

**JAARVERSLAG  
CIBG**

2020

2020

2020

# Inhoud

●	<b>Voorwoord</b> .....	PAG. 3
●	<b>Kern van de transformatie van het CIBG</b> .....	PAG. 5
●	<b>Ten dienste van onze partners</b> .....	PAG. 9
	Onze acties in het kader van de COVID-19-gezondheidscrisis .....	PAG. 10
	WePulse: naar een digitale transformatie van de Brusselse gemeenten en OCMW's .....	PAG. 12
	Een actieplan voor de digitaal uitgesloten .....	PAG. 12
●	<b>Nieuwe gewestelijke dienstencatalogus</b> .....	PAG. 13
●	<b>Rekeningen en balansen</b> .....	PAG. 15
●	<b>Vooruitzichten</b> .....	PAG. 17
●	<b>Bijlage 1: Diensten en platformen van het CIBG</b> .....	PAG. 19
●	<b>Bijlage 2: Het Smart City-beleid van het Brussels Gewest</b> .....	PAG. 26

---

# VOORWOORD

In maart 2020 zijn we bij het CIBG aan de slag gegaan als nieuwe algemene directie. Logischerwijs hebben we bij aanvang van onze opdracht kennismemaakt met de instelling en hebben we de lopende projecten geanalyseerd. We hadden nooit kunnen denken dat het begin van ons mandaat zou samenvallen met de uitbraak van de COVID-19-pandemie die nog steeds onze aandacht vraagt op het ogenblik van publicatie van dit verslag.

Onder deze omstandigheden was het niet mogelijk de medewerkers van het CIBG persoonlijk te ontmoeten, in de lokalen of bij de koffieautomaat. Om de vinger aan de pols van de instelling te houden hebben we al in een vroeg stadium beslist om videoconferenties te organiseren. Ondanks alle beperkingen biedt een «chat» toch de mogelijkheid tot wisselwerking met het personeel en om vragen te beantwoorden. In 2020 werden acht dergelijke «Live Teams» georganiseerd. Voortaan vindt dit soort afspraken nog twee maal per maand plaats.



Traditioneel is ons jaarverslag een gelegenheid om een eerste balans op te maken, een actieplan voor te stellen, een stappenplan van onze ambities. Dat is dit jaar niet anders, en daarbij wordt bijzondere aandacht besteed aan het grootschalige **programma voor de transformatie van het CIBG** dat we hebben gelanceerd.

De context waarin het CIBG opereert, is aan het veranderen. Deze vaststelling wordt nader verklaard door een combinatie van meerdere elementen.

- De studie over de IT-situatie in het Brussels Gewest, uitgevoerd door de firma Gartner, en een benchmarking-oefening over de positionering van het CIBG leiden tot de uitrol van een coherenter en efficiënter gewestelijk IT-beleid.
- In maart 2020 wordt in een nota van de Brusselse regering een nieuw digitaal bestuur voor het hele Gewest ingesteld. Naast onze historische rol als vertrouwenspartner en producent van IT-diensten bestaat de politieke wil erin om aan het CIBG de rol van regisseur inzake digitalisering toe te kennen, de drijvende kracht achter de digitale innovatie in het Brussels Gewest.

De structuur van het CIBG moet dus aan deze nieuwe realiteit worden aangepast. Dit betekent zeker niet dat we moeten verloochenen wat er in het verleden is gedaan. Het Brussels Gewest hoeft zich niet te schamen voor zijn huidige niveau van digitale maturiteit. Het Gewest was zelfs een pionier bij de creatie van een elektronisch administratief loket (begin jaren 2000) en van digitale cartografische instrumenten (10 jaar voor Google Maps)!

Wat zijn de bedoelingen van het huidige transformatieplan? Komaf maken met een piramidale structuur, overschakelen op een matrixorganisatie, voorrang geven aan een participatief proces met managementprincipes zoals subsidiariteit en medeverantwoordelijkheid<sup>1</sup>. De term «versterkte continuïteit» symboliseert onze benadering: we blijven de huidige diensten leveren maar rusten onszelf tegelijk uit met nieuwe instrumenten en processen om aan onze nieuwe opdrachten te voldoen.

Het andere opvallende element van 2020 is natuurlijk het **uitbreken van COVID-19 en de gevolgen ervan**. Het CIBG heeft zich geschikt naar de maatregelen die de federale en gewestelijke overheidsinstanties hebben getroffen. We hadden al tools voor videoconferentie en afstandsbeheer van

telefoonoproepen ingezet: onze medewerkers waren dus onmiddellijk operationeel van bij hen thuis. Tevens werd de continuïteit van onze diensten gewaarborgd.

Deze veralgemening van telewerk werd bijna van de ene op de andere dag een verplichting. We hebben onze partners dus begeleid bij de massale invoering van telewerk voor hun werknemers, met de levering van laptops (ondanks de schaarste), de versterking van VPN-verbindingen, advies over cyberveiligheid enzovoort.

We hebben ook bijgedragen tot concrete acties voor burgers die met deze ongekende situatie te maken kregen<sup>2</sup>: het gebruik van het elektronisch loket IRISbox werd bevorderd (met bestelformulieren voor maskers, aanvragen voor gewestelijke steun), er werden tablets ter beschikking gesteld van de bewoners van rusthuizen, er werd afgedankt computermaterieel uitgedeeld aan verenigingen, de gewestelijke portaalbebrussels centraliseerde en verspreidde alle praktische informatie enzovoort.

Onze werknemers hebben hard gewerkt en blijk gegeven van grote motivatie om deze projecten en hun taken uit te voeren. We willen hen daarvoor bedanken.

Deze gezondheids crisis heeft duidelijk gemaakt welke positieve bijdragen IT-instrumenten kunnen leveren. De crisis heeft projecten van digitale transitie versneld en soms gebeurde dat aan een razend tempo. Tegelijk is echter ook duidelijk geworden dat een groot deel van de bevolking geen toegang heeft tot deze tools, door een gebrek aan financiële middelen of omdat ze niet over de vereiste vaardigheden beschikken. Laten we niet vergeten dat de mens centraal blijft staan in de digitale transformatie. Daarom ondersteunt de cel Digitale Inclusie, die in 2020 binnen het CIBG is opgericht, maatregelen om de digitale kloof te dichten. De cel heeft een Plan voor digitale toegankelijkheid (PDT) opgesteld: dit plan bevat 66 concrete acties waarmee het Gewest zich ertoe verbindt zijn inwoners te laten profiteren van digitale kansen op het gebied van werkgelegenheid, onderwijs en emancipatie.

We nodigen u uit om in dit jaarverslag de belangrijkste projecten te ontdekken waaraan het CIBG in 2020 heeft gewerkt.

Veel leesplezier!

**Nicolas Locoge**  
Directeur-generaal

**Marc Van den Bossche**  
Adjunct-directeur-generaal

---

# KERN VAN DE TRANS- FORMATIE VAN HET CIBG

Om de digitale transformatie ten volle te omarmen en de voordelen ervan te benutten, moet het CIBG overschakelen van een monolithische, op silo's gebaseerde werkwijze naar een matrix-gebaseerde, in netwerken ingedeelde organisatie. Naast deze vaststelling is er ook de politieke wil om van het CIBG de gewestelijke IT-referent te maken. Tijdens het werkingsjaar 2020 hebben we ons dus gewijd aan deze interne transformatie. Het ging om een grote werf waarop alle medewerkers die dat wensten werden uitgenodigd, in een proces van gezamenlijke opbouw van onze nieuwe organisatie.



Deze uitdaging gaat het kader van het CIBG te buiten en belangt het hele Gewest aan: hoe kunnen we plaatselijke en gewestelijke instellingen helpen om de uitdaging van de nieuwe technologieën aan te gaan, hun relatie met de burgers te verbeteren, hun gebruikers nieuwe instrumenten aan te bieden ...? Dit is de kern van de verandering die we moeten bewerkstelligen.

In deze context heeft het CIBG een denkoefening opgestart over zijn organisatie en zijn positionering in het Brussels gewestelijk IT-ecosysteem. **We moeten de drijvende kracht van deze verandering zijn teneinde de IT-referent in het Brussels Gewest te blijven.** Op welke elementen hebben we gesteund bij wijze van input voor onze denkoefening?

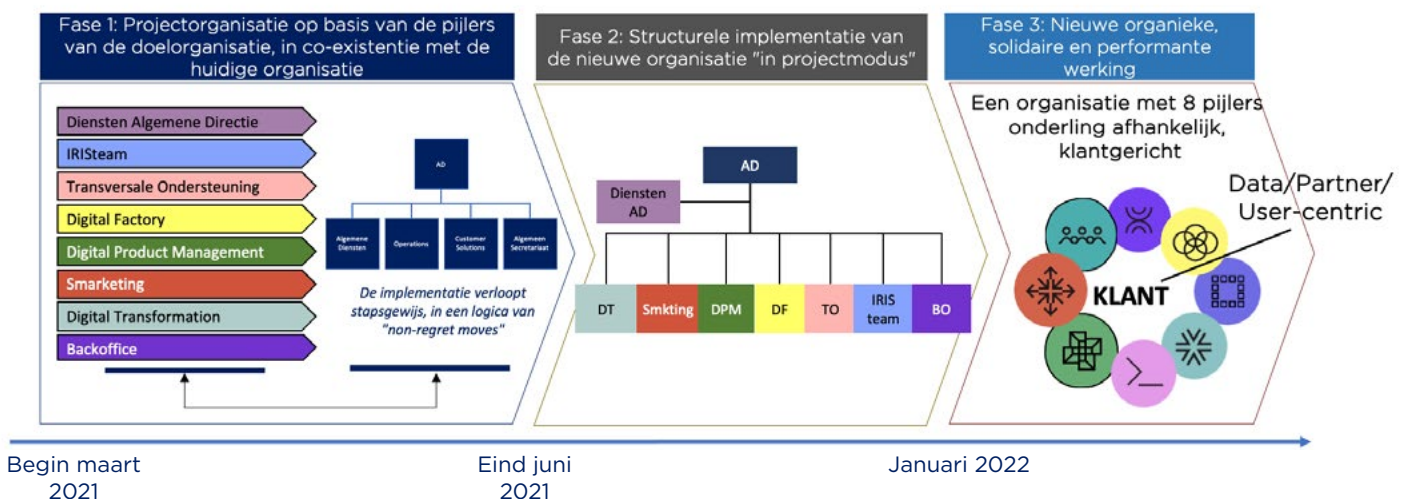
- Om te beginnen de audit door Gartner betreffende de optimalisatie van de IT-kosten in het Brussels Gewest, waarbij het CIBG de rol van pilootorganisatie heeft vervuld. In deze studie zijn suggesties gedaan om tot een coherenter en efficiënter IT-beleid te komen.
- Vervolgens een SWOT-analyse<sup>3</sup>: interne meningen verzamelen, feedback van klanten en politieke actoren om een zo nauwkeurig en correct mogelijk beeld te schetsen van wat het CIBG vandaag is en van de wensen van onze partners.
- De nota van de regering over IT-governance in het Brussels Gewest, die aan het CIBG voortaan de rol van digitale regisseur toekent.

Ons nieuwe kader en onze nieuwe manier van werken<sup>4</sup> zijn niet toevallig tot stand gekomen. We hebben werkgroepen samengesteld (Business Units genaamd) en hebben daarvoor alle medewerkers uitgenodigd om hieraan deel te nemen.

Uit deze gezamenlijke denkoefeningen zijn vier assen van verandering naar voren gekomen:

- plaats maken voor innovatie maar tegelijk ook de kwaliteitsvolle basisdiensten blijven leveren aan onze klanten-partners;
- een matrixorganisatie, als netwerk, tot stand brengen;
- een nieuwe bedrijfscultuur invoeren met nieuwe managementbeginselen zoals subsidiariteit en medeverantwoordelijkheid;
- de aanwerving en opleiding van medewerkers afstemmen op deze ambities.

Aan het eind van deze oefening werden alle elementen van de denkoefening samengebracht in een meer globale visie, opgesplitst in drie fasen die in 2021 zullen worden ontwikkeld.



## Fase 1

De nieuwe organisatie, aangekondigd in maart 2021, wordt omgezet in 8 pijlers die nog naast de huidige CIBG-structuur bestaan. Het tastbare element van deze fase is het nieuwe organogram dat onze nieuwe ambities weerspiegelt: participatief management, teams in netwerken, medeverantwoordelijkheid ...

Deze 8 pijlers handelen in onderlinge afhankelijkheid en zijn dus niet langer opgenomen in een hiërarchische structuur maar wel in wat we een «rozet» hebben genoemd.

- **Diensten van de algemene directie** helpen de algemene directie om de CIBG-strategie te implementeren en erop toe te zien dat de gestelde doelstellingen behaald worden.
- **IRISteam** voorziet in de noden aan ICT-middelen en -vaardigheden van zijn leden, waartoe ook het CIBG behoort, via de rekrutering en het beheer van (nieuwe) IT-talenten en -vaardigheden.
- **Transversale Ondersteuning** biedt steun aan alle andere pijlers en, desgevallend, ook aan externe entiteiten op basis van dienstverlening «on demand».
- **Digital Factory**, de fabriek voor de productie van eigen digitale diensten of afkomstig van externe partners.
- **Digital Product Management** voor beheer en levering van gedeelde, vernieuwende en kwaliteitsvolle diensten evenals specifieke diensten «on demand» voor alle gewestelijke entiteiten, door middelen te delen (personeel en financiën), goede praktijken te standaardiseren en schaalvoordelen te realiseren.
- **Smarketing** om de kwaliteit en de prestaties van het CIBG-aanbod (gewestelijke dienstencatalogus) te verbeteren en om de klanttevredenheid te verhogen.
- **Digital Transformation** bepaalt hoe de gewestelijke digitale strategie te ondersteunen, de digitale transformatie te versnellen en de nodige digitale vaardigheden te verwerven.
- **Back Office** waarborgt de optimale inzet van de human resources en een gedegen financieel beleid binnen het CIBG.

## Fase 2

De nieuwe organisatie wordt volledig ingevoerd tegen eind 2021.

Eenzijds met een «toolbox» met daarin onze nieuwe operationele en bestuursprocessen die de werkingsmechanismen van onze organisatie omzetten, de definitie van KPI's voor prestatiebeheer evenals de dragers.

Anderzijds met een strategie voor personeelsbeheer die is afgestemd op onze nieuwe noden, via interne mobiliteit en een opleidingsplan. Dit is een zeer belangrijke benadering in onze sector waar de technologieën zeer snel evolueren.

## Fase 3

Vanaf januari 2022 is ons nieuwe werkingskader (organisch, solidair en performant) volledig operationeel. De transversaliteit van de teams en profielen zal ten dienste staan van elk project.

De afgelopen maanden is er intern veel gecommuniceerd om het personeel te informeren, zowel over het algemene project als over de werkgroepen. Onzekerheid is een van de grootste obstakels voor verandering. Daarom was het van meet af aan de bedoeling alle medewerkers te laten meedenken, in een proces van gezamenlijke opbouw van elke fase.



---

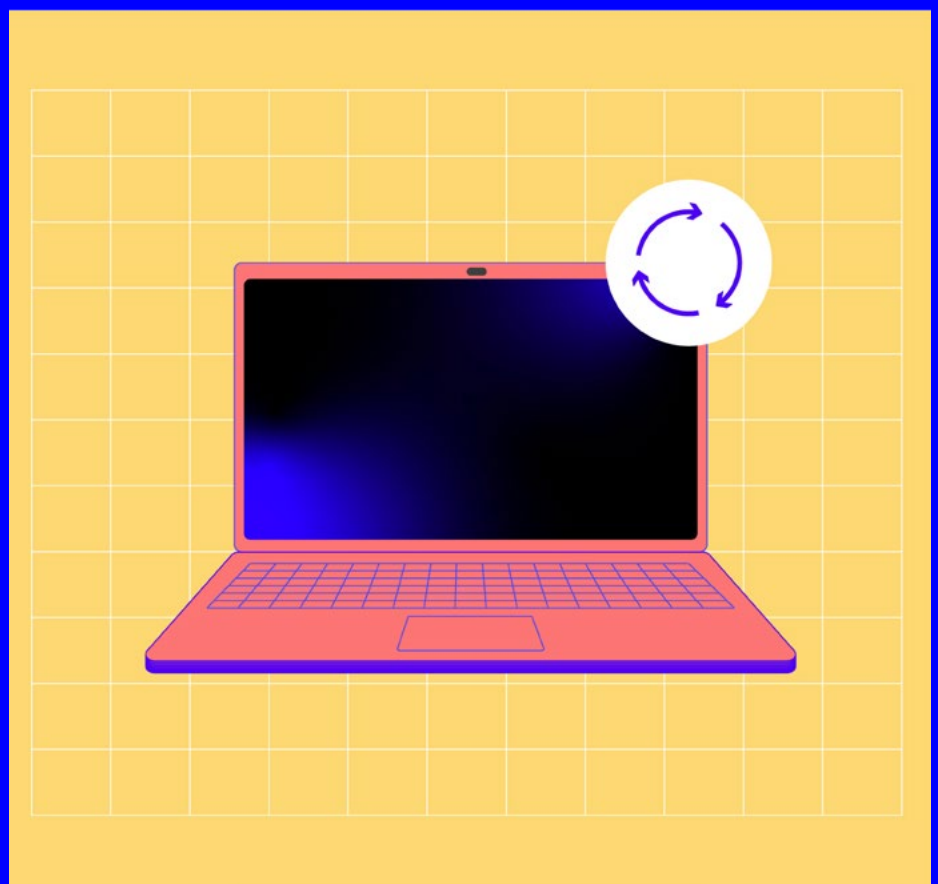
**MEER COHERENTIE, BUNDELING  
EN TRANSVERSALITEIT: HET CIBG  
BREIDT ZIJN OPDRACHTEN UIT  
DOOR ZIJN HISTORISCHE ROL ALS  
PARTNER EN DIENSTENPRODUCENT  
TE HERDEFINIËREN EN OM TE  
VORMEN TOT DIE VAN REGISSEUR  
TEN DIENSTE VAN DE BURGERS  
EN OVERHEIDSDIENSTEN VAN HET  
BRUSSELSE ECOSYSTEEM.  
EEN AANPAK DIE EROP IS GERICHT  
OM DE DIGITALE PRAKTIJKEN TE  
HARMONISEREN IN HET BELANG  
VAN IEDEREEN!**



---

# TEN DIENSTE VAN ONZE PARTNERS

In dit hoofdstuk leggen we de nadruk op drie dossiers die de nodige energie van het CIBG hebben gevraagd, ten dienste van de burgers, onze partners en, bij uitbreiding, het hele Brusselse gewest.



## Onze acties in het kader van de COVID-19-gezondheidscrisis

Vanaf maart 2020 werd het CIBG, net als alle overheidsadministraties, geconfronteerd met de door het coronavirus veroorzaakte gezondheidscrisis en heeft het zich afgestemd op de beslissingen van de overheden. De CIBG-teams hebben onze partners geholpen om hun verschillende initiatieven te ondersteunen.

### Ter ondersteuning van onze partners

Vanaf de eerste lockdown zijn het CIBG en zijn leveranciers in actie geschoten om de administraties in staat te stellen de tools voor telewerken in te zetten en garanties te bieden voor de **continuïteit van de dienstverlening** aan het grote publiek. Het is uiteraard een van onze opdrachten om onze deskundigheid ter beschikking te stellen in antwoord op een context die zowel burgers als overheden in een nooit geziene situatie deed belanden.

Het door het CIBG beheerde VPN (Virtual Private Network) laat toe van thuis uit in te loggen op de IT-infrastructuur van de werkgever. Ons VPN werd versterkt om opgewassen te zijn tegen extra verbindingen als gevolg van het verplichte telewerk. We hebben regelmatig **tot 6.000 verbindingen tegelijk** geregistreerd.

Daar de gemeentelijke en gewestelijke besturen hun deuren dienden te sluiten, werd een tijdelijke onthaalpagina gecreëerd op de **gewestelijke portaalsite [www.be.brussels](http://www.be.brussels)**, waar alle online toegankelijke administratieve diensten, de gebruiksaanwijzingen van de IT-platformen (bijv. IRISbox, MyActiris, MyPension, MijnGezondheid ...), initiatieven voor onderlinge hulp enzovoort werden gecentraliseerd.

Het IRISbox-team werd aangesproken om de toegang tot online aangiften van overlijdens te vergemakkelijken. Ondanks de ermee verbonden pijnlijke realiteit vereiste dit aspect de nodige spoed tijdens de eerste dagen van de pandemie.

Een online formulier waar burgers maskers konden bestellen werd in productie gesteld, meer bepaald **voor de gemeente Evere**.

Als gevolg van de verplichting om vergaderingen voortaan online te organiseren werd een oplossing voor **elektronische handtekening (e-sign)** met gedigitaliseerde goedkeuringsstromen ontwikkeld bij de instellingen die daarom vroegen.

Voor **de DBDMH** werd een programma voor realtimebeheer van de ambulances (operationeel, in ontsmetting, in stand-by enz.) gecreëerd.

Samen met **de GGC en Iriscare** werd een website gecreëerd om een reserve van vrijwilligers aan te leggen. Samen met **de VGC en de COCOF** werd er hulp geboden bij de lancering van het platform «Brussels Helps» (vandaag [www.connectingbrussels.be](http://www.connectingbrussels.be)), waar hulpaanvragen en aanbiedingen van diensten werden geïnventariseerd.

Voor **Brussel Fiscaliteit**, aanpassing van de IT-processen voor de gewestelijke steunmaatregelen aan door COVID-19 getroffen sectoren en om betalingsuitstel te verlenen voor belastingschulden en de boetes in verband met de lage-emissiezone (LEZ, Low Emission Zone).

De verlenging van termijnen en de opschorting van bepaalde procedures voor stedenbouwkundige dossiers hebben ook IT-aanpassingen binnen het platform Nova noodzakelijk gemaakt.

Deze zo abrupte overgang naar “alles digitaal” heeft eens te meer aangetoond dat het belangrijk is oog te hebben voor de digitale kloof wat betreft zowel materieel als vaardigheden. **Ook hier heeft het CIBG zijn middelen ter beschikking gesteld van meer kwetsbare groepen.**

Samen met Orange, Iriscare, IRISnet en de vereniging CABAN hebben we **1.150 tablets van het merk Samsung verdeeld in de 138 homes in het Brussels Gewest**: zo konden de bejaarden tijdens de lockdown in contact blijven met familieleden en vrienden. Deze tablets werden geconfigureerd door het CIBG en de multimedia-animateurs van de Openbare Computerruimtes van het CABAN-netwerk. Orange heeft voor deze tablets een internetabonnement van drie maanden betaald; het CIBG heeft dit verlengd tot eind 2020.

Vanaf september 2020 is afstandsonderwijs de norm geworden. Het Brussels Gewest heeft een uitzonderlijk budget van € 3.267.000 vrijgemaakt (€ 363.000 in 2020 en € 2.904.000 in 2021) om de toegang tot IT-instrumenten voor leerlingen uit kansarme milieus te vergemakkelijken. In totaal **werden 729 Chromebooks verdeeld in middelbare scholen** met een lage sociaaleconomische index.

Een **subsidie van € 3.000** werd toegekend aan de **Openbare Computerruimtes** die een label<sup>5</sup> hebben gekregen van de gewestelijke Coördinatie Digitale Inclusie. De toegang tot de OCR's en hun opleidingen was immers beperkt als gevolg van de opgelegde gezondheidsmaatregelen.

Tot slot werden **564 laptops, 172 desktops en 483 monitors die buiten dienst waren gesteld**, opgehaald bij de grootste gewestelijke instellingen, de ministeriële kabinetten en de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) en herverdeeld onder de verenigingen Close the Gap, Molengeek, Oxfam en Maks.

#### Binnen het CIBG

Telewerken werd voor alle werknemers aangemoedigd. Dankzij videoconferencing en remote call tools kon ons personeel rechtstreeks van thuis uit werken en hun taken uitvoeren.

Vanaf het einde van de lockdown in mei 2020 kon het personeel opnieuw 1 tot 2 dagen per week op kantoor komen werken. De lokalen

werden heringericht om de medewerkers onder veilige omstandigheden te kunnen ontvangen:

- online plaatsen van de applicatie Seatbooking om een werkpost te reserveren, een belangrijk instrument voor de monitoring van het aantal aanwezige medewerkers in de lokalen;
- vloermarkering om de circulatiestromen in de gebouwen te organiseren;
- hydroalcoholische gel bij de ingang alsook op elke verdieping;
- protocol voor het desinfecteren van werkvlakken, schermen en bureaustoelen;
- meermaals per dag desinfectie van schakelaars, deurkrukken en -stangen, liftknoppen, sanitaire voorzieningen enzovoort;
- we overhandigden aan elke nieuwe medewerker een kit met maskers, hydroalcoholische gel, informatiefiches en een hoofdtelefoon voor online vergaderingen;
- regelmatige publicatie van informatie op het intranet door het ACE-team (A Caring Employer).



**TELEWERKEN  
WERD  
VOOR ALLE  
WERKNEMERS  
AANGEMOEDIGD**



## WePulse : naar een digitale transformatie van de Brusselse gemeenten en ocmw's



Gemeenten en OCMW's vormen een rechtstreeks aanspreekpunt voor de burger en zijn hét symbool van laagdrempelige overheidsdiensten. Online administratieve stappen, vlotter en sneller dossierbeheer, efficiëntie van IT-kosten, minder administratielast ... de digitalisering van overheidsdiensten biedt onweerlegbare voordelen.

Het CIBG is al enkele jaren geleden begonnen met nadenken over de digitale transformatie bij de plaatselijke besturen<sup>6</sup>. Met het programma *WePulse* worden de zaken nu een stuk concreter.

Tegen 2025 zullen gemeenten en OCMW's dankzij dit initiatief beschikken over een gemeenschappelijke softwarebasis, gehost op een gecentraliseerde infrastructuur binnen het Gewestelijk Data Center.

De eerste verwachte concrete resultaten zullen onder andere betrekking hebben op de versnelling van de digitalisering van adreswijzigingen en de dematerialisatie van de bedrijfsprocessen voor human resources.

## Tot dusver hebben 18 gemeenten en 17 OCMW's zich aangesloten bij het WePulse-programma.

Het Brussels Gewest heeft meer dan € 70 miljoen uitgetrokken om dit initiatief te ondersteunen en heeft het CIBG, in partnerschap met Brussel Plaatselijke Besturen, opdracht gegeven om het operationeel beheer ervan op zich te nemen. De doelstellingen zijn veelomvattend en worden ondersteund door een inclusieve en op samenwerking gebaseerde dynamiek die elk plaatselijk bestuur betreft bij de besluitvorming.

Het *WePulse*-programma is minder anekdotisch dan het lijkt. Hoewel het in eerste instantie gericht is op de IT-infrastructuur ten behoeve van de besturen zelf, zijn het in feite de eindgebruikers die ervan zullen profiteren. Dankzij deze digitale transformatie zullen overheidsactoren de zichtbaarheid van hun acties vergroten, hun imago moderniseren en meer vertrouwen genieten bij het publiek.

## Een actieplan voor de digitaal uitgeslotenen

Digitale technologie biedt reële vooruitzichten op autonomie en integratie, zowel in het dagelijks leven als op het werk. In het Brussels Gewest hebben naar schatting 475.000 mensen weinig digitale vaardigheden en hebben 170.000 personen er helemaal geen. Als gevolg van de COVID-19-crisis is deze digitale kloof nog groter geworden: telewerk, leren op afstand, online formaliteiten ... **De cel Digitale Inclusie, opgericht binnen het CIBG, ondersteunt mechanismen die erop zijn gericht deze digitale kloof te verkleinen**, op zowel plaatselijk als gewestelijk niveau.

Er werden **14.000 brochures** verspreid met het aanbod inzake digitale inclusie, inzonderheid het netwerk van Openbare Computerruimtes (OCR). Het Brussels Gewest telt een vijftigtal OCR's<sup>7</sup> waarvan er 18 het officiële label van het Gewest hebben.

Deze OCR's stellen computers met internetaansluiting ter beschikking zodat mensen een cv of motivatiebrief kunnen opstellen, online administratieve formaliteiten kunnen vervullen of bepaalde zaken kunnen opzoeken... Deze ruimtes voorzien ook in begeleiding en/of opleidingen inzake digitale technologie door multimedia-animatoren.

Om de zichtbaarheid van de OCR's nog te verhogen, werd er eind april 2021 een **informatiecampagne** georganiseerd op het MIVB-net. Aan de hand van vier affiches

illustreert de campagne het dagelijks leven van personen die door de digitale technologie worden vergeten.

Het Gewest neemt zich voor ten aanzien van deze personen actie te ondernemen via het **Plan voor digitale toegankelijkheid (PDT)**<sup>8</sup>. Dit PDT beslaat de periode van 2021 tot 2024 en werd opgesteld door de cel Digitale Inclusie van het CIBG. Dit vernieuwende plan creëert een publiek-privaat ecosysteem, een primeur in het Brussels Gewest. Met een 360°-strategie rond 4 pijlers (Bewustmaken, Bundelen, Uitrusten en Begeleiden) en 66 concrete acties wil het Gewest zijn inwoners laten profiteren van de mogelijkheden die de digitale technologie biedt op het vlak van tewerkstelling, onderwijs en emancipatie.

Om de impact van de verschillende mechanismen voor digitale toegankelijkheid te optimaliseren heeft het CIBG zich aangesloten bij het **Digital Inclusion Ecosystem** van BNP Paribas Fortis en Co.Station. Dit initiatief brengt actoren uit verschillende sectoren en met verschillende achtergronden (11 bedrijven, 6 maatschappelijke organisaties en 7 overheidsinstanties) bijeen om synergieën te ontwikkelen en samen te werken.

Meer info op <https://smartcity.brussels/digitale-inclusie>

---

# NIEUWE GEWESTELIJKE DIENSTEN- CATALOGUS

Om zijn nieuwe rol als gewestelijk IT-regisseur te kunnen spelen, moet het CIBG niet alleen zijn organisatie veranderen maar ook wijzigingen doorvoeren in zijn dienstencatalogus. Het schema voor deze nieuwe catalogus werd in 2020 uitgewerkt. De logica ervan ligt in de lijn van de gewestelijke digitale strategie die door ons voorgedijkabinet wordt aangestuurd, de administratieve vereenvoudiging en de bundeling van investeringen. Al onze klanten zullen binnenkort van dit herziene, vereenvoudigde en gepersonaliseerde kader profiteren.



Tot nu toe was de gewestelijke dienstencatalogus een lijst van producten en diensten<sup>9</sup>. De nieuwe visie steunt op drie pijlers: Smart Admin, E-Citizen en Smart City. Binnen elk van deze pijlers worden de noden waaraan elke dienst tegemoetkomt nader beschreven.

Voor onze klanten hebben we de leesbaarheid van de catalogus verbeterd met behulp van business-gerichte toegangen, op basis van zeer praktische vragen als: "Ik optimaliseer mijn administratieve processen", "Ik beheer de hosting van mijn data", "Ik treed in contact met de burger" of "Ik verbeter het beheer van mijn gemeente".

Deze nieuwe benadering richt zich bij voorrang op de zakelijke behoeften van de gebruikers in plaats van op de aanschaf van een product of een platform. Zo kunnen we sneller reageren op de digitaliseringsverzoeken van onze klanten en eventuele ontbrekende diensten opsporen. Dit zal de synergie en interoperabiliteit van de verschillende diensten geenszins in de weg staan. Bundeling blijft een van de leidmotieven van het CIBG en een onontbeerlijk element van de digitale

transformatie.

**Het is onze ambitie om deze catalogus geleidelijk te verrijken met diensten die andere overheidsdiensten en commerciële dienstverleners aanbieden, zodat een volledige catalogus ontstaat.**

In het verlengde van deze benadering en van de nota over de nieuwe gewestelijke IT-governance zal er tegen eind 2021 een centraal IT-aankoopbureau worden opgericht om de IT-aankopen te optimaliseren en te bundelen. Deze gespecialiseerde en gecentraliseerde dienst voor het beheer van de offerteaanvragen zal leiden tot schaalvoordelen, een kwantitatieve verbetering van de aangekochte diensten en een grotere transparantie van de uitgaven.

Missie		Digitale transformatie ten dienste van burgers en ondernemingen										
		Smart Admin						eCitizen		Smart city		
Doelstellingen		Het beheer van de administraties optimaliseren			De IT-fundamenten van de administraties leggen				De formaliteiten voor burgers vereenvoudigen	Toegang verschaffen tot informatie	Van de stad een slimme stad maken	
		NWOW	Generieke processen	Bedrijfs-processen	IT Operations	Bureautica	Data	Beveiliging	IT-strategie	Interactie	Informatie	Samenleven
		Ik win aan efficiëntie door anders te werken	Ik optimaliseer mijn administratieve processen	Ik optimaliseer mijn bedrijfsprocessen	Ik besteed de hosting van mijn IT-ecosysteem uit	Ik beheer de kantoorautomatisering van mijn werknemers	Ik gebruik mijn data en maak ze beschikbaar	Ik beveilig mijn IT-ecosysteem	Ik optimaliseer de IT-strategie van mijn ecosysteem	Ik treed in contact met de burger	Ik informeer de burger	Beter samenleven en voor een beter beheer van het Gewest
Diensten		NWOW-raad	BOS exchange BOS IT SM GED Notero (GED) ArchivageaaS (GED) CRM-diensten eSign	Trados HMS NOVA HRaaS	Back-up online Servers Managed Service Extended IaaS vDC Shared Hosting	IT-bijstand e Catalogue Antivirus E-mail reg. Workplace	DPOaaS UrbiSdata UrbiSaaS GeoBru Klimm-Cicc Datahub Datastore Fidus online Fidus	ISA Firewall VPN	IT-masterplan Green IT	OCR Advies inzake digitale inclusie IRISbox IB-terminal	My Brussels	Wifi. brussels Fix My Street

Bijlschrift

= diensten vandaag  = diensten in aanbouw (niet zichtbaar tot het project is afgerond)

---

# REKENINGEN EN BALANSEN





Het begrotingsbeheer van het CIBG voegt zich naar de organieke ordonnantie van 23 februari 2006 en de besluiten die erop betrekking hebben.

De uitgaven van het CIBG moeten jaarlijks door het Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest goedgekeurd worden binnen de begroting.

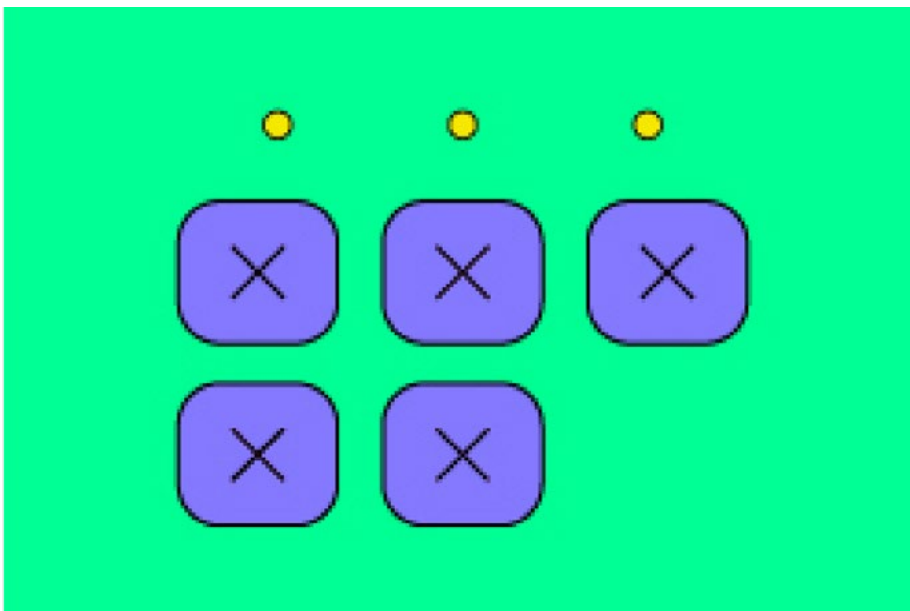
Een maandelijks rapport wordt naar Brussel Financiën en Begroting gestuurd. De financiële prognoses worden wekelijks doorgegeven aan het financiële coördinatiecentrum van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB).

De rekeningen van het CIBG worden gecertificeerd door een bedrijfsrevisor en vallen onder een jaarlijkse audit van het Rekenhof.

De overheidsopdrachten die door het CIBG worden afgesloten, moeten worden goedgekeurd door de Inspectie van

Financiën en door de voogdijminister of de gewestregering, afhankelijk van de wettelijke drempels.

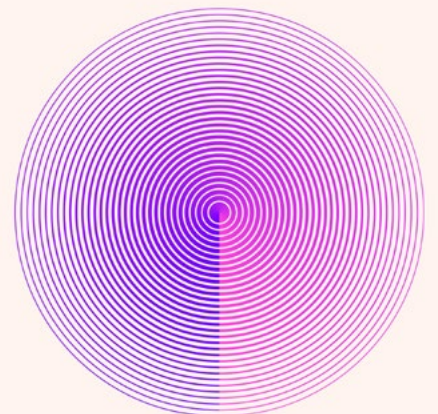
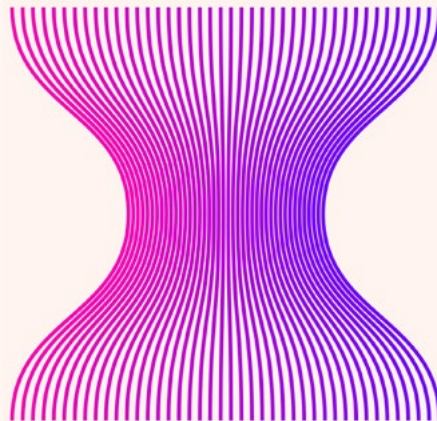
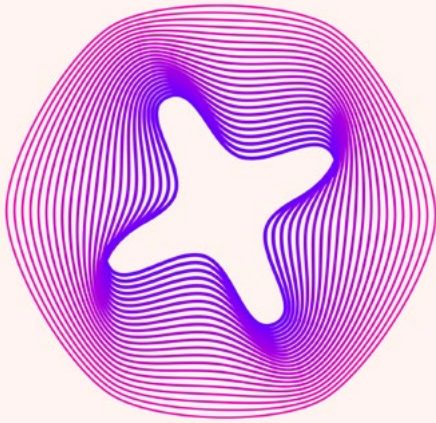
De rekeningen en balansen van het CIBG en de uitvoering van de begroting zijn beschikbaar bij de Nationale Bank van België of op aanvraag bij de Dienst Communicatie van het CIBG ([communicatie@cibg.brussels](mailto:communicatie@cibg.brussels)).





---

# VOORUIT- ZICHTEN



Door zijn opdrachten heeft het CIBG een impact op het dagelijks leven van de burgers, de ondernemingen en de besturen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Als gevolg van de herdefiniëring van onze historische rol van begeleider naar die van digitaal regisseur doen we onze werkmethoden evolueren naar een interactie van alle actoren rond de nieuwe gewestelijke IT-governance. De leidraad daarbij is een concrete doelstelling: de dienstverlening verbeteren voor de gebruikers in de ruime betekenis, i.e. zowel de burgers als onze partners. Uiteindelijk zal het hele Gewest daar dus wel bij varen.

Buiten de muren van het CIBG dienen zich strategische uitdagingen aan:

- de wisselwerking tussen burgers, ondernemingen en overheidsdiensten vlotter laten verlopen;
- het Brussels Gewest uitrusten met de nodige IT-infrastructuur voor de uitrol van geavanceerde technologieën;
- de digitale toegankelijkheid voor alle Brusselse burgers versnellen en van Brussel een echte Smart City maken.

Het CIBG moet zich dus profileren als een IT-referentie, een motor en een uitstalraam voor innovatie. Daarom hebben wij deze werf, met als naam "CIBG 2022", gelanceerd.

De komende maanden zullen de nodige uitdagingen en nieuwigheden met zich brengen, met onder meer:

- de lancering van de nieuwe gewestelijke dienstencatalogus;
- de uitwerking van de nieuwe gewestelijke IT-strategie, met onder andere het gecentraliseerd aankoopbureau;
- de concrete uitrol van onze nieuwe organisatie, vanaf januari 2022;
- op termijn ook een nieuwe naam voor het CIBG.

De evolutie van de structuur van het CIBG naar een gedecentraliseerde en als netwerk georganiseerde organisatie is geen doel op zich. Het is slechts een stap in de richting om het expertise- en referentiecentrum te worden voor alles wat met ICT-beleid in het Brussels Gewest te maken heeft.



---

# BIJLAGE 1: DIENSTEN EN PLATFORMEN VAN HET CIBG

De diensten en platformen van het CIBG worden opgesomd en beschreven in een dienstencatalogus. We nemen ze hier over in alfabetische volgorde, in de vorm van een glossarium, met de cijfers en opvallende feiten voor 2020.



---

## Backup online

Als zich een incident of storing voordoet, als iemand een fout maakt ... kan men dankzij een online back-up **bestanden recupereren** die overeenstemmen met een welbepaalde datum.

De back-ups worden 's nachts gemaakt, zodat ze geen weerslag hebben op het netwerk overdag. Ze worden in blokken gemaakt en alleen de elementen die tussen twee back-ups zijn gewijzigd worden geregistreerd.

De in 2020 gemaakte back-ups vertegenwoordigen een volume van 3.309.540,18 Gb (tegenover 2.678.029 in 2019).

---

## BOS

BOS is het instrument om het **secretariaat van alle vergaderingen of zittingen elektronisch te beheren** (regering, gemeenteraad, OCMW-raad, administraties enz.). Het werd in 2020 geïnstalleerd bij 8 nieuwe instellingen terwijl voor 5 andere het voorbereidend werk momenteel aan de gang is. In totaal organiseren ca. zestig instanties al hun vergaderingen door middel van BOS.

Alle noodzakelijke documenten worden elektronisch verstuurd naar de deelnemers. **In 2020 werden 18.500 vergaderingen beheerd met BOS. Dit komt overeen met ongeveer 1.013.500 dossiers en 4,8 miljoen documenten.** Het instrument maakt dus een grote besparing mogelijk op het vlak van afgelegde kilometers en papierverbruik.

Tijdens de komende maanden wordt er gewerkt aan de interoperabiliteit tussen BOS en Nova: dossiers in verband met vergunningen zullen worden doorgestuurd via BOS en de door de colleges en raden genomen beslissingen zullen toegankelijk zijn.

---

## Gewestelijk data center

Onze teams hebben ook een belangrijke werf voltooid: de upgrade van de Cloud-infrastructuur op de site Kunst 21 met de implementatie van een nieuwe infrastructuur HP Synergy (identiek aan die van Sibelga).

In februari 2020 werd een andere grote werf opgestart: de migratie van de virtuele machines van de oude infrastructuur (HP C7000 / VMware Cloud director x) naar de nieuwe infrastructuur (HP Synergy / VMware Cloud director y). Elke klant, elke gebruiker van diensten of apps werd individueel behandeld met als doel de impact van deze migratie op hun dagelijks werk tot een minimum te beperken. In totaal werden 1.795 virtuele machines van interne en externe klanten verwerkt: 1.180 werden overgedragen en verdeeld over onze twee Gewestelijke Datacenters; 615 werden ofwel buiten gebruik gesteld ofwel opnieuw aangemaakt op verzoek van de klant.

---

## Datastore

Via de portaalsite [datastore.brussels](https://datastore.brussels) heeft eender wie **vrije en open toegang tot de data van het Brussels Gewest**. De portaalsite werd in 2020 gelanceerd en steunt op harvesting-processen<sup>10</sup> om de portaalsite van data te voorzien<sup>11</sup>. Aldus biedt de portaalsite een zo volledig mogelijke catalogus van metadata dankzij de integratie van de catalogi van verschillende bestaande platformen zoals [api.brussels](https://api.brussels)<sup>12</sup>, UrbIS cartografische tools, het open dataportaal van de stad Brussel ...

Er zijn momenteel **1.100 sets van open data afkomstig van bijna 50 administraties en partners**. In 2020 hebben, op maandbasis, 1.080 gebruikers deze data geraadpleegd (+16% tegenover 2019), goed voor 10.248 bekeken pagina's.

---

## District Team

District Team werd op verzoek van de politiezone Brussel-Noord ontwikkeld en vervolgens door Brussel Preventie & Veiligheid overgenomen. Het vereenvoudigt, versnelt en dematerialiseert de procedure voor wie zich nieuw domicilieert in het Brussels Gewest. De tool kan op verzoek worden gedeeld met de andere politiezones.

De wijkagent die belast is met de woonstcontroles, voert alle informatie rechtstreeks online in, met een tablet. Hij kan documenten of foto's toevoegen als bijlagen. De hele procedure wordt gedigitaliseerd en versneld.

De actuele versie van District Team omvat de verblijfplaatsen van personen, schrappingen van ambtswege en stedenbouwkundige onderzoeken. Er wordt momenteel een dashboard ontwikkeld opdat de gemeenten de status kunnen volgen van de aanvragen die ze invoeren in District Team.

---

## E-catalogue

Als aankoopcentrale **schrijft het CIBG in eigen naam en voor rekening van derden opdrachten uit**. Zo hoeven deze derden zelf niet over te gaan tot afzonderlijke opdrachtprocedures.

**204 Brusselse openbare instellingen** maken gebruik van de voordelen van de centrale: tijd-winst, een brede waaier van IT-producten en -diensten, lagere kosten dankzij groepering van de aankopen.

Onze e-catalogus is de voorbije jaren gegroeid met bijna 450%. **De omzet 2020 bedraagt € 40,5 miljoen** (+33% tegenover 2019).

De COVID-19-periode had een weerslag op het type aankopen in de e-catalogus.

- Door het verplichte telewerk werden 6.090 headsets met microfoon gekocht. Dit vertegenwoordigt voor het hele jaar 70% van het totale volume headsets dat werd besteld sinds de lancering van de catalogus.
- In 2020 werden 30% extra laptops besteld om uit te komen bij bijna 13.000 eenheden. Het aandeel van laptops in de bestellingen steeg van 40% in 2018 tot 50% in 2019 en 70% in 2020.

Overeenkomstig de nota van de Brusselse gewestregering betreffende het "*Nieuwe digitaal bestuur in het Brussels Gewest*" (maart 2021) zal er binnen het CIBG een aankoopbureau worden opgericht dat alle IT-aankopen van het Gewest zal centraliseren.

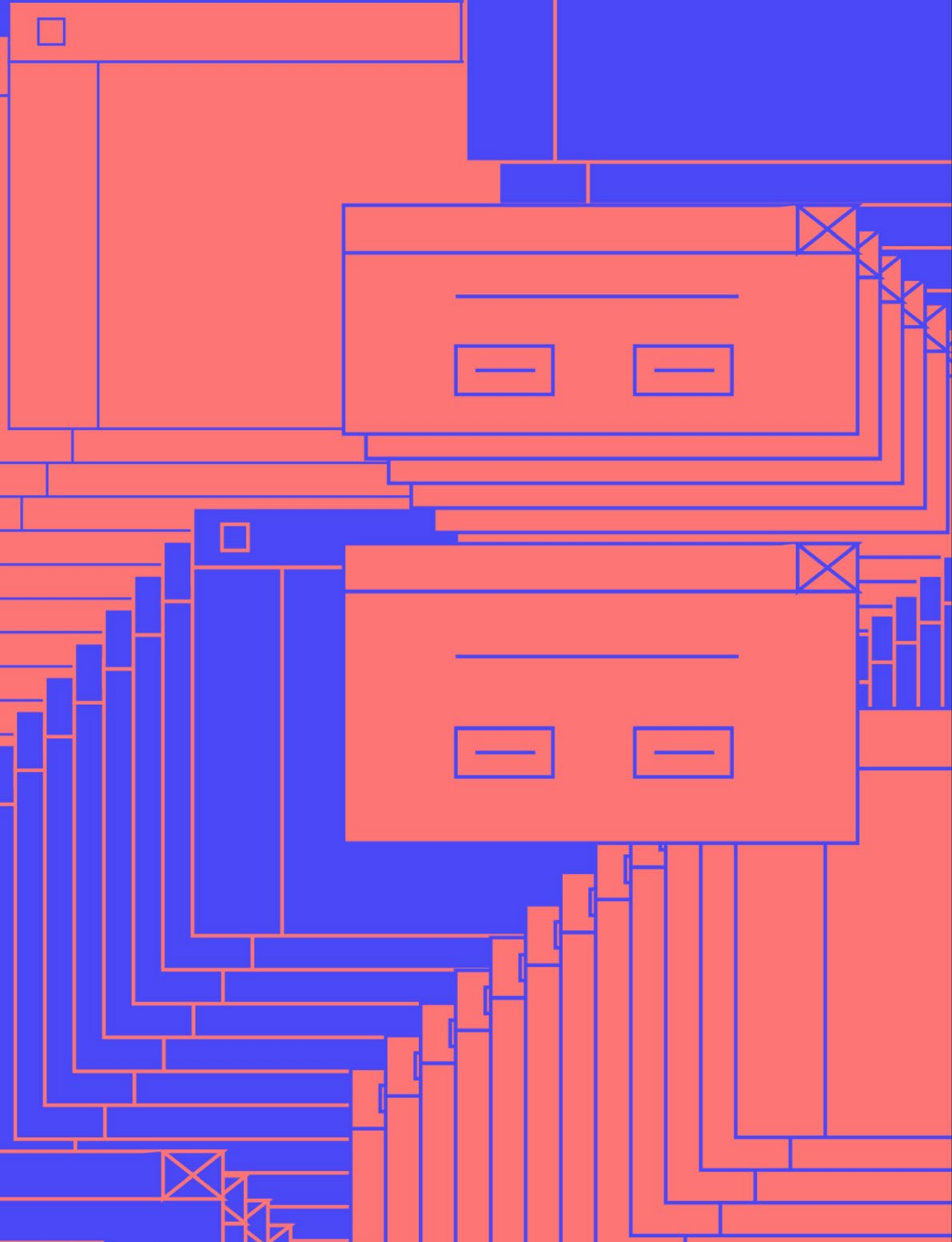
---

## Fidus

Fidus is de gewestelijke dienstenintegrator in het Brussels Gewest. Hij zorgt voor de koppeling met tal van gegevensbronnen: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, Kruispuntbank van Ondernemingen, FOD Financiën, Rijksregister, Orde van Architecten, Dienst Inschrijving Voertuigen (DIV), BOSA DG Digitale Transformatie ... Dankzij de geautomatiseerde uitwisseling van deze digitale gegevens tussen administraties is er een sterke afname van de administratieve belasting voor burgers, ondernemingen en besturen.

In 2020 **hebben 52 partners toegang tot één of meer gegevensstromen** waaronder Leefmilieu Brussel, de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB), de GGC (Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie), de Iris Ziekenhuizen Zuid, gemeentebesturen ...

Het totale aantal transacties in 2020 bedraagt 15.232.924 (tegenover 5.364.487 in 2019).



---

## FixMyStreet

FixMyStreet is het **unieke aanspreekpunt waarmee burgers incidenten in de Brusselse openbare ruimte kunnen melden**: defecte verlichting, vervaagde wegmarkeringen, kuilen, beschadigd straatmeubilair, sluikstortplaatsen ...

In 2020 werden 18% extra meldingen geregistreerd in vergelijking met 2019 (totaal van 70.746 meldingen). Dit brengt het totaal, sinds de lancering van FixMyStreet, op bijna **250.000 meldingen!**

De categorie "Openbare netheid" wordt het meest gebruikt, inzonderheid met meldingen van sluikstorten (+12% tegenover 2019).

De mobiele app is ook preciezer geworden: de gebruiker kan nu aangeven of de plaats van het incident het voetpad, de rijweg, het fietspad enzovoort is.

---

# 60%

6 van de 10 meldingen worden gedaan door burgers; de rest door professionals (stadsstewards, terreinwerkers, nutsbedrijven ...)

---

# 70%

70% van de meldingen wordt verricht met de mobiele app, die het voordeel biedt van rechtstreekse geolokalisatie van het incident met foto

---

---

## Housing Management System

De FEDSVK, de federatie die de sociale verhuurkantoren (SVK) groepeert, wilde beschikken over een beheertool die alle bedrijfsprocessen inzake vastgoed- en verhuurbeheer omvat.

In antwoord daarop heeft het CIBG het Housing Management System (HMS) ontwikkeld, een gebruikersvriendelijke interface voor een **eenvormig en transversaal beheer van het vastgoedpark**, de toewijzing van woningen, de facturen, de afrekeningen, de lasten enzovoort.

Dankzij HMS en het werk van gegevensinvoer van de SVK's zijn meer dan 5.000 huurders, 5.400 woningen (voor 2.400 gebouwen) en 2.600 eigenaars opgenomen in HMS. Het transversaal overzicht van het vastgoedpark vergemakkelijkt het beheer van de woningen voor de SVK's en komt op die manier ook ten goede aan de gebruikers.

---

## IRISbox

Een computer, een internetverbinding, een elektronische identiteitskaart volstaan om toegang te hebben tot ca. **450 documenten en formulieren** via het elektronisch loket IRISbox, dat de klok rond toegankelijk is.

De gezondheidssituatie met betrekking tot het coronavirus en de nieuwe functionaliteiten van het loket verklaren het recordgebruik van IRISbox in 2020.

**78.000 nieuwe gebruikers** (tegenover 38.000 in 2019) **hebben 387.000 aanvragen van documenten ingediend** (tegenover 287.000 in 2019). De aanvragen bij de gemeentebesturen zijn tussen 2019 en 2020 meer dan verdubbeld (103.957 tegenover 296.541).

Voor de gemeenten Vorst, Ganshoren, Jette, Molenbeek, Sint-Gillis, Ukkel en Watermaal-Bosvoorde is het voortaan mogelijk om online een afspraak te maken. Het is een voorbeeld van de door de burgers gevraagde vereenvoudiging van procedures en van gebruiksgemak. Op deze manier worden er bijna 8.000 maandelijks afspraken gemaakt!

Nieuw voor 2020 is een chatbot voor rechtstreeks contact met het gemeentepersoneel en de mogelijkheid om een aanvraag tot adreswijziging onmiddellijk online in te geven.

Vanaf de IRISbox-homepage zijn er rechtstreekse links naar de meest gevraagde documenten, i.e. attesten van gezinssamenstelling, attesten van woonst, uittreksels uit het strafregister en nationaliteitsbewijzen.

Een parcours per thema (burgerlijke stand, gezondheid, werk, huisvesting, premies) of per dienst (parkeerkaart, adreswijziging, een afspraak maken) bevordert de gebruikerservaring van het elektronisch loket.

#### Gebruikersprofiel

60%

6 van de 10 gebruikers maken verbinding met IRISbox via een computer (de andere 4 via een smartphone)

54%

54% van de gebruikers zijn vrouwen

38%

18-35 jarigen vertegenwoordigen 38% van de gebruikers

## IRISnet

Dankzij het netwerk IRISnet beschikt het Brussels Gewest over een **performant breedbandnetwerk waarmee het de ontwikkeling van digitale projecten en platformen kan ondersteunen**. Het netwerk vermenigvuldigt de redundancies zodat een storing of onderbreking ongemerkt blijft voor de eindgebruiker.

Het netwerk wordt sinds 2012 uitgebaat binnen een publiek-private samenwerking via de cvba IRISnet, met als stichtende aandeelhouders het CIBG, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Orange.

De overheidsopdracht IRISnet 2 loopt af in 2022. De gewestregering moet de procedure en de perimeter van de nieuwe overheidsopdracht (IRISnet 3) bepalen. Het CIBG is begonnen met de voorbereidingen voor deze aanbestedingsprocedure die in 2021 zou moeten worden gelanceerd om de continuïteit van de dienstverlening voor alle begunstigden van het contract te waarborgen.

## Gewestelijk e-mailsysteem

Het gewestelijk e-mailsysteem heeft 37.431 mailboxen, verdeeld over 130 administraties en instellingen.

De volumetrie van het gewestelijk e-mailsysteem wordt steeds groter: we tellen driemaal meer e-mailadressen dan er personeelsleden zijn in de instellingen<sup>13</sup>.

**In het jaar 2020 werden in totaal 96,4 miljoen e-mails uitgewisseld.**

Er werden 28,4 miljoen e-mails verzonden: 21,8 miljoen binnen het gewestelijk e-mailsysteem en 6,6 miljoen naar externe adressen.

28 miljoen e-mails werden als "spam" aangemerkt en geblokkeerd. 16.200 berichten met virussen werden geneutraliseerd.



---

## Nova, MyPermit en OpenPermits

Nova is het transversaal platform voor alle besturen van het Brussels Gewest die bevoegd zijn voor het **beheer van de stedenbouwkundige en milieuprocedures**.

Een dashboard, gepersonaliseerd per gebruiker, en nieuwe modules “*Motivering en afwijkingen*” werden in productie gesteld en enkele functionaliteiten (een gebruiker bijmaken, bijlagen...) werden uitgebreid.

De aanvragen van stedenbouwkundige vergunningen voor bijkomende scholen en sociale woningen in het Brussels Gewest volgen voortaan een versneld traject. Het doel is sneller te reageren voor deze nieuwe constructies waaraan de nood in het Gewest zeer groot is.

In 2020 telt Nova 1.643 gebruikers. **Het platform genereerde meer dan 1,5 miljoen documenten voor 783.000 dossiers. Het totaal van 1,6 miljoen bijlagen** vertegenwoordigt een volume van 2.742 Gb.

Eind november 2020 werd **MyPermit** gelanceerd, waarmee het hele proces van stedenbouwkundige vergunningen - gaande van de indiening van de aanvragen tot en met de toekenning - wordt gedigitaliseerd. Dit **vervangt dus de klassieke indiening op «papier»** en zorgt voor een bijna volledig gedigitaliseerde procedure.

---

## UrbIS

UrbIS (voor Brussels Urban Information System) is de **referentie inzake digitale cartografie voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**.

Architecten, webontwikkelaars, stedenbouwdiensten en het kadaster, hulpdiensten, nutsbedrijven ... allemaal maken ze gebruik van deze online tools van UrbIS. Dat geldt ook voor het CIBG wat betreft alle projecten waarbij gebruik wordt gemaakt van kaarten (FixMyStreet, videobewaking, Fiber to the School ...).

Sinds ze **gratis beschikbaar zijn via een open-datalicentie**, neemt het aantal downloads van UrbIS-tools gestaag toe: +19% in 2020, in totaal reeds **41.541 downloads**. Alleen al 3D-gegevens zijn goed voor ± 40% van de downloads.

Het Mobile Mapping-project, dat gebruikmaakt van 3D-gegevens, is in 2020 voortgezet om het hele Gewest te bestrijken. De gegevens en beelden (panoramafoto's en LiDAR-beelden<sup>14</sup>), verzameld via sensoren in een voertuig, zullen worden geïntegreerd in een platform. Deze werkzaamheden omvatten ook het verzamelen van gegevens die Brussel Mobiliteit in staat moeten stellen om tegen 2021 een databank voor asset management (onderhoud en beheer) van het wegennet op te zetten.

---

## Videobewaking

De camera's die de politiezone Brussel-Noord (Schaarbeek/Sint-Joost/Evere) beheert, zijn voortaan gebundeld binnen het platform voor videobewaking.

De nieuwste intelligente ANPR-camera's<sup>15</sup> van de lage-emissiezone (LEZ – Low Emission Zone<sup>16</sup>) zijn geplaatst, waardoor het aantal registratiepunten over het hele gewestelijk wegennet tot 330 is uitgebreid.

Tot slot heeft Brussel Preventie en Veiligheid (BPV), met de steun van het CIBG, een aantal analyses opgestart met als doel het ANPR-camerapark uit te breiden met het oog op de latere invoering van een slimme kilometerheffing.

The background image is a vibrant nighttime cityscape of Brussels, featuring several illuminated skyscrapers. The buildings are lit up with various colors, including blue, purple, and white. In the foreground, a multi-lane highway shows long, bright light trails from moving vehicles, creating a sense of motion. Overlaid on the image are several circular digital graphics, some resembling radar or data visualization elements, with white lines connecting different points across the scene. The overall aesthetic is modern and technological.

# BIJLAGE 2: HET SMART CITY-BELEID VAN HET BRUSSELS GEWEST

In haar algemene beleidsverklaring 2019-2024<sup>17</sup> bevestigde de regering haar ambitie om van Brussel een Smart City te maken en een proces van participatieve en inclusieve besluitvorming te organiseren. Het Smart City Office fungeert als bouwheer van dit Smart City-beleid.

---

## Burgerparticipatie via “Brussels hacks the crisis”

Om de Brusselaars te ondervragen over hoe zij de periode na COVID-19 zien, heeft het Smart City Office het project van burgerparticipatie “Brussels hacks the crisis” gelanceerd.

De vernieuwende en digitale ideeën van de burgers werden gedeeld en geëvalueerd (via een online stemming) op het platform CitizenLab. De twee ideeën die de meeste bijval kregen, werden ontwikkeld door studenten in het kader van de Open Summer of Code<sup>18</sup> in juli 2020. De ontwikkelaars van het CIBG hebben “Better Bike”, het meest

leefbare van beide PoC's<sup>19</sup>, overgenomen en geïntegreerd in de mobiele app “My Brussels”.

Deze app is uitgebracht in december 2020 en is de digitale online gids voor alle Brusselaars. Administratieve formaliteiten, openbaar vervoer, afvalophaling, sportinfrastructuur, structuren voor kinderopvang, agenda ... allemaal informatie die toegankelijk is op smartphone en kan worden gepersonaliseerd afhankelijk van de gemeente waar iemand woont en wat zijn interessesferen zijn.

---

## Het portaal smartcity.brussels en de internationale positionering van het Gewest als Smart City

Het Smart City Office publiceert regelmatig, op de portaal-site smartcity.brussels, artikelen en een nieuwsbrief over alle Smart City-initiatieven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en wereldwijd. Het Smart City Office is ook aanwezig op sociale netwerken: Facebook, Instagram en Twitter. De positionering als Smart City van het Brussels Gewest wordt in de verf gezet door deel te nemen aan diverse evenementen in binnen- en buitenland.

---

## Smart Lunches

Er worden Smart Lunches georganiseerd met als doel Smart-initiatieven in het Brussels Gewest onder de aandacht te brengen. Sprekers van de academische wereld, het bedrijfsleven, overheden en burgers (de zogenaamde viervoudige helix) worden uitgenodigd om hun ervaringen rond Smart City te delen met de Brusselse plaatselijke besturen.

### Smart City-video

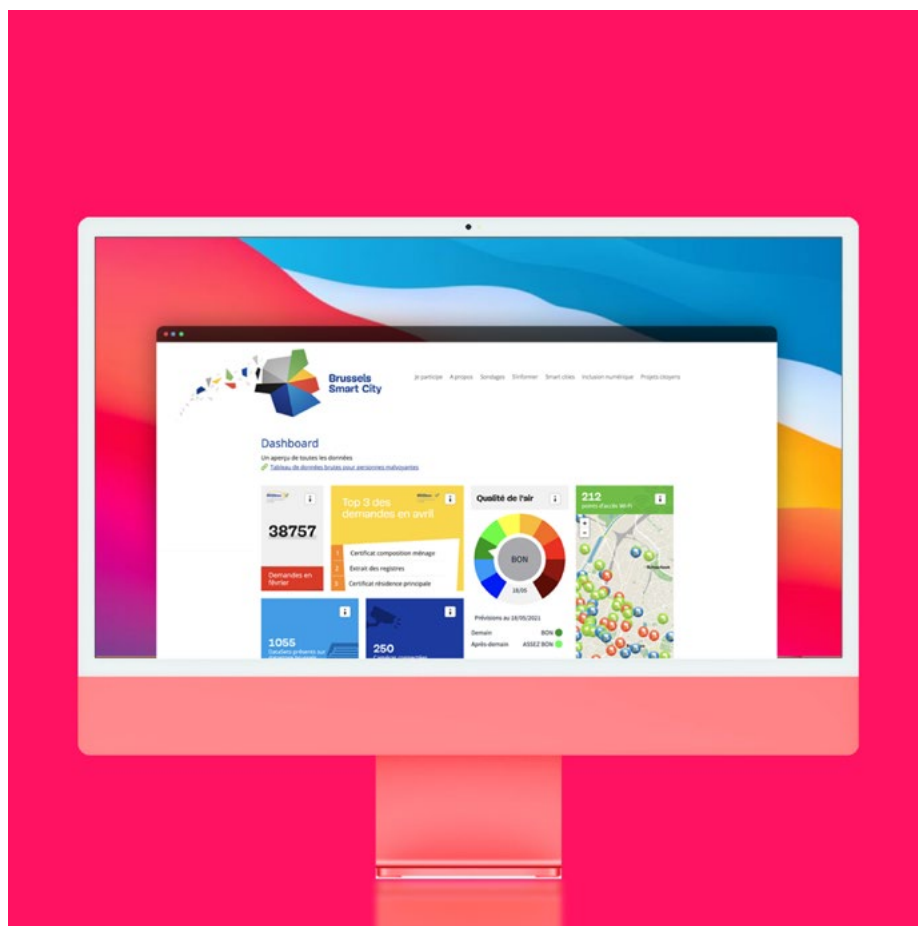
Een video waarin de positionering als Smart City van het Brussels Gewest wordt geïllustreerd, is online beschikbaar. Daarin wordt getoond hoe het Gewest nadenkt over zijn dienstenaanbod, zijn mobiliteit, zijn erfgoed, zijn cultuur, zijn toerisme, zijn afvalbeheer... vanuit de invalshoek van een Smart City.

**Brussels Smart City in 2021 (NL) - YouTube**

## Smart City- dashboard

De portaal­site smartcity.brussels heeft nu een dashboard om de opvolging van de Smart City-doel­stellingen op te volgen aan de hand van een reeks prestatie-indicatoren. De luchtkwaliteit in Brussel, de top 3 van de meest opgevraagde documenten op IRISbox, de gebruiksgraad van deelfietsen, de MIVB-informatie voor reizigers, de locatie van de wifi.brussels-toegangs­punten ... zijn allemaal in real time beschikbaar op dit dashboard.

<https://smartcity.brussels/dashboard-nl>



---

## Notities en referenties

- Onze benadering van transformatie en herpositionering van het CIBG wordt in het volgende hoofdstuk nader toegelicht.
- 2 Alle acties die in het kader van deze gezondheids crisis samen met onze partners zijn uitgevoerd, worden gedetailleerd beschreven op pagina 10.
  - 3 Engelse afkorting: SWOT = Strengths (sterke punten), Weaknesses (zwakke punten), Opportunities (kansen) en Threats (bedreigingen), een tool voor strategische analyse.
  - 4 De denkoefeningen zijn gelanceerd in 2020, maar de resultaten die we bespreken werden in 2021 voorgesteld.
  - 5 Een label "OCR erkend door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest" is in 2019 gelanceerd. Om dit label te krijgen dient de OCR een handvest en een aantal criteria na te leven: uitgerust zijn met minimaal 6 computers of tablets, ondersteunings- en opleidingsactiviteiten voor digitale toepassingen organiseren, ten minste 15 uur per week geopend zijn voor alle doelgroepen enzovoort.
  - 6 Onze analyse en de verschillende scenario's die we in overleg met de plaatselijke besturen hebben bestudeerd, zijn opgenomen in ons Katern nr. 38 "Nieuwe start voor de digitalisering van de lokale overheid. Hoe moeten we de burger centraal stellen in de activiteiten van de lokale overheid?". Het katern kan worden gedownload via <https://cibg.brussels/nl/nieuws/publicaties/katernen/nr-38-nieuwe-start-voor-de-digitalisering-van-de-lokale-overheid-hoe-stellen-we-de-burger-centraal-in-de-activiteiten-van-de-lokale-overheid-2018>
  - 7 Het CIBG levert materieel aan één OCR per Brusselse gemeente.
  - 8 Het hele plan voor digitale toegankelijkheid is te vinden op <https://smartcity.brussels/digitale-inclusie-5-het-plan-voor-digitale-toegankelijkheid-2021-2024>.
  - 9 De diensten en platforms van de huidige dienstencatalogus, hun definitie en de cijfers voor 2020 zijn te vinden in bijlage 1 bij dit verslag, op pagina 20.
  - 10 Harvesting is een mechanisme dat toelaat metadata te halen uit een catalogus (of gegevensbank) op afstand en ze vervolgens op te slaan op een lokale ruimte (server) om er sneller toegang toe te hebben.
  - 11 Datastore wordt op zijn beurt geharvest door de federale en Europese opendataportalen, zodat de gewestelijke data toegankelijk zijn op Europees niveau.
  - 12 Een API (Application Programming Interface) is een soort handleiding die een informaticasysteem in staat stelt een beroep te doen op de functionaliteit van een ander systeem.
  - 13 Dit valt te verklaren door e-mailadressen als info@, contact@ enzovoort die bovenop de persoonlijke e-mailadressen van de medewerkers komen.
  - 14 Met LiDAR-technologie (Light Detection And Ranging) zijn teledetectie en meting op afstand mogelijk met behulp van (laser)licht.
  - 15 ANPR staat voor Automatic Number Plate Recognition of automatische nummerplaat herkenning.
  - 16 De meest vervuilende voertuigen mogen niet rijden binnen de LEZ-perimeter.
  - 17 <http://www.parlement.brussels/wp-content/uploads/2019/07/07-20-Algemene-Beleidsverklaring-brussels-parlement-2019.pdf>
  - 18 <https://osoc.be/>
  - 19 Een Proof of Concept heeft als doel te verifiëren of een concept, een digitaal idee leefbaar is op technisch, commercieel ... vlak.

**Redactie en coördinatie**

Dienst Communicatie van het CIBG

**Opmaak**

RCA Group

**Verantwoordelijke uitgever**

Nicolas Locoge, Directeur generaal

Gelieve voor correspondentie over dit document  
contact op te nemen met:

**Dienst Communicatie**

Kunstlaan 21  
1000 Brussel  
Tel. +32/2/282.47.70

Web : [www.cibg.brussels](http://www.cibg.brussels)  
Mail : [communication@cibg.brussels](mailto:communication@cibg.brussels)  
Twitter : @CIRB\_CIBG  
Facebook : Cirb\_Cibg\_Bric  
Instagram : cirb\_cibg

