



BRUSSEL CONNECTIT
BRUXELLES CONNECTIT

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Memorandum

2025-2030



DIGITAL
transformatio

Een samenvatting?

Scan en bekijk een videosamenvatting
van dit document.



BRUSSEL CONNECTIT
BRUXELLES CONNECTIT

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Inhoud

INHOUD

01.

Inleiding

02.

Wie zijn wij?

03.

Wat bieden we?

04.

Onze organisatie

05.

Onze prioriteiten voor de komende 5 jaar

05.1

Digitaal governance integreren en de digitale maturiteit verhogen

05.2

Garanderen van de democratische principes door archieven

05.3

Transversale diensten die naar de burgers luisteren

05.4

Een referentie op het vlak van intern en gewestelijk IT-beheer

01 INLEIDING

Digitalisering is een integraal onderdeel geworden van onze hedendaagse samenleving. Daardoor is een tijdperk aangetreden waarin technologische innovatie niet zonder nieuwe uitdagingen gepaard gaat, zoals (cyber)veiligheid, digitale inclusie, data governance, het weldoordachte gebruik van artificiële intelligentie en nog veel meer.

Deze grote uitdagingen hebben de relatie tussen de overheidssdienst en zijn gebruikers ingrijpend veranderd.

Daarom richten we ons nu tot u, onze politieke vertegenwoordigers, via dit memorandum.

AMBITIES

Inclusieve, ethische en duurzame digitalisering

Wij, Brussel ConnectIT, willen de aandacht vestigen op de **fundamentele pijlers** voor de implementering van een sterk beleid, om zo een **democratische dienstverlening** te waarborgen. Daarnaast willen we een **inclusieve, ethische en duurzame digitalisering van de overheidssdiensten bevorderen.**

Een broodnodige samenwerking

Door samen te werken, kunnen we bouwen aan **een sterke en welvarende digitale toekomst** voor Brussel. Daarom nodigen we u uit om de voorstellen te bestuderen die we in dit memorandum toelichten.

Deze pijlers vormen een stevige basis om de **noodzakelijke verandering te stimuleren** en om te zorgen voor **een eerlijker en rechtvaardiger digitale samenleving** voor iedereen.

Expertise die tot uw beschikking bestaat

We stellen onze expertise ter beschikking en een efficiënte samenwerking **om uw doelstellingen te bereiken.**

02 WIE ZIJN WIJ?

Brussel ConnectIT is een overheidsdienst die **een globale strategie inzake goed digitaal bestuur** promoot. We maken deel uit van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB).

We bevorderen een globale strategie van goed digitaal bestuur, onder andere door:

- Goede data governance en de ontwikkeling van IT-oplossingen, met name door de digitale maturiteit van onze partners te vergroten;
- Goed elektronisch documentbeheer, waarvan archivering (al dan niet elektronisch) de hoeksteen is;
- De invoering van beginselen inzake administratieve vereenvoudiging voor alle lagen van de bevolking.

Binnen dit kader ontwikkelen we projecten, methodologieën en processen voor verschillende partners:

- alle besturen van de GOB;
- andere gewestelijke en plaatselijke instellingen (onder meer in het kader van onze opdrachten inzake archivering, administratieve vereenvoudiging en beheer van gedeelde gewestelijke platformen (SAP Regionaal en SAP HR Regionaal)).

03 WAT BIEDEN WE?

Dankzij de complementariteit van zijn bevoegdheden werkt ons bestuur aan **een coherente en globale visie op de digitalisering van de overheidsdiensten**. Het gaat hierbij met name om de ontwikkeling van platformen die processen centraliseren, de **archivering** van documenten om de **democratische principes te waarborgen**, het vergroten van het bewustzijn over een **duurzame en verantwoorde digitalisering** en de **begeleiding van de overheidsdiensten bij hun digitale transformatie**.

- 01 We werken hand in hand met “de business”**

We ontwikkelen oplossingen of implementeren transversale acties/projecten **die het beste tegemoetkomen aan de specifieke geïdentificeerde behoeften**, met respect voor **ethiek, duurzaamheid en veiligheid**.
- 02 We testen oplossingen binnen een gedefinieerd kader**

Dankzij onze positie binnen de GOB (dat uit 8 besturen bestaat) **testen we oplossingen binnen een gedefinieerd kader** via Proofs of Concept. Zodra de oplossing ontwikkeld en getest is, stellen we ze voor aan de besturen van de GOB die er aanvankelijk niet bij betrokken waren, passen we ze indien nodig aan en bieden we ze uiteindelijk aan andere, non-GOB, gewestelijke openbare besturen aan.
- 03 We ontwikkelen partnerschappen**

We **werken** uiteraard **samen** met andere openbare besturen, in het bijzonder met Paradigm, dat ons de basisinfrastructuur levert waarop onze verschillende ontwikkelingen draaien.

Tot slot wordt ons **lokale, gewestelijke en federale** netwerk steeds omvangrijker. Dit maakt de uitwisseling van goede praktijken, het delen van tools, enz. mogelijk. We werken onder meer samen met de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) en Brulocalis voor specifieke kwesties.

04 ONZE ORGANISATIE

Directie IT-coördinatie

Business et Data Intelligence
Digital Transformation & Cybersecurity
Project & Service management

Directie SSP-IT

Kantoorautomatisering infrastructuur
Gebruikersondersteuning

BRUSSEL CONNECTIT

Directie ConnectMemory

Regionale Archiefdienst

Directie SAP

Ontwikkeling van SAP-
modules en/of platforms
Gebruikersondersteuning

Directie easy.brussels

Brussels agentschap voor
administratieve vereenvoudiging en
gebruikersrelaties

05

DE PRIORITEITEN VOOR DE KOMENDE 5 JAAR

05.1

Digitaal governance integreren en de digitale maturiteit verhogen

Doelstelling 1:

Digitaal governance integreren via de harmonisering en vaststelling van standaarden

De invoering van een digitale governance betekent **de implementatie van gewestelijke digitale standaarden**, die bekend zijn bij en aanvaard worden door alle entiteiten. Deze standaarden zullen leiden tot:

- een grotere harmonisering van de praktijken binnen overheden;
- een samenwerking en gegevensuitwisseling tussen verschillende publieke entiteiten;
- een coherent gebruik van termen en concepten met betrekking tot de definitie van databases. Door synoniemen en homoniemen te vermijden, wordt het gemakkelijker om de gegevens op een uniforme wijze te begrijpen en te gebruiken.

De kwaliteitscriteria voor deze standaarden moeten criteria bevatten voor het verzamelen, stockeren, delen en bijwerken van gegevens om de kwaliteit en relevantie ervan te waarborgen en hun bewaring casu quo vernietiging.

Brussel ConnectIT is een van de meest actieve betrokken partijen in het door de regering opgerichte comité "**Gewestelijke Architectuur**".

Daarnaast zal de creatie van **een gecentraliseerde gegevenscatalogus**, waarin alle informatie met betrekking tot projecten en gewestelijke gegevens wordt gecentraliseerd, het zoeken naar en de toegang tot gegevens vergemakkelijken en tegelijkertijd een coherent en geharmoniseerd gebruik van gegevens bevorderen. Deze catalogus zou ook kunnen worden gebruikt om gedigitaliseerde diensten te monitoren en er nieuwe acties uit af te leiden. De GOB wil zijn actie op dit gebied voortzetten.

De vaststelling van standaarden betekent ook dat **de kwaliteit van IT-projecten verbetert**, door acceptatiecriteria voor hun inproductiestelling te definiëren. Dit omvat deadlines, deliverables en kwaliteitscriteria waaraan moet worden voldaan om een doeltreffende overgang van de build-fase naar de run-fase te waarborgen.

Dit zou ook kunnen worden weerspiegeld in de ontwikkeling en analyse van prestatie-indicatoren voor projecten.

Tot slot **zullen de standaarden een ethische dimensie garanderen**, door een verantwoord en duurzaam gebruik van de tools en digitale gegevens binnen openbare besturen te bevorderen.

Dit betekent onder meer dat persoonsgegevens moeten worden beschermd, dat de veiligheid van IT-systemen moet worden gewaarborgd en dat digitale middelen op een ecologisch verantwoorde manier moeten worden gebruikt.

Brussel ConnectIT wil **duurzame IT** systematisch integreren in zijn projecten (**eco-conceptie**).

De GOB en Brussel ConnectIT hebben hun engagement voor deze aanpak bewezen, door het "Responsible Digital Charter" te ondertekenen en door de indicatoren op te volgen die gekoppeld zijn aan de ISO 14001-norm (een internationale norm die de criteria definieert waaraan een doeltreffend milieubeheersysteem moet voldoen).

Klimaattransitieplan GOB 2030

Brussel ConnectIT zal een **diagnose maken van de ecologische voetafdruk van IT-systemen**, verder werken aan **duurzame IT** en een **regionaal ecosysteem van de circulaire economie voor IT-hardware** blijven promoten door partnerschappen aan te gaan met de relevante spelers, bovenop de reeds bestaande. Op dit gebied werken we bijvoorbeeld al samen met de vzw Close the Gap.



Onze aanbeveling?

Binnen de GOB heeft Brussel ConnectIT al een groot aantal **standaarden** opgesteld. Deze kunnen gemakkelijk worden gedeeld met andere gewestelijke administraties, waardoor de aanbevolen **harmonisatie** wordt gegarandeerd.

Doelstelling 2:

De gegevensmaturiteit (data maturity) binnen overheidsdiensten vergroten

In de eerste plaats is het **onze opdracht om “de business” ondersteuning te bieden, door tools te ontwikkelen op maat van de behoeften** van elke GOB-dienst. We begeleiden ook de beroepen, door hen specifieke begeleiding op maat te bieden zodat ze de technische aspecten in verband met gegevensbeheer onder de knie krijgen. Bovendien maken we er een punt van om deze gegevens op een relevante manier te interpreteren, zodat we er lessen uit kunnen trekken en strategische aanbevelingen kunnen doen voor elke dienst.

Brussel ConnectIT pleit voor een **gemeenschappelijk gegevensmodel** op gewestelijk niveau. Dit zal de uitwisseling van gegevens tussen de verschillende overheidsdiensten vereenvoudigen en het gebruik ervan optimaliseren. Tot slot is het essentieel om binnen een **Data Community** te blijven werken, om onderwerpen in verband met gegevens, projecten, governance, ontwikkelingen en ervaringen transversaal te behandelen.

AI integreren om onze diensten te verbeteren

We zullen de mogelijkheden onderzoeken om artificiële intelligentie (AI) binnen onze overheidsdiensten te gebruiken om:

- besluitvormingsprocessen te optimaliseren;
- de kwaliteit van de aan burgers verstrekte informatie te verbeteren;
- de diensten af te stemmen op hun specifieke behoeften.

De meest gebruikte platformen die door Brussel ConnectIT worden gebruikt (Salesforce, SAP, O365) maken het al mogelijk om AI te integreren in bepaalde bedrijfsprocessen. Deze technologieën kunnen **waardevolle informatie extraheren, analyseren en kruisen uit Big Data**, waardoor administraties problemen beter kunnen begrijpen, beter kunnen anticiperen op behoeften en diensten kunnen verstrekken, zowel binnen overheden als aan gebruikers.

Onze visie is om **AI ook op een voorspellende manier te implementeren**: dit zal het mogelijk maken om storingen in IT-diensten, niet-functionele diensten, cyberdreigingen, enz. te detecteren. Voorspellende AI zou ook kunnen worden gebruikt om gebruiksregels binnen de overheid vast te stellen. Daarnaast kan het modelleren van gegevens met behulp van AI tot grote vooruitgang leiden.



Onze aanbeveling?

Overheden zouden **sleutelfiguren** moeten hebben die zich bezighouden met gegevens en, in toenemende mate, met AI.

Doelstelling 3:

Een basis bieden voor de automatisering van de rechten, door de wettelijke grondslagen te herzien

We willen **een doeltreffende data governance voor onze applicaties invoeren, die als basis zal dienen voor de automatisering van rechten**, waardoor burgers snel en gemakkelijk toegang zullen krijgen tot hun rechten.

De automatisering van rechten biedt reële mogelijkheden om de overheidsdiensten te verbeteren, de middelen te optimaliseren en beleidsmaatregelen te ontwikkelen.

In onze steeds meer digitale samenleving verzamelen en bewaren de overheden een aanzienlijke hoeveelheid gevoelige persoonlijke informatie. Het is echter vaak moeilijk om deze gegevens doeltreffend te gebruiken door de huidige AVG-bepalingen met betrekking tot het kruisen ervan.

Het zou mogelijk zijn om wettelijke bepalingen in te voeren die **de interoperabiliteit van gegevens** door overheidsdiensten regelen en tegelijkertijd de bescherming van de privacy en de veiligheid van personen waarborgen. Dit zou overheden in staat stellen om informatie te delen en te kruisen, om een meer volledig en holistisch beeld van personen en hun behoeften te krijgen. Het is echter cruciaal om een evenwicht te vinden tussen de voordelen van gegevensautomatisering en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Daarom kan **dataminimalisatie** ook een aanpak zijn voor digitale beveiliging en gegevensbescherming: hoe minder persoonlijke gegevens een organisatie bewaart, hoe kleiner het risico op een datalek. Om dit te bereiken moeten organisaties zich bij het ontwikkelen van nieuwe producten, diensten en projecten afvragen welke persoonsgegevens strikt noodzakelijk zijn om het gewenste doel te bereiken.

Op de lange termijn kunnen we ons ook een proactieve dienstverlening voorstellen: de overheid zou bijvoorbeeld op basis van een minimale hoeveelheid gegevens kunnen bepalen of iemand recht heeft op een premie, zonder de basisgegevens te raadplegen. Dit zou de administratieve lasten verminderen en de privacy respecteren.



Doelstelling 4:

Een digitale governance voorstaan waarbij de wetgever betrokken is

In een wereld waar een digitale revolutie volop aan de gang is, **is het belangrijk geworden om alle belanghebbenden, inclusief wetgevers, bewust te maken voor digitale governance**. Bij beslissingen op het vlak van wet- en regelgeving moet nu expliciet rekening worden gehouden met IT-gerelateerde aspecten, of moet op zijn minst de impact worden beoordeeld van deze beslissingen op informatie- en communicatietechnologieën (ICT).

De beslissingen van wetgevers kunnen grote gevolgen hebben voor het digitale ecosysteem en voor het dagelijkse leven van burgers. Het is uitermate belangrijk om rekening te houden met de toenemende **interconnectie van IT-infrastructuren en -diensten**, die essentiële elementen van onze samenleving zijn geworden. Uitdagingen zoals gegevensbescherming, cyberveiligheid en de regulering van onlineplatforms zijn allemaal voorbeelden die een aanpak vereisen waarin het IT-aspect is geïntegreerd.

Om deze integratie te vergemakkelijken, moeten **specifieke tools** worden ingevoerd, zoals een “**digitale test**”. Met deze test zou de **potentiële IT-impact van een juridische beslissing kunnen worden beoordeeld alvorens deze beslissing wordt geïmplementeerd**. Deze test zou kunnen worden uitgevoerd door **een orgaan voor businessarchitectuur**, om de mogelijke gevolgen voor de veiligheid, de vertrouwelijkheid van gegevens, de toegang tot informatie en de innovatie te analyseren, onder meer via een globale business case.

Het doel van deze test bestaat erin ervoor te zorgen dat de **regelgeving wordt aangepast aan de voortdurend veranderende digitale wereld**.

Door vanaf het begin een IT-dimensie mee te nemen bij het opstellen van wetteksten, zouden wetgevers kunnen anticiperen op eventuele problemen en de kansen kunnen grijpen die digitale transformatie biedt. Deze proactieve aanpak zou leemten in de regelgeving, inconsistenties in de wetgeving en conflicten tussen bestaande wetten en technologische innovaties voorkomen. Bovendien kunnen de technische mechanismen en kosten enorm variëren, afhankelijk van het gebruikte vocabulaire en de inhoud van een wetgevende tekst.

Onze aanbeveling?

Als een wettelijke beslissing moet worden geïmplementeerd, moet er een **digitale test** worden uitgevoerd om de potentiële IT-impact te beoordelen. Brussel ConnectIT zal deze test binnen de SPRB opzetten en kan hem vervolgens uitbreiden naar het regionale niveau.

Doelstelling 5: Openbare gegevens beschermen

Om de groeiende dreiging van cyberaanvallen tegen te gaan, is het noodzakelijk om **extra te investeren in cyberbeveiliging**. Het is noodzakelijk om procedures in te voeren die inspelen op verschillende scenario's van cyberaanvallen (ransomware, databreach, enz.), maar ook om voortdurend op de hoogte te blijven van de nieuwste trends op het gebied van cyberaanvallen en beveiliging.

Bewustmaking van het belang van informatiebeveiliging is een van onze prioriteiten: de financiële impact van een cyberaanval kan gemakkelijk oplopen tot enkele tientallen miljoenen euro.

We zorgen ervoor dat IT-systemen, netwerken en gegevens van de GOB zijn beschermd tegen de dreiging van cyberaanvallen. Dit houdt in dat:

- het **veiligheidsbeleid** continu moet worden aangepast;
- de **beste beveiligingspraktijken moeten worden toegepast**;
- de **risico's moeten worden beheerd**;
- **personeelsleden** moeten worden **gesensibiliseerd** voor informaticabeveiliging;
- **indringing** moet worden **opgespoord en voorkomen**;
- **veiligheidsincidenten** moeten worden beheerd.

Uit een recent onderzoek (april 2024) is gebleken dat de GOB, qua informatiebeveiliging, zeer goed scoort in vergelijking met andere regionale besturen. Het is uitdrukkelijk de bedoeling deze koppositie te behouden en desgevraagd onze expertise te delen.

Tot slot is Brussel ConnectIT ook verantwoordelijk voor **het beheer van de toegang tot verschillende platformen die persoonsgegevens bevatten**. We willen een globale strategie en procedures voor alle platformtoegangen opstellen, zowel op het gebied van veiligheid als data governance.

Risicobeheer

Risicobeheer draait in eerste instantie rond anticiperen en plannen.

Op operationeel vlak **ondersteunt Brussel ConnectIT zijn partners** vanaf het begin van hun project, via doeltreffende en beproefde methodologieën. **Deze methodologieën moeten coherent zijn voor alle gewestelijke overheden.**



Onze aanbeveling?

Wij stellen voor dat **alle IT-ontwikkelingsprojecten of projecten waarbij persoonsgegevens betrokken zijn, worden onderworpen aan een risicobeoordeling.**

05.2

Garanderen van de democratische principes door archieven

Doelstelling 6:

De democratische principes waarborgen via een coherente en gecentraliseerde archivering

Archivering is van cruciaal belang voor het behoud van onze democratie. Als samenleving **worden we dagelijks geconfronteerd met een toenemende hoeveelheid aan gegevens en informatie**. Zonder een doeltreffend **archiveringssysteem** en **documentbeheer** wordt het moeilijk, zo niet onmogelijk, om de toekomstige toegankelijkheid van gegevens te waarborgen.

Archivering is essentieel om de verantwoordelijkheid en transparantie van de acties van regeringen en overheden te waarborgen. Archieven bevatten onuitwisbare sporen van genomen beslissingen, ingevoerde beleidsmaatregelen en ondernomen acties. Op die manier kunnen we later nagaan of de beslissingen legitiem werden genomen, of ze strookten met de democratische waarden en kunnen we vooral de geschiedenis van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest schrijven.

Door de **archieffcollecties toegankelijk te maken voor het publiek**, moedigen de regeringen burgerparticipatie aan en stellen ze individuen in staat om te begrijpen hoe overheidsinstellingen in de loop der tijd werken.



20

Wist je dat als je alle archieven zou samenvoegen, we 20.000 lineaire meter zouden hebben, of 20 km?

Elektronisch archiveren of e-Archiving

In ons digitale tijdperk is het belangrijk om een gecentraliseerde e-archiverings-aanpak en -tool te ontwikkelen die wordt gedeeld met alle Brusselse gewestelijke overheden.

Door een gemeenschappelijke aanpak voor archiefbeheer (e-Archiving) te ontwikkelen die gebaseerd is op **informatiegovernance** en het principe van **Archiving by design**, kunnen de Brusselse gewestelijke overheden binnen een **gemeenschappelijk kader werken en een beroep doen op technische middelen en gespecialiseerde competenties om de integriteit, authenticiteit en leesbaarheid van gegevens in de loop der tijd te bewaren**. Centralisering leidt ook tot de harmonisering van beheerspraktijken en maakt het eenvoudiger om archieven te verwerken en te begrijpen die in dezelfde opslagplaats zijn ondergebracht.

Bovendien bieden gekwalificeerde elektronische archiveringsdiensten aan de mogelijkheid om digitaal archief te bewaren of papieren archief te substitueren met volledige juridische zekerheid.

Het Forum van gewestelijke archivariissen

Het **forum van gewestelijke archivariissen**, geleid door Brussel ConnectIT en waarin de verschillende regionale administraties zijn verenigd, zorgt ervoor dat synergieën en mogelijke ontwikkelingen worden gemaximaliseerd. Door hun archieven te delen en samen te werken, kunnen ze terugvallen op elkaars kennis en ervaring. Dit leidt tot een **betere besluitvorming en een doeltreffendere planning van het archiefbeheer**.

Door zichtbaar te zijn op Belgisch niveau kan de Archiefdienst samenwerken met andere gelijkaardige instellingen in het hele land. Deze samenwerking bevordert de uitwisseling van kennis, het delen van middelen en de valorisering van het Belgische documentaire erfgoed in zijn geheel.



Onze aanbeveling?

We stellen voor dat **archieven worden gecentraliseerd** binnen de Regionale Archiefdienst, waardoor toegang tot informatie wordt gegarandeerd en schaalvoordelen mogelijk worden.

05.3

Transversale diensten die naar de burgers luisteren

Doelstelling 7:

De transformatie van de overheid en gebruikersrelaties in goede banen leiden

Administratieve vereenvoudiging is een prioriteit geworden voor vele regeringen over de hele wereld. Het is belangrijk om administratieve procedures gemakkelijker te maken voor burgers, door obstakels weg te werken en de procedures toegankelijker te maken. Een van de belangrijkste doelstellingen inzake administratieve vereenvoudiging is het verminderen van buitensporige bureaucratie en het verlichten van de administratieve lasten voor gebruikers.

Een gebruikersgerichte benadering

Gebruikersgerichte methodologieën (“user centric”) spelen een cruciale rol bij het bereiken van deze doelstelling.

En dat is wat Brussel ConnectIT voorstelt. De “user centric”-aanpak van elk project of elke dienst - of die nu bedoeld is voor een intern of extern publiek - richt zich op de behoeften en verwachtingen van gebruikers en plaatst hen in het middelpunt van het ontwerp van overheidsdiensten, maar helpt ook om de risico's te identificeren die inherent zijn aan de tools en het gebruik ervan.

Het doel is om de specifieke uitdagingen van gebruikers te begrijpen en oplossingen te ontwerpen die effectief en efficiënt aan hun behoeften voldoen, door actief naar gebruikers te luisteren, hun feedback te verzamelen en samen oplossingen te creëren. Deze aanpak werd getest in het project voor de **Regionale webstrategie** (in samenwerking met Paradigm) en zou kunnen worden toegepast op het project voor de **Regionale Onthaalstrategie**.

Omnichannel contacten

Bovendien zijn de contacten tussen administraties en gebruikers nu omnichannel. Omnichannel betekent ervoor zorgen dat alle mogelijke contactkanalen tussen de Brusselse administraties en hun publiek worden gebruikt en gemobiliseerd. Het bevorderen en vereenvoudigen van het gebruik van 'fysieke', 'virtuele' en 'telefonische' kanalen voor interactie tussen gebruikers en de overheid is daarom een belangrijke uitdaging, die we zullen aanpakken via het project **Regionale Onthaalstrategie** (Missie 01 van de Easy Way, het Brusselse plan voor administratieve vereenvoudiging voor 2020-2025).

Opleiding voor personeelsleden van de openbare diensten

Ook de begeleiding van de transformatie van de overheidsdienst is een belangrijke doelstelling. De overheden moeten klaar zijn om zich aan te passen aan de nieuwe technologieën en evoluties in onze samenleving, alsook aan de wettelijke beperkingen. Dit houdt vaak in dat **de bestaande processen moeten worden herdacht** en/of soms moeten worden **geharmoniseerd**, en dat **nieuwe digitale tools en diensten** moeten worden geïmplementeerd. Dit mag echter niet ten koste gaan van de gebruikers. Om de transformatie van de overheidsdienst te begeleiden, moet er rekening worden gehouden met de **behoeften inzake opleiding en ondersteuning van de personeelsleden van de besturen**, opdat ze de nieuwe tools onder de knie krijgen en de gebruikers zo goed mogelijk bijstaan bij hun administratieve procedures.

In deze context bevordert Brussel ConnectIT **de bundeling van kennis en middelen met betrekking tot de tools. Dit zal gebeuren via de oprichting van goed werkende coördinatieorganen en het werkelijke delen van kennis.**

Een centrum voor technologische vaardigheden

Er is behoefte aan de ontwikkeling van een **expertisecentrum voor opleiding en interdisciplinaire innovatie**, om gebruikers te ondersteunen bij de ontwikkeling van toepassingen, evenals de oprichting van een technologisch competentiecentrum voor elk gebied binnen Brussel ConnectIT.

Deze centra zullen zich richten op specifieke gebieden zoals Salesforce, JIRA, Microsoft, SAP, enz., waardoor de vaardigheden van het personeel en de diensten die door de administratie worden geleverd voortdurend kunnen worden bijgewerkt.

Onze aanbeveling?

Procedures vereenvoudigen betekent ook dat ze moeten worden geëvalueerd. De oprichting van een **waarnemingscentrum voor de kwaliteit van administratieve diensten** zou het mogelijk maken om het overheidsbeleid inzake digitalisering en transformatie van openbare diensten te evalueren. Meer informatie in het [easy.brussels memorandum](#).

Om meer te weten te komen over **onze ambities op het vlak van administratieve vereenvoudiging**, raadpleeg het **[Memorandum van easy.brussels](#)**, het Brussels agentschap voor administratieve vereenvoudiging en een afdeling van Brussel ConnectIT..

05.4

Een referentie op het vlak van intern en gewestelijk IT-beheer

Doelstelling 8: Een gecentraliseerd beheer van transversale diensten aanbieden

Het Single Service Point: een catalogus van transversale diensten

De Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) heeft, onder meer dankzij Brussel ConnectIT, **een intern platform** opgericht waarop alle **transversale diensten worden aangeboden (dienstencatalogus) die ter beschikking staan van de werknemers, het zogenaamde Single Service Point (SSP).**

Deze diensten omvatten onder meer IT-hardwarebeheer, IT-probleemoplossing, gebouweninfrastructuur, vertaal- en communicatiediensten, juridische begeleiding, enz.

Het doel van dit initiatief is om deze diensten te centraliseren en te bundelen voor een groep overheidsdiensten, gegroepeerd op één locatie, en dit model vervolgens te dupliceren om de efficiëntie en kosten van overheidsdiensten te optimaliseren.

Dit betekent dat verschillende overheden kunnen profiteren van één enkel toegangspunt voor al hun transversale ondersteuningsbehoeften.

Door dit model te kopiëren naar andere gebouwen waar meerdere administraties gehuisvest zijn, hopen we een proces van bundeling en centralisatie van interne diensten aan te moedigen en de interadministratieve samenwerking te versterken.



Onze aanbeveling?

We zullen **het SSP in fasen openstellen**: eerst voor besturen buiten de GOB waarvan de kantoren zich in de Iris Tower bevinden. Als deze openstelling succesvol is, kunnen we dezelfde dienst ook **aan andere regionale overheden aanbieden.**

Platformen voor alle regionale overheden

Naar het voorbeeld van het regionale SAP-platform wil Brussel ConnectIT platforms inzetten om de transversale processen van administraties beter te beheren.


Een voorbeeld is **het beheer van subsidies: we hebben een platform opgezet, via de ontwikkeling van Salesforce-toepassingen, om het hele proces te beheren**, vanaf de lancering van de oproep over het indienen van aanvragen tot de evaluatie van de gedane investeringen. Zowel de aanvrager als het administratief personeel kunnen de voortgang van de aanvraag volgen, elk met een eigen ruimte op het platform.

Het regionale SAP-platform bestaat intussen meer dan 10 jaar. We wensen nu ook het bestaande SAP HR-platform voor salarisadministratie aan te bieden aan andere regionale administraties.

Deze platformen maken het mogelijk om **processen doeltreffender te beheren**: door informatie en processen op één platform te centraliseren, wordt de toegang tot informatie vergemakkelijkt en wordt de besluitvorming verbeterd. Daarnaast zorgen deze platformen voor meer transparantie en verantwoordelijkheid wat betreft het beheer van overheidsgeld.

Brussel ConnectIT zal blijven werken aan de ontwikkeling van deze en andere gewestelijke platformen om het beheer van de administraties te verbeteren en om te zorgen voor een meer doeltreffende en doelmatige overheid.

Onze aanbeveling?



Brussel ConnectIT zal het **kernbeheer van de bestaande subsidies verder ontwikkelen en uitbreiden**. Als er andere behoeften ontstaan, kunnen we de uitvoering van het project ondersteunen met respect voor het regionale CRM.

COLOPHON

Verantwoordelijke redacteur

Marnix TACK, Generaal Directeur van Brussel ConnectIT

Copywriting, ontwerp, lay-out

Brussel ConnectIT

Wettelijk depot

2024/14.404/11

©Brussels ConnectIT alle rechten voorbehouden

CONTACT MET ONS OPNEMEN?

Brussel ConnectIT

**Sint Lazarusplein 2
1035 Brussel**

connectit@gob.brussels
