanalen uitkiezen die ook echt meerwaarde geven. En daar zie je het belang van Facebook en een app voor de daarnet vermelde, snelle 'push-informatie'. Ook Instagram neemt aan belang toe



in het opbouwen van een positieve band met je publiek. En tenslotte zijn, mede door corona, online vergaderen en online participatie helemaal doorgebroken. Dat wordt een blijver.

Soms zijn er gaandeweg zoveel communicatiekanalen gestart, dat je als lokaal bestuur (en burger) het overzicht verliest. En soms zijn er besturen die merken dat hun bereik niet groot genoeg is en dat ze specifieke doelgroepen anders moeten benaderen. Dan kan een analyse van je digitale communicatie-strategie hulp bieden. Via onze raamovereenkomst digitale communicatietools kan je makkelijk en voordelig zo'n analyse laten uitvoeren. Meer info op [www.vera.be/digitale-communicatietools!](http://www.vera.be/digitale-communicatietools)

ZORG VOORTAAN ZELF VOOR DIGITALE AFHANDELING VAN JE WERKPROCESSEN EN DOSSIERS

De raamovereenkomst 'digitale dienstenmotor' biedt een oplossing voor werkprocessen die nog niet (volledig) digitaal verlopen. Binnen het gebruiksvriendelijke, 'no-code' beheersplatform dat wordt aanbesteed, zet je zelf dossiertypes op en beheer je het werkproces dat dossierbehandelaars moeten doorlopen voor de correcte, efficiënte en klantvriendelijke afhandeling van allerhande dossiers binnen jouw bestuur.

In het platform zullen enkele veel gebruikte processen zoals 'evenementen' (cfr. project Eventmachien), vergunningen, subsidies/premies, klachten... alvast zijn uitgewerkt. Het is de bedoeling om deze basisbibliotheek samen met besturen verder uit te breiden. Ook koppelingen met veelgebruikte databronnen en applicaties worden generiek voorzien.

Heb je interesse in deze vernieuwende aanpak, die de focus legt op (kosten-)efficiëntie, zelfredzaamheid en gebruiksvriendelijkheid voor dossierbeheerders, neem dan deel aan ons webinar op 28 januari!

WAAR EN WANNEER?

Donderdag 28 januari om 13u30 - webinar

Schrijf je snel in via
www.vera.be/infosessiedidimo!

SCHAKEL VLOT, VEILIG EN DOORDACHT OVER NAAR MICROSOFT CLOUD SERVICES

Meer en meer besturen willen cloudproducten van Microsoft, zoals Microsoft365, Azure, Dynamics... gebruiken. Door corona en de daaraan gekoppelde maatregelen van telewerken is deze nieuwe manier van werken in een stroomversnelling geraakt.

Er komt echter veel kijken bij deze overschakeling. De aanpak en opzet van werken in de cloud verschilt namelijk grondig van het werken met bestanden op de lokale infrastructuur. Onder andere de beveiliging van gegevens, het up-to-date blijven met de snel evoluerende technologie en je gebruikers meekrijgen in deze nieuwe manier van werken zijn stevige uitdagingen.

Begeleiding bij de technische opzet, beveiliging, opleiding van medewerkers... is dus voor vele besturen welkom en daarom hebben wij aan een **raamovereenkomst Microsoft Cloud Services** afgesloten.

Heb je interesse in deze vernieuwende manier van werken en kan je begeleiding gebruiken bij de uitrol hiervan? Neem dan zeker deel aan ons webinar!

WAAR EN WANNEER?

Dinsdag 9 februari om 10u - webinar

Schrijf je snel in via
www.vera.be/infosessiecloudservices!



SAMEN MET STUDENTEN OP ZOEK NAAR SLIMME OPLOSSINGEN VOOR BESTUREN NA CORONA

Jan Potemans
projectleider smart city
projecten

VERA neemt voor het eerst als projectsponsor deel aan PiP: Product innovation Project. PiP is een opleidingsonderdeel aan de KULeuven waarbij een multidisciplinair team van studenten gedurende een volledig academiejaar samen oplossingen bedenkt voor een bepaalde uitdaging.

WAT IS DE BEDOELING?

8 studenten uit verschillende richtingen werken dit academiejaar rond de uitdaging *'Come up with a smart solution to help local governments deal with the aftermath of the coronavirus'*. De studentengroep is internationaal en multidisciplinair samengesteld wat een veelzijdige aanpak garandeert. De 8 deelnemers kozen welbewust voor deze opleiding omdat ze hun theoretische kennis nu ook in de praktijk willen toepassen en op die manier een maatschappelijk meerwaarde willen realiseren.

Het gekozen thema is dan ook heel actueel, maar wel erg ruim. Daarom zal er een keuze moet worden gemaakt: kiezen we voor een sociale, economische of technische invalshoek? Om een weloverwogen keuze te kunnen maken, checken de studenten tijdens het eerste semester bij de lokale besturen van

Vlaams-Brabant wat de problemen i.v.m. corona zijn. Daarna filteren ze de lijst en stellen ze tegen eind december een hele reeks mogelijke oplossingen voor. De top drie presenteren de studenten aan hun proffen om dan te beslissen welke oplossing de rest van het academiejaar wordt uitgewerkt. Stel dat ze kiezen voor leerachterstand bij kinderen, dan moeten ze daarvoor mogelijke oplossingen bedenken en een POC en businessplan uitwerken. Eind juni worden de resultaten voorgesteld.

WAT DOET VERA?

Aangezien wij de projectsponsor zijn, hebben wij de uitdaging geformuleerd. We begeleiden de 8 deelnemende studenten dan ook bij hun inventarisatieronde en de verdere uitwerking van de gekozen oplossing. Stellen jullie problemen vast die corona veroorzaakt of verscherpt heeft en ben je op zoek naar een creatieve manier om dit aan te pakken? Neem dan contact op met onze projectleider Jan Potemans via jan.potemans@vera.be!



NIEUWS@VERA



Tinne Cahy, projectleider data en informatie

Tinne maakte na haar studies bio-ingenieur snel de overstap naar ICT en werd geografisch ICT-consultant. Hierbij ontwikkelde ze een passie voor Data Science en Engineering. Als projectleider data en informatie wil Tinne bijdragen aan smart city-projecten bij lokale besturen.

Na de uren geniet ze van tijd met haar gezin, beoefent ze yoga, maakt ze regelmatig een lange wandeling in de natuur en werkt ze graag in haar moestuin.



Ivo De Coster, IT-beheerder

Ivo werkte meer dan 10 jaar bij Videohouse als techniker voor satelliet en draadloze verbindingen. Peking Express, Tour de France en vele andere avonturen ruilde hij in voor - misschien nog meer - avontuur bij onze lokale besturen.

Zijn ettelijke binnen- en buitenlandse opdrachten voor de media heeft hem van een rookie tot een allround problem solver gemaakt. En dit zal hij binnen de IT-wereld van Vlaams-Brabant ook proberen waar te maken.

In zijn vrije tijd zal je hem vooral tegenkomen met zijn familie en als de tijd er is zit hij graag in de klimzaal.



Robert de Leij, projectleider ICT

Robert werkte voor Defensie en wenste een volledig andere weg in te slaan. Procesmatig denken en de nieuwe IT-ontwikkelingen opvolgen zijn troeven die hij kan gebruiken bij VERA. Bijspringen bij lokale besturen of organisaties is iets wat Robert graag doet en net daarom trok de afwisseling in zijn nieuwe functie hem zo aan.

Persoonlijk houdt hij zich graag bezig met allerlei bouwprojectjes aan huis.



SLIMME OPLOSSINGEN



**Laurenz Van Daele, servicedesk-medewerker**

Voor Laurenz staat het sociale aspect van de servicedesk centraal. Dat dit IT-gerelateerd is, beschouwt hij als een interessante opportuniteit. Ervaring heeft Laurenz al opgedaan bij de first line helpdesk van Colruyt Group.

In zijn vrije tijd focust Laurenz op het maken van elektronische muziek. Verder is hij sportief bezig met mountainbiken en squash.

**An Vandenberg, financieel en administratief medewerker**

An ondersteunt onze financiële beheerder bij de opmaak en betaling van facturen en de administratie i.v.m. onze poolcars.

Na haar uren volgt ze graag Scandinavische series. Na een periode van 10 jaar heeft ze ook haar gitaarkennis terug opgepikt en volgt ze gitaarlessen: rock/pop maar op een klassieke wijze. In haar vrije tijd is ze ook secretaris van de vzw Dropping Hearts, een vereniging die een scholenproject in Uvira (DR Congo) steunt.

**ICT IN HET NIEUWE POLITIEKANTOOR VAN LUBBEEK**

Politiezone Lubbeek bouwt een nieuw politiekantoor. Eens het werk van de architect van de ruwbouw klaar is, komt de ICT-architect aan de beurt. Om zeker te zijn dat de politiezone van meet af aan voldoende bekabeling, stopcontacten, switchen, ... voorzagen in hun nieuwbouwplannen, schakelden ze onze projectleider David Dewallens in voor een dubbelcheck. Hij stelde een lijst met aandachtspunten op m.b.t. de externe connectiviteit zoals voldoende wachtbuizen voor Telenet en Proximus om de verbinding met HiLDE te verzekeren, maar ook m.b.t. de interne connectiviteit. Zo moesten er een heel aantal netwerkaansluitingen, elektriciteitsvoorzieningen, access points, switchen, ... worden herbekeken. Gelukkig hebben we een goede raamovereenkomst connectiviteit waar de politiezone makkelijk beroep op kon doen voor het nodige materiaal en de bijhorende installaties.



Ook de voorziene plaatsing en uitrusting van de server- en data-lokalen werd geëvalueerd: aantal en plaatsing van de verschillende racks, de logische opbouw, badgelezers om serverlokaal te openen, connectiviteit tussen de racks, voldoende stopcontacten, branddetectie en een automatisch blussysteem.

Intussen is de ruwbouw volop bezig en is er al een vervolgproject om de connectiviteit, telefonie en beveiligingscamera's te onderzoeken. Eind 2021 wil de politiezone verhuizen.

TOPDESK: KOPPELING MET INVENTARISATIETOOL LANSWEEPER BINNENKORT BESCHIKBAAR!

Het gedeeld kennisplatform TOPdesk wordt door meer dan 40 besturen in Vlaams-Brabant gebruikt. Het is een superhandige en veelzijdige ondersteuningstool voor IT-beheer (ticketing, inventarisatie, opvolgen operationele taken...) die intensief wordt gebruikt en een massa informatie bevat. Dat vergt momenteel echter veel manueel werk, en dus veel tijd. Daarom werken we aan een **integratie met de automatische inventarisatietool LANsweeper**. Deze koppeling is binnenkort beschikbaar!

Een belangrijk onderdeel van TOPdesk is de module 'Asset Management', waarin de ICT-inventaris wordt bijgehouden. Het manueel aanmaken en up-to-date houden van alle IT-objecten van je organisatie is een tijdrovende bezigheid. Om het beheer te vergemakkelijken én verbeteren, hebben we een procedure uitgewerkt om te koppelen met LANsweeper. Dit is een inventarisatietool van Vlaamse makelij, die automatisch informatie verzamelt over alle apparaten die op je netwerk zijn aangesloten. Dankzij de koppeling wordt de door LANsweeper verzamelde informatie via een automatische import in TOPdesk geïnjecteerd.

De integratie met LANsweeper bespaart dus heel wat werk aan IT-beheerders, en zorgt voor een vollediger en correctere ICT-inventaris. LANsweeper is een betalend product (voor prijzen, zie <https://www.lansweeper.com/pricing/>) dat een ruim scala aan beheersmogelijkheden biedt voor je ICT-infrastructuur.

Wij bieden binnenkort kosteloos de volgende ondersteuning aan:

- een **gedetailleerde handleiding** wordt in januari 2021 ter beschikking gesteld die stap voor stap beschrijft hoe je LANsweeper moet opzetten in functie van een koppeling met TOPdesk
- de **koppeling** tussen je lokale LANsweeper-installatie en het gedeelde TOPdesk-platform (in de cloud) wordt eveneens in januari door onze servicedesk opgezet

Surf regelmatig naar www.vera.be voor de laatste updates!



WE ZIJN TROTS OP 20 + 1 jaar VERandering

We delen onze ideeën, projecten en thema's voor de toekomst graag met jullie en stellen deze voor tijdens een tournee doorheen de provincie: ons VERAstival!

- Vrijdag 30 april @Keerbergen
- Vrijdag 21 mei @Hoeilaart
- Vrijdag 4 juni @Ternat
- Vrijdag 11 juni @Boutersem

Registreer je aanwezigheid
alvast op www.vera2021.be!

We blikken graag terug op 20 + 1 jaar VERandering.
Weliswaar met een jaar vertraging wegens covid-19.
Maar we hebben vooral goesting om samen met jullie
de toekomst in te duiken.