

fedict



ACTIVITEITENRAPPORT

2010



Inhoud

Voorwoord	4
Een organisatie in beweging	9
1. Naar een Federale Overheidsdienst ICT	12
2. Naar een koepel met drie entiteiten	18
De activiteiten in 2010	37
1. Fedict	40
2. Fedict Shared Services	66
3. Fedict Select	68
4. Ondersteunende diensten	70
Performantiebeheer en middelen	79
Tot slot	87



Luc Van den Bossche was voogdijminister van Fedict van 11 mei 2001 tot 12 juni 2003.



Voorwoord

Voorwoord



Beste lezer

Met veel enthousiasme en trots stel ik u ons Activiteitenrapport 2010 voor. Enthousiast, omdat we in 2010 verder timmerden aan efficiënt e-government. En trots, omdat we het rapport in het teken kunnen zetten van ons tienjarig bestaan. Tien jaar Fedict, dat is tien jaar innovatie. Dat is een verhaal van continue verandering, van voortdurend vernieuwen.

Eerst en vooral organisatorisch. Zowel het aantal medewerkers als de dienstverlening van Fedict zijn in die tien jaar spectaculair geëvolueerd. Toen we 2001 begonnen, telden we 8 medewerkers. Eind 2010 zijn dat er 76. Veel van die nieuwe medewerkers zijn gedetacheerd vanuit Fedict Select, de vzw die zich bezighoudt met de rekrutering van gespecialiseerd ICT-personeel. Fedict integreerde deze vzw in 2006 om het selectieproces in de snel veranderende ICT-

wereld efficiënter en sneller te laten verlopen. De stijgende vraag naar geschikte ICT-medewerkers wijst uiteraard op een stijgend belang van e-government. Om onze dienstverlening verder in de breedte uit te breiden, integreerden we in 2008 ook Fedict Shared Services. Fedict Shared Services levert logistieke diensten zoals ondersteuning aan lokale helpdesks en servertoepassingen als e-mail, back-up en monitoring.

De integratie van Fedict Select en Fedict Shared Services dient één doel: een snelle, doorzichtige, gebruiksvriendelijke, effectieve, efficiënte en betrouwbare dienstverlening van de overheid aan haar klanten. Om tot dat doel te komen, zijn ook onze kerntaken danig geëvolueerd. Tijdens de eerste jaren van ons bestaan legden we de basis voor e-government: de technische bouwstenen. Met het concept van de 'authentieke bronnen' beheren alle overheidsdiensten hun eigen, specifieke gegevens. Elke verantwoordelijke dienst zorgt ervoor dat de

Voorwoord door Jan Deprest,
voorzitter van het Directiecomité

authentieke bronnen die hij beheert juist, volledig en accuraat zijn. Opdat de gegevens uit de authentieke bronnen onderling uitgewisseld zouden kunnen worden, moesten de instanties met elkaar verbonden worden. FedMAN is het krachtige en beveiligde netwerk waarlangs de overheidsinstanties elektronisch informatie kunnen uitwisselen. De FSB zorgt ervoor dat die gegevensuitwisseling op een gestructureerde manier verloopt. Toen het werk achter de schermen klaar was, restte ons nog een platform te creëren waar gebruikers de diverse diensten kunnen raadplegen. Daarvoor bouwden we www.belgium.be, de portaalsite die alle informatie en diensten van de federale overheid samenbrengt op één plaats. Een sluitend systeem van identiteits- en toegangsbeheer zorgt ervoor dat gebruikers enkel toegang krijgen tot de informatie en diensten die hen aanbelangen. Het federale token en de elektronische identiteitskaart (eID) spelen daarbij een cruciale rol.

Sinds deze technische bouwstenen in 2003 in productie gingen, is onze focus meer op concrete e-government-toepassingen en – diensten komen te liggen. Samen met verschillende partners ontwikkelden we de voorbije jaren tal van innovatieve toepassingen en diensten die het gebruiksgemak voor de klanten van de overheid moeten verbeteren. 2010 was in dat opzicht niet anders: nieuwe toepassingen en diensten werden gelanceerd, bestaande werden verder geoptimaliseerd en uitgebreid. U leest er alles over in dit Activiteitenrapport 2010.

Veel leesplezier.

Jan Deprest
Voorzitter van het Directiecomité



Peter Vanvelthoven was Staatssecretaris bevoegd voor Fedict van 12 juni 2003 tot 17 oktober 2005 en voogdijminister van Fedict van 17 oktober 2005 tot 20 december 2007.



Een organisatie in beweging

2001

Fedict opgericht
p.13

2002

Fedict operationeel

2003

**Informatisering
van de Staat**

2004

**Informatisering
van de samenleving**

2005

**ICT-innovatie- en
-kennisregio****De aanpak van Fedict spitst zich toe op deze drie gerelateerde domeinen** p.16

De samenleving evolueert razendsnel. Een evolutie gestuwd door beter onderwijs, economische groei en technologische vooruitgang zorgt ervoor dat mensen vandaag andere verwachtingen hebben ten aanzien van dienstverleners dan pakweg twintig jaar geleden. Ze vragen meer inspraak en verwachten een kwaliteitsvolle dienstverlening, afgestemd op hun noden en wensen.

De overheid, de grootste dienstverlener van het land, vormt daarop geen uitzondering. Meer zelfs, ze moet het voortouw nemen om zich aan die nieuwe verwachtingen aan te passen. Eind twintigste eeuw groeit dat besef en wordt de overheid hervormd in functie van haar klanten. In het eerste deel van dit hoofdstuk, **'Naar een Federale Overheidsdienst ICT'**, gaan we dieper in op deze hervorming. Vanaf pagina 12 leest u waarom er nood is aan een Federale Overheidsdienst ICT, wat zijn taak is, welke waarden de FOD nastreeft en op welke domeinen zijn aanpak zich toespitst.

2006

Integratie e-gov vzw
p.30

2007

Matrixwerking
p.23

2008

Integratie ICT Shared Services
p.26

**ICT Shared Services wordt
Fedict Shared Services**
p.26

**E-gov vzw wordt
Fedict Select**
p.30

2009

2010

Fedict is actief in een omgeving die voortdurend evolueert. Binnen die context is het logisch dat de FOD zichzelf permanent in vraag stelt en blijft innoveren. Die innovatieve geest komt niet alleen tot uiting in de projecten en diensten, maar ook in de organisatiestructuur en de werking. Innovatie is echter geen doel op zich, het wordt gedreven door de doelstellingen die de organisatie nastreeft. Fedict vernieuwt om zijn opdracht beter te kunnen uitvoeren en met het zicht op toekomstige ontwikkelingen.

Organisatorisch zijn 2006 en vooral 2008 mijlpalen. In 2006 integreert Fedict e-gov vzw, in 2008 ICT Shared Services. Sindsdien positioneert Fedict zich als een koepelorganisatie met drie entiteiten: Fedict, e-gov vzw en ICT Shared Services. Om die positionering uniform uit te dragen, worden zowel de naam als de look and feel op elkaar afgestemd: e-gov vzw wordt Fedict Select, ICT Shared Services wordt Fedict Shared Services. In het tweede deel van dit eerste hoofdstuk, **'Naar een koepel met drie entiteiten'**, gaan we dieper in op de evolutie van de organisatie en de drie entiteiten. U leest er alles over vanaf pagina 18.

Een organisatie in beweging

1. Naar een Federale Overheids- dienst ICT

Modernisering van de openbare besturen

In 2001 wordt de Belgische federale overheid onder leiding van minister Luc Van den Bossche grondig hervormd. Deze Copernicushervorming moet van de overheid een betere dienstverlener maken enerzijds en een betere werkgever anderzijds.

De modernisering steunt op vier pijlers:

- **een nieuwe structuur voor overheidsdiensten**, waarbij de traditionele federale ministeries opgesplitst of samengevoegd worden tot federale overheidsdiensten. Tien verticale FOD's worden verantwoordelijk voor een specifiek beleidsdomein, terwijl vier horizontale FOD's diensten aanbieden die alle FOD's aanbelangen. Zij steunen en begeleiden de andere FOD's op basis van hun competentie en kennis.
- **een nieuwe managementcultuur**, waarbij topambtenaren een mandaat krijgen van zes jaar, elke FOD meer autonomie en controle krijgt over zijn budget en waarbij tweerichtingscommunicatie tussen management en medewerkers een centrale rol speelt.
- **een modern personeelsbeleid**, waarbij de nadruk op de ontwikkeling van vaardigheden en de loopbaanperspectieven van de medewerkers komt te liggen.
- **verbeterde werkwijzen**, door beter te investeren in mensen, infrastructuur, systemen en processen. E-government legt de klemtoon op een verbeterde dienstverlening en een efficiënter gebruik van overheidsinformatie. Het bepaalt de strategische richting voor de manier waarop de overheid zichzelf en zijn processen hervormt door het inzetten van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën. E-government zelf wordt daarbij veel ruimer gezien dan 'een elektronische versie van de bestaande administratieve diensten'. Het plaatst de burgers en bedrijven centraal en is dus de belichaming van de Copernicushervorming in al haar facetten.

Oprichting van Fedict op 11 mei 2001

E-government is dus onontbeerlijk bij de modernisering van de overheid. Eén van de vier horizontale overheidsdiensten die bij de Copernicushervorming het levenslicht zal zien, zal zich dan ook specifiek toespitsen op dit beleidsdomein. De belangrijkste kernopdracht van Fedict, de Federale Overheidsdienst ICT, wordt 'het uitwerken van een gemeenschappelijke e-governmentstrategie en het opvolgen van de naleving ervan'.

Met deze strategie streeft Fedict naar één virtuele overheid voor alle klanten, met respect voor de privacy van de klant en voor de eigenheid en bevoegdheid van elke betrokken overheidsdienst. Klanten zijn immers niet geïnteresseerd in de complexiteit van het overheidsapparaat of in de manier waarop verschillende overheidsdiensten met elkaar samenwerken. Ze willen via één enkel contactpunt en zonder te veel administratieve formaliteiten een oplossing voor hun probleem.

Visie

In nauw overleg met de minister verantwoordelijk voor Informatisering streeft Fedict naar een snelle, doorzichtige, gebruiksvriendelijke, effectieve, efficiënte en betrouwbare dienstverlening van de overheid aan haar klanten.

De naam Copernicushervorming

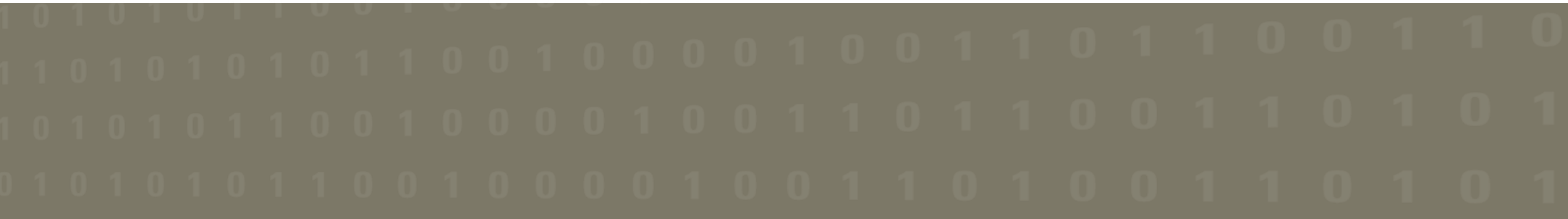
Voor de naam van haar hervorming haalt de overheid de mosterd bij Nicolaus Copernicus, de vader van de moderne astronomie. Zijn revolutionaire 'heliocentrische theorie' symboliseert perfect de radicale overheidsmodernisering. Immers, zoals Copernicus vaststelt dat de zon het middelpunt van het universum vormt en niet de aarde, zo komt ook de overheid tot het besef dat de burger centraal staat in de maatschappij, en niet de overheid zelf.

Een organisatie in beweging

Waarden

Innovatie, loyaliteit, integriteit, proactiviteit, resultaatgerichtheid, collegialiteit en klantgerichtheid zijn de kernwaarden van Fedict. Ze geven aan hoe de organisatie denkt, handelt en gezien wil worden. De Fedictmedewerkers hanteren deze waarden als professionele normen.

- **Innovatie** verwijst naar de creatieve ingesteldheid van Fedict. De organisatie gebruikt zijn competenties om nieuwe technologieën, manieren van aanpakken en oplossingen te zoeken en toe te passen, met als doel een toekomst te creëren die een verrijking inhoudt voor de gemeenschap.
- **Loyaliteit** betekent dat Fedict eenduidig wil spreken bij de interpretatie en invoering van politieke beslissingen en bij de dagelijkse contacten met partners, klanten en leveranciers.
- **Integriteit** impliceert dat betrouwbaarheid een volwaardig onderdeel moet zijn van de deontologie.
- **Proactiviteit** betekent dat Fedict, zonder de eigendom te willen claimen van bepaalde processen, nieuwe en betere manieren voorstelt inzake dienstverlening aan en communicatie met de gemeenschap.
- **Resultaatgerichtheid** vertrekt vanuit de gedachte dat iedereen die op diensten van Fedict een beroep doet een klant is en recht heeft op een kwaliteitsproduct.
- **Collegialiteit** schept een werksfeer waarin teamgeest, samenwerking, open communicatie, wederzijdse ondersteuning en het investeren in elkaars succes centraal staan.
- **Klantgerichtheid** betekent dat Fedict naar een optimale oplossing voor alle klanten streeft



De waarden van Fedict

Een organisatie in beweging

Drie gerelateerde domeinen

De aanpak van Fedict spitst zich toe op drie gerelateerde domeinen: de informatisering van de Staat, de informatisering van de samenleving en het uitbouwen van een ICT-innovatie- en -kennisregio.

De **informatisering van de Staat** omvat het aanbieden van diensten rond de e-governmentbouwstenen, de invoering van e-governmenttoepassingen en –diensten en hun integratie in verschillende overheidsprocessen. Fedict realiseert projecten samen met verschillende overheidsinstanties. Actieve ondersteuning en informatieveiligheid vormen de belangrijkste speerpunten van zijn opdracht.

De **informatisering van de samenleving** stimuleert het gebruik van ICT en internet in het algemeen en van e-governmenttoepassingen in het bijzonder. Het beleid van Fedict omvat zes aspecten:

- De digitale kloof verkleinen omdat toegang tot de digitale wereld meer maatschappelijke kansen en meer welvaart schept;
- het gebruikersbelang vooropstellen als uitgangspunt, niet de technologische mogelijkheden;
- marktstimulerende – dus geen interventionistische – campagnes voeren ten voordele van het ICT-gebruik;
- samenwerken met de privésector voor deze campagnes;
- de Belgische ICT-sector stimuleren door Belgische producten in campagnes op te nemen en door succesvolle implementaties internationaal te promoten;
- algemene nationale campagnes combineren met gefocuste acties die de argumentatie uitdiepen voor een specifieke doelgroep.

De **ontwikkeling van België als ICT-regio** heeft een dubbel doel: de Belgische ICT-bedrijven helpen om nieuwe markten aan te boren in het buitenland en de belangstelling wekken van buitenlandse bedrijven om in België te investeren. Het overkoepelende doel is de ontwikkeling van een Belgische kennismaatschappij. Fedict ondersteunt en versnelt die ontwikkeling door projecten en diensten rond nieuwe technologieën te ontwikkelen en via verschillende kanalen over deze initiatieven te communiceren.

Basisprincipes van e-government

- De klant (burgers en ondernemingen) staat centraal, niet de overheid.
- Administratieve formaliteiten moeten tot een minimum herleid worden: informatie die al aanwezig is, mag de overheid niet opnieuw opvragen.
- De beveiliging, de integriteit en de vertrouwelijkheid van informatie moeten gegarandeerd zijn.
- De overheid is transparant: het is duidelijk wie welke informatie heeft en voor welke opdracht.
- Efficiëntie, betrouwbaarheid en beschikbaarheid staan voorop bij e-governmenttoepassingen.
- E-government houdt rekening met de digitale kloof en omvat acties om die kloof te verkleinen.

Een organisatie in beweging

2. Naar een koepel met drie entiteiten

Fedict, een verhaal van continue verandering

Na zijn oprichting in 2001 legt Fedict zich toe op de definitie, implementatie en het onderhoud van de e-government-bouwstenen, de basisinfrastructuur voor e-government. Om nog klantgerichter te werken, vertaalt Fedict deze bouwstenen naar diensten voor de klanten, geconcretiseerd in een dienstencatalogus. Na het uitbouwen en uitdragen van dit dienstenaanbod richt Fedict zich op het stimuleren van de vraagzijde. De informatisering van de Staat kan immers enkel een succes worden als de samenleving zich informatiseert. Er worden hierbij aanvankelijk vooral acties en projecten op nationaal vlak opgestart, maar al snel wordt de boodschap internationaal uitgedragen. Fedict profileert België als een ICT-innovatie- en -kennisregio in het buitenland. Omdat de beveiliging van informatiesystemen en -overdracht in het kader van e-government essentieel is, initieert Fedict in 2005 een nieuwe dienst die focust op Information Security ('Infosec').

Om de ambitieuze doelstellingen te blijven waarmaken, heeft de federale overheid het geschikte ICT-personeel nodig. Met de integratie van e-gov vzw kan Fedict sinds 2006 veel efficiënter inspelen op die personeelsbehoeften. E-gov vzw houdt zich bezig met de rekrutering van gespecialiseerde ICT-medewerkers. Eerst voor Fedict, later ook voor

ander federale overheidsinstellingen. Aangezien de vzw de geschikte kandidaten zelf aanwerft en ze vervolgens bij de overheidsinstellingen detacheeert, wordt de selectieprocedure in deze snel evoluerende markt aanzienlijk ingekort.

Fedict blijft zich organisatorisch continu in vraag stellen. Dit leidt in 2007 tot een nieuwe interne structuur: een matrixstructuur waarbij de projecten en diensten gebundeld worden in horizontale programma's, ondersteund door verticale 'competence pools'. Een competence pool is een groep medewerkers met specifieke, gelijklopende competenties. Bovendien vult Fedict de behoeften van zijn klanten niet meer louter technisch in. De dienst werkt nu ook vanuit een procesmatig en holistisch perspectief. De FOD beschouwt een end-to-endaanpak van het beheer van bestuursprocessen over verschillende overheidsdiensten heen ('cross-overheid') als essentieel voor de verdere succesvolle ontwikkeling van e-government.

Om zijn dienstverlening nog efficiënter te laten verlopen, integreert Fedict in 2008 ICT Shared Services, de dienst die operationele en specifieke ICT-services aanbiedt aan de horizontale federale overheidsdiensten (FOD Personeel & Organisatie, FOD Budget & Beheerscontrole, FOD Kanselarij van de Eerste

Minister en Fedict). Sindsdien positioneert Fedict zich als een koepelorganisatie met drie entiteiten: Fedict, e-gov vzw en ICT Shared Services. Om die positionering op een uniforme manier uit te dragen, worden zowel de naam als de look and feel van de drie entiteiten op elkaar afgestemd. E-gov vzw en ICT Shared Services worden omgedoopt tot respectievelijk Fedict Select en Fedict Shared Services.

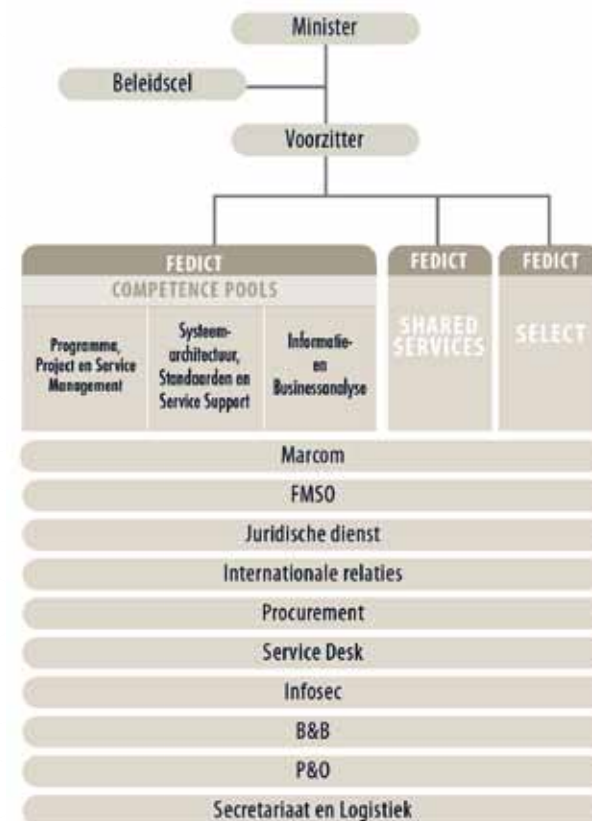
Fedict vandaag

Fedict positioneert zich als een koepelorganisatie met drie entiteiten – elk met hun eigen core business – en tien ondersteunende diensten.

De entiteiten focussen op specifieke kerntaken.

- **Fedict** levert geïntegreerde end-to-enddiensten inzake e-government en biedt diensten aan rond de bouwstenen.
- **Fedict Shared Services** biedt de horizontale federale overheidsdiensten operationele en specifieke ICT-services aan.
- **Fedict Select** staat in voor de selectie en werving van werknemers met ICT-gerelateerde profielen voor federale overheidsinstellingen.

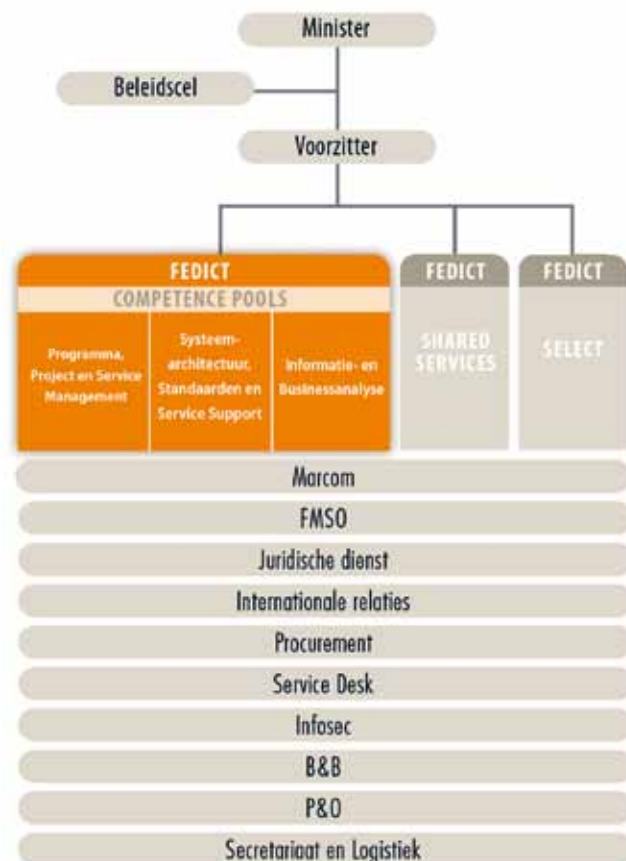
De **ondersteunende diensten** bieden hun expertise aan de drie entiteiten en de andere diensten aan.



Fedict positioneert zich als een koepelorganisatie met 3 entiteiten en 10 ondersteunende diensten.

Een organisatie in beweging

2.1 De entiteit Fedict



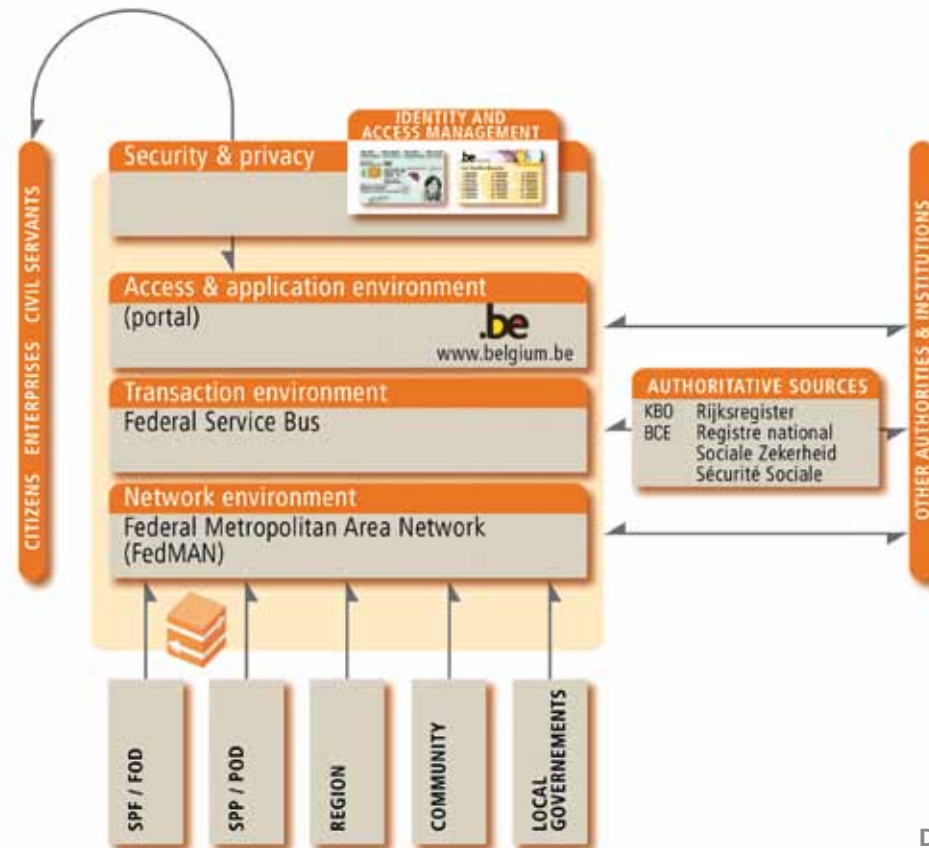
De afgelegde weg

Sinds zijn ontstaan heeft Fedict een bottom-upbenadering gehanteerd: zijn dienstverlening bestond er oorspronkelijk in de e-governmentbouwstenen te creëren. Deze bouwstenen vormen de fundamenteën voor de ontwikkeling van e-governmenttoepassingen:

- de **netwerkomgeving** met FedMAN (Federal Metropolitan Area Network), het hogesnelheidsnetwerk van de federale overheid;
- de **transactieomgeving** met de FSB (Federal Service Bus), het platform dat op basis van webservices de informatie-stromen tussen de authentieke bronnen (Rijksregister, Kruispuntbank van Ondernemingen en Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid) en de e-governmenttoepassingen voor burgers, ondernemers en overheidsmedewerkers op een efficiënte manier stroomlijnt.
- de **toegangs- en toepassingsomgeving** met het federale portaal, inclusief de verschillende componenten die de communicatie tussen de diverse toepassingen mogelijk maken;
- de **beveiligingsomgeving** met als essentiële componenten het gebruikersbeheer ('user management'), het federale token en – vooral – de eID;

- de **informatieomgevingen** met de authentieke bronnen zoals het Rijksregister, de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ).

Intussen concentreert de FOD zich meer op verschillende aspecten van ICT-ondersteuning, op de ontwikkeling van e-governmenttoepassingen en op de internationale promotie van België als ICT-innovatie- en -kennisregio. In de loop der jaren is Fedict steeds meer vanuit de vragen en behoeften van zijn klanten gaan werken: burgers, andere overheidsdiensten en ondernemingen. Deze evolutie ging gepaard met een belangrijke verschuiving: de klemtoon komt op diensten te liggen in plaats van louter op de ontwikkeling van bouwstenen en technische ondersteuning.



Een organisatie in beweging

Kerntaken

De opdracht van Fedict is zesledig:

- het uitwerken en ondersteunen van een gemeenschappelijke strategie inzake e-government en het opvolgen van de uitvoering ervan;
- het bevorderen en bewaken van de homogeniteit en de consistentie van het beleid, in overeenstemming met die gemeenschappelijke strategie;
- het begeleiden van de federale overheidsdiensten bij de implementatie van de gemeenschappelijke strategie;
- het uitwerken van de nodige normen, standaarden en basisarchitectuur voor een efficiënte inzet van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning van de strategie en het opvolgen van de naleving van die normen en standaarden;
- het uitwerken van projecten en diensten die alle federale overheidsdiensten kunnen overkoepelen en die de gemeenschappelijke strategie ondersteunen;
- het beheren van de samenwerking van de federale overheid met andere overheden op het terrein van e-government en informatie- en communicatietechnologie.

Stakeholders

- **De klanten** van Fedict zijn ambtenaren, ondernemingen en onrechtstreeks ook burgers.
- **De leveranciers** zijn publieke organisaties als Smals en BELNET enerzijds en privéondernemingen anderzijds.
- **De partners** zijn andere overheidsdiensten en privéondernemingen.
- **De medewerkers** van Fedict hebben een diepgaande professionele kennis, goede communicatievaardigheden en bezitten managementcapaciteiten of kunnen die ontwikkelen.
- **De publieke opinie** omvat voor Fedict voornamelijk het parlement, de pers, de gebruikersorganisaties en -panels, de werkgeversorganisaties en vakbonden en de academische en wetenschappelijke wereld.
- **Beleidsmakers en de regelgeving** van het parlement en de regering zijn richtinggevend.



De stakeholders van Fedict

Structuur en werking

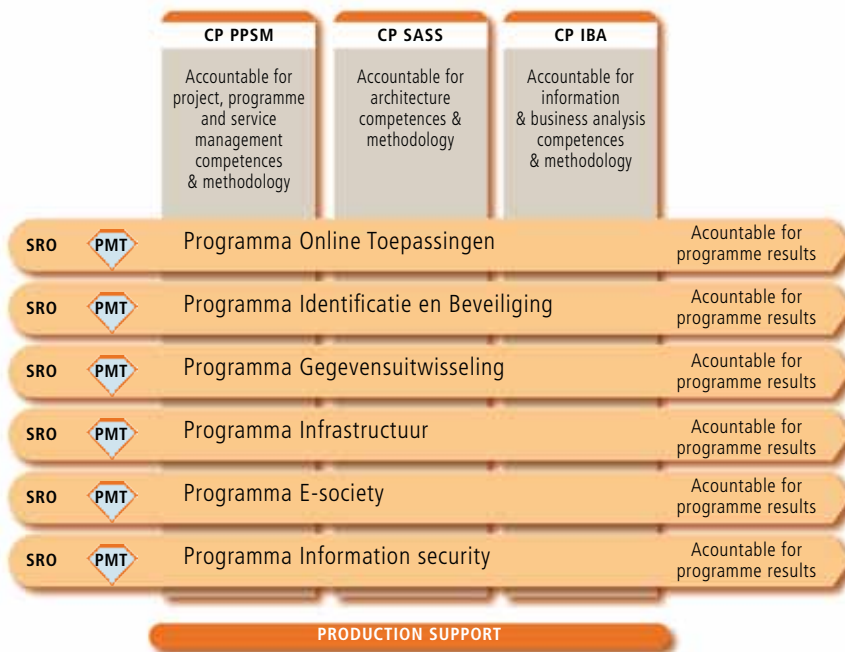
Fedict als entiteit is opgebouwd rond drie competentiegebieden. Voorheen waren dat de vier directoraten-generaal. Gezien de evolutie van competenties binnen Fedict werden deze vier directoraten-generaal omgevormd tot drie 'competence pools'. Deze competence pools (CP) schakelen medewerkers in met het juiste profiel voor specifieke taken voorzien waar nodig in de gepaste opleiding en omkadering. De competence pools worden aangestuurd door een directeur-generaal.

- **CP PPSM** verzorgt het Programma, Project en Service Management.
- **CP SASS** concentreert zich op Systeemarchitectuur, Standaarden en Service Support.
- **CPIBA** is gespecialiseerd in Informatie- en Businessanalyse.

Fedict beheert en levert geïntegreerde end-to-enddiensten inzake e-government en biedt diensten aan rond de bouwstenen. Fedict werkt met afgelijnde programma's – de businessdomeinen binnen de organisatie – die de projecten en diensten van Fedict omvatten. Ze worden samen met de middelen vastgelegd in een masterplan. Programma's worden gesponsord door een Senior Responsible Owner (SRO). De SRO is een lid van het Directiecomité of de voorzitter in de hoedanigheid van business sponsor.

Een organisatie in beweging

De interne organisatie van Fedict is gebaseerd op een matrixstructuur waarbij de programma's een beroep doen op de competence pools voor de nodige expertise en competenties. Door die vernieuwende aanpak vormen de competence pools geen 'eilanden', maar werken ze binnen de programma's samen aan gemeenschappelijke projecten.



De verschillende programma's van Fedict worden ondersteund door de competence pools.

De werking van Fedict situeert zich op drie niveaus:

■ Het strategische niveau: voorzitter en Directiecomité

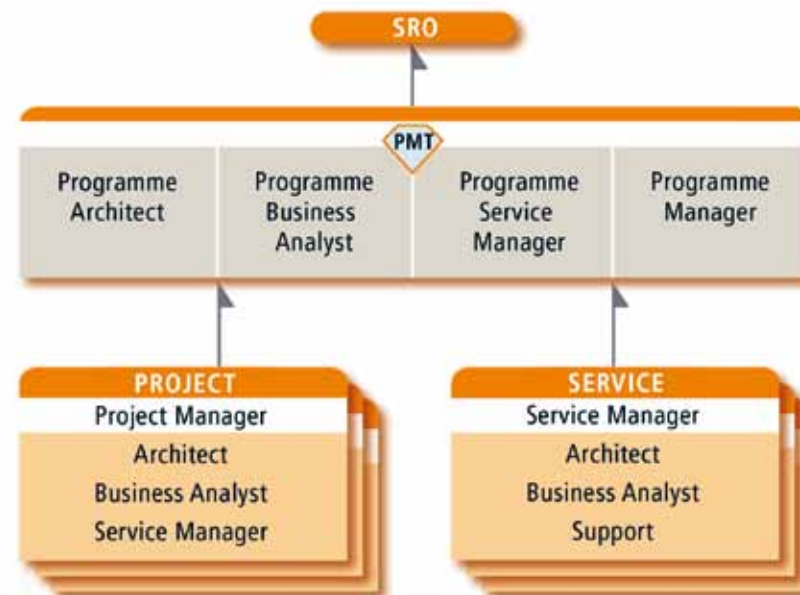
Het Directiecomité en zijn voorzitter vertalen het beleid van de minister en zijn beleidscel in strategische en operationele objectieven, programma's en andere activiteiten. De strategische aansturing zorgt ervoor dat de activiteiten van de drie entiteiten van Fedict in overeenstemming zijn met de strategische objectieven. Wanneer het beleid in tegenspraak is met de missie zal het Directiecomité via de voorzitter en de beleidscel lobbyen voor de aanpassing van het beleid.

■ Het tactische niveau: Opera

De leden van het Directiecomité en de voorzitter van Fedict treden, naast hun hoedanigheid van directeur-generaal, stafdirecteur en voorzitter, op als Senior Responsible Owners (SRO's) van de initiatieven binnen Fedict. Samen vormen ze Opera, wat staat voor 'Opportunity, Evaluation and Recommendation of Actions'. Opera beoordeelt opportuniteiten, beheert de catalogus van aangeboden diensten, coördineert de activiteiten en signaleert knelpunten en risico's die zich over de programma's heen kunnen manifesteren. In de vergaderingen van Opera worden alle opdrachten van Fedict op elkaar afgestemd om met de beschikbare middelen een maximaal rendement te behalen in functie van de gedefinieerde strategische en operationele objectieven.

■ Het operationele niveau: de Programme Management Teams

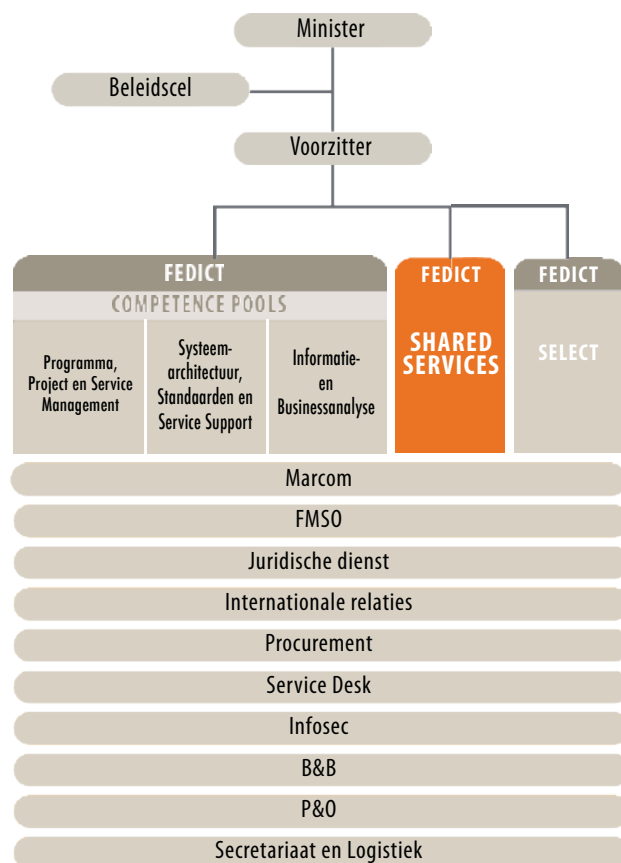
De operationele aansturing en de opvolging van initiatieven gebeurt per programma door een Programme Management Team (PMT). Een PMT bestaat uit een programme manager, programme service manager, programme business analyst en een programme architect. Een programma is een geheel van projecten en diensten. Voor de projecten zijn project managers verantwoordelijk, voor de diensten service managers.



Een programma bestaat uit meerdere projecten en services.

Een organisatie in beweging

2.2 De entiteit Fedict Shared Services



De afgelegde weg

De vier horizontale federale overheidsdiensten (FOD Personeel & Organisatie, FOD Budget & Beheerscontrole, FOD Kanselarij van de Eerste Minister en Fedict) zijn relatief kleine organisaties die overkoepelende diensten aanbieden aan alle FOD's. Daarom werd in 2003 beslist om één gemeenschappelijk ICT-beleid te ontwikkelen voor strategie, ontwikkeling, implementatie en operationele ondersteuning van ICT-oplossingen. Dat gemeenschappelijke beleid vertaalde zich in een gezamenlijke dienstverlening onder de naam ICT Shared Services. Na de oprichting werd in 2004 een eerste Management Plan uitgewerkt om een visie en algemeen werkkader te definiëren. ICT Shared Services werd succesvol geïmplementeerd en groeide uit tot een belangrijke pijler in de uitbouw van een efficiënt e-government. Eind 2008 werd ICT Shared Services als een aparte entiteit geïntegreerd in de Fedictkoepel en werd het omgedoopt tot Fedict Shared Services. Binnen de Fedictkoepel staat Fedict Shared Services in voor het leveren van operationele en specifieke ICT-services aan horizontale federale overheidsdiensten.

Mijlpalen van Fedict Shared Services

- 2003** ■ ICT Shared Services opgericht
- 2004** ■ Eerste Management Plan ICT Shared Services
- 2008** ■ Integratie ICT Shared Services binnen Fedict en omdoping tot Fedict Shared Services

Een organisatie in beweging

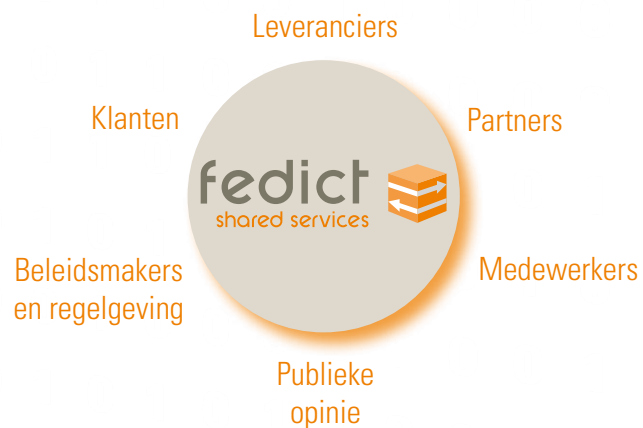
Kerntaken

Fedict Shared Services richt zich op volgende taken:

- operationele en specifieke ICT-diensten leveren aan de federale overheidsinstellingen die de dienstverlening onderschreven hebben om hun strategische doelstellingen te helpen realiseren. De focus ligt op operationele ondersteuning op basis van meetbare SLA's (Service Level Agreements);
- operationele, hoog-kwalitatieve, marktconforme ICT-infrastructuur en -diensten aanbieden aan federale overheidsinstellingen;
- de nodige operationele dienstverlening en ondersteuning van oplossingen, services en ICT-infrastructuur van Fedict opnemen en optimaliseren in de dienstverlening aan de klanten (waar mogelijk en voor zover het past in hun strategie en beantwoordt aan hun behoeften).

Stakeholders

- De **klanten** van Fedict Shared Services zijn diverse federale overheidsinstellingen en beleidscellen.
- De **medewerkers** zijn zowel werknemers van Fedict Shared Services, externe medewerkers (consultants) als medewerkers van de klant, die aangestuurd worden door de stafdirecteur van Fedict Shared Services.
- Voor de **andere belanghebbenden** zoals leveranciers, partners, publieke opinie, beleidsmensen en regelgevers is Fedict Shared Services volledig ingeschreven in de algemene context van Fedict.



De stakeholders van Fedict Shared Services

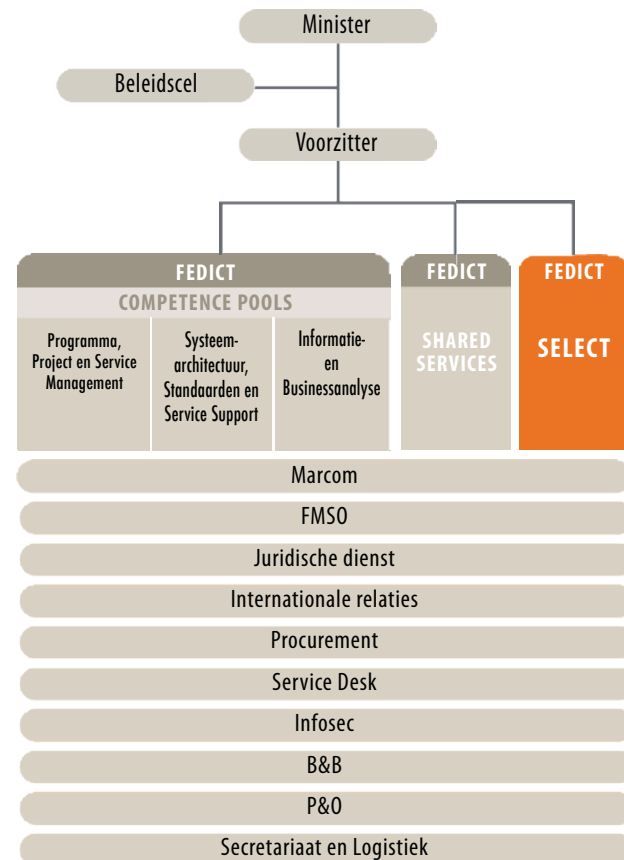
Structuur en werking

De operationele en specifieke ICT-diensten worden geïdentificeerd, uitgebouwd en uitgebaat door een virtuele organisatie waarvan de medewerkers gehuisvest zijn bij de klanten van Fedict Shared Services. Met de meeste klanten zijn er protocolakkoorden die de prestaties vastleggen onder vorm van 'Service Level Agreements'. De medewerkers worden, net als het budget, functioneel aangestuurd door Fedict Shared Services. Die functionele aansturing gebeurt door de managementstructuur en op basis van een protocolakkoord met de klant. Als de medewerkers tewerkgesteld zijn bij Fedict of door Fedict Select gerekruteerd zijn, worden ze zowel functioneel als hiërarchisch aangestuurd door de stafdirecteur van Fedict Shared Services.

Daarnaast kan Fedict Shared Services een beroep doen op de competenties binnen Fedict en zijn ondersteunende diensten. Die ruime, bijkomende ervaring en expertise komen de kwaliteit van de dienstverlening ten goede.

Een organisatie in beweging

2.3 De entiteit Fedict Select



De afgelegde weg

Door de wet van 17 juli 2001 kunnen federale overheidsdiensten zich verenigen voor activiteiten met betrekking tot informatiebeheer en –veiligheid. Om functies binnen die twee domeinen sneller in te vullen, werd e-gov vzw opgericht. In 2002 was e-gov vzw operationeel en startte het met de rekrutering van gespecialiseerde IT-medewerkers voor Fedict. Een jaar later werd die dienstverlening aangeboden aan de andere leden van de vzw, de federale overheidsdiensten en de federale instellingen die niet tot de sector van de sociale zekerheid behoren. In 2006 werd e-gov vzw ondergebracht bij Fedict. Eind 2008 integreerde Fedict ICT Shared Services en sindsdien positioneert Fedict zich als een koepelorganisatie met drie entiteiten. Om de relatie tussen de verschillende entiteiten te benadrukken, werden de naam en de look and feel van de entiteiten op elkaar afgestemd. E-gov vzw werd Fedict Select.

Mijlpalen van Fedict Select

- 2001** ■ Wet van 17 juli 2001
 - E-gov vzw opgericht
- 2002** ■ Activering van e-gov vzw: rekrutering voor Fedict
- 2003** ■ Opstart van de rekrutering voor de andere leden
- 2006** ■ Integratie e-gov vzw binnen Fedict
- 2008** ■ Fedict Select wordt de publieke benaming van e-gov vzw

Een organisatie in beweging

Kerntaken

Fedict Select concentreert zich op volgende taken:

- op vraag van de leden competente medewerkers met ICT-gerelateerde profielen zoeken, rekruteren en ter beschikking stellen opdat de leden hun missie en visie zouden realiseren;
- effectieve, efficiënte en transparante processen in verband met rekrutering, HR-administratie en boekhouding implementeren, opvolgen en continu verbeteren;
- de homogeniteit en consistentie van het rekruteringsbeleid voor alle leden bewaken en bevorderen;
- de samenwerking met de leden op het vlak van de ICT-gerelateerde aanwervingen beheren en de samenwerking met Fedict Select als wettelijke werkgever van de gedetacheerde medewerkers vastleggen.

Stakeholders

De werking van Fedict Select wordt bepaald door verschillende stakeholders: leden, leveranciers, medewerkers, de publieke opinie en beleidsmakers.

- De **leden** van Fedict Select zijn de federale overheidsdiensten en de federale instellingen die niet tot de sector van de sociale zekerheid behoren.
- Fedict Select doet een beroep op **leveranciers** om de aangeboden dienstverlening te garanderen. Consultants ondersteunen de vzw bij het selectieproces.
- Fedict Select wil de beste **medewerkers** aantrekken. Hun sleutelkenmerken zijn een diepgaande professionele ICT-kennis, goede communicatievaardigheden en managementcapaciteiten of de capaciteit om die te ontwikkelen.
- De **publieke opinie** beïnvloedt de activiteiten van Fedict Select. Fedict Select positioneert zich proactief in de ICT-rekruteringsmarkt als erkende en valabele werkgever voor ICT-gerelateerde professionelen, onder meer met rekruteringscampagnes.
- **Beleidsmakers** hebben een impact op Fedict Select aangezien Fedict Select zijn oorsprong vindt in de wet van 17 juli 2001 en daarnaast onderhevig is aan de vzw-wetgeving. Fedict werkt samen met zijn leden op basis van bijzondere samenwerkingsmodaliteiten.



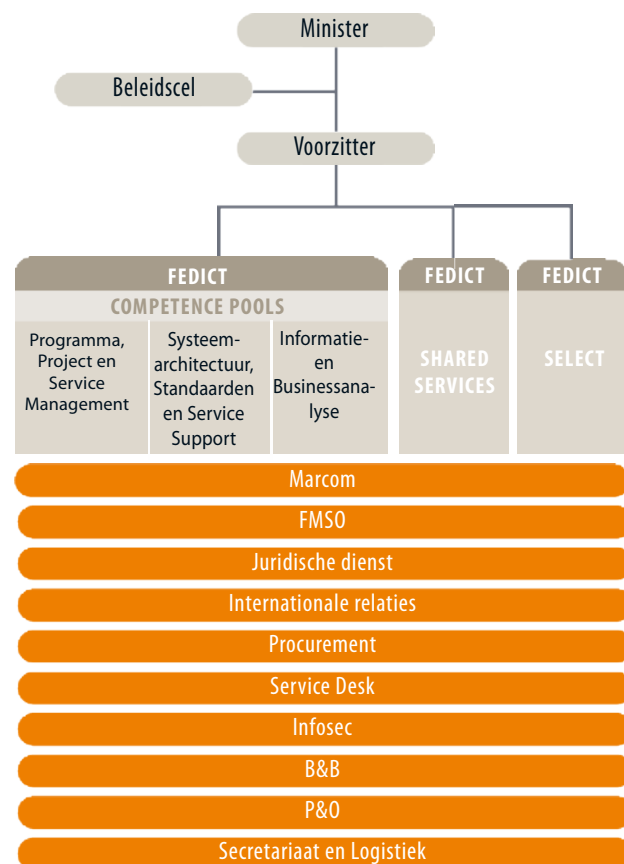
De stakeholders van Fedict Select

Structuur en werking

Fedict Select is een vereniging zonder winstoogmerk. De vzw kan enkel diensten verlenen aan haar leden en uitsluitend op hun vraag. Fedict Select begeleidt en ondersteunt hen bij de rekrutering van gespecialiseerde ICT-medewerkers. Om snel en efficiënt in te spelen op de vragen en behoeften van de leden, werft Fedict Select de werknemers zelf aan en detachert ze vervolgens naar de betreffende overheidsinstelling. De leden nemen de werknemers van Fedict Select op in hun organisatie en integreren ze in hun HR-beleid. Dat houdt onder meer in dat alle financiële en HR-gerelateerde activiteiten (promoties, evaluaties, opleidingen enz.) in de mate van het mogelijke ook voor de gedetacheerde medewerkers toegepast worden. Naast het selectie- en aanwervingsproces staat Fedict Select in voor de personeelsadministratie, inclusief relaties met de vakbonden, juridische administratie en boekhouding. Voor deze laatste twee taken doet Fedict Select een beroep op de ondersteunende diensten van de Fedictkoepel. Het kan ad hoc een beroep doen op de competenties van de verschillende competence pools en ondersteunende diensten.

Een organisatie in beweging

2.4 Ondersteunende diensten



De ondersteunende diensten bieden hun expertise aan de drie entiteiten en andere diensten aan. Dit zijn Marcom (Marketing-communicatie), FMSO (Fedict Management Support Office), Juridische dienst, Internationale relaties, Procurement, Service Desk, Infosec, Budget en Beheerscontrole, Personeel en Organisatie en Secretariaat en Logistiek.

Marcom verzorgt de interne en externe communicatie van Fedict, inclusief vertaling waar nodig.

FMSO volgt de operationele werking van de organisatie op om advies te formuleren op project-, service- en managementniveau. De dienst stelt in samenspraak met de verantwoordelijke teams de governance standaarden op, publiceert ze en ziet er op toe dat ze in de organisatie verankerd worden.

De **Juridische dienst** zorgt voor de juiste wettelijke omkering van de ICT-projecten en -diensten van Fedict en draagt bij tot juridisch correcte besluitvorming en reglementering inzake e-government.

Internationale relaties zet België als ICT-kennisregio op de wereldkaart door zijn expertise op het vlak van e-governemnt wereldwijd te delen en actief deel te nemen in internationale organisaties en projecten.

Procurement schrijft overheidsopdrachten uit en volgt de uitvoering ervan op.

De **Service Desk** is het centrale aanspreekpunt voor klanten van Fedict die inlichtingen wensen of hulp zoeken bij technische problemen voor Fedictdiensten.

Infosec biedt expertise en ondersteuning op het vlak van informatieveiligheid.

Budget en Beheerscontrole bewaakt de werkingsmiddelen, projectbudgetten en beschikbare human resources van Fedict.

Personeel en Organisatie beheert de human resourcesactiviteiten van de organisatie.

Secretariaat en Logistiek levert professionele ondersteuning aan de voorzitter, de directeuren-generaal en hun respectievelijke dienst.



Inge Vervotte was voogdijminister van Fedict van 20 december 2007 tot 20 maart 2008.



De activiteiten in 2010

2002
2003

**FedMAN en verwante
netwerkdiensten**

p.56

**Universal Messaging Engine
(UME)**

**Federal Authentication Service
(FAS)**

p.48

Federaal token en eID

p.57

**Federaal portaal
www.belgium.be**

Tax-on-web

Digiflow

p.53

**Kruispuntbank van
Ondernemingen (KBO)**

2004
2005

kids-ID

p.60

Campagne Peeceefobie

2006

**Campagne Internet voor
iedereen**

FedMAN II

**Interactieve landkaart eID-
toepassingen**

E-Tendering

De Vierde Weg

Mandaatbeheer

eLoket

p.46

Police-on-web

E-payment service

p.44

2007

eID-middleware

p.58

QuickInstall

p.58

Sinds zijn ontstaan in 2001 staat Fedict mee aan de wieg van heel wat innovatieve e-governmenttoepassingen en -diensten. De toepassingen en diensten die de afgelopen jaren gelanceerd werden, blijven evolueren. Ook in 2010.

Aan de hand van de paginaverwijzing naast een toepassing komt u te weten welke inspanningen Fedict in 2010 geleverd heeft voor die toepassing of dienst.

2008

Eigen datacentre

p.56

Federal Service Bus (FSB)

p.52

Federale portaalomgeving

p.40

Nieuwe versie KBO**Nieuwe versie****www.belgium.be****eDepot**

p.53

BuildIT

p.62

Afwezigheidsmelding

2009

MyBelgium**Europese Dienstenrichtlijn****Aline****Fortar****CERT.be**

p.64

Rollenadministratie

p.50

Start2Surf

2010

eBirth

p.45

FAS+

p.48

Fedict bundelt zijn projecten en diensten in programma's. In de hieropvolgende pagina's vindt u de projecten terug per programma:

- Online toepassingen (Front Office) p.40
- Identificatie en Beveiliging (Identity and Access Management - IAM) p.48
- Gegevensuitwisseling (Application Integration Middleware - AIM) p.52
- Infrastructuur p.56
- E-society p.60
- Infosec p.64

De activiteiten in 2010



1.1 Online toepassingen

1. De activiteiten van Fedict

Het programma 'Online toepassingen' groepeert alle projecten en diensten met een online toepassing voor burgers, ondernemingen en overheidsmedewerkers. 'Online toepassingen' zorgt ervoor dat elke gebruiker gemakkelijk en efficiënt toegang krijgt tot de informatie die hem of haar aanbelangt.

Federale portaalomgeving

In mei 2008 lanceerde Fedict samen met het nieuwe federale portaal een flexibel web content management systeem (WCMS) waarop federale overheidsdiensten een beroep kunnen doen voor de implementatie van publieke websites. Dankzij het hergebruik van een gemeenschappelijk technisch platform en de bijhorende diensten vermijden de overheidsdiensten de kost en administratieve inspanning van een specifiek ontwikkelings- en exploitatietraject, terwijl ze toch een website op maat kunnen realiseren. Fedict biedt hen ook de mogelijkheid een zoekmotor te integreren in hun website. Het kan gaan om een standaardversie of om een versie die specifiek afgestemd wordt op hun behoeften. Ook om de bezoekersstatistieken van hun website te verzamelen en te analyseren, biedt Fedict een dienst aan. Zo kunnen de FOD's nagaan in hoeverre hun doelstellingen rond webcommunicatie gehaald werden. Fedict biedt het WCMS aan als

'Software as a Service' (SaaS), wat inhoudt dat Fedict instaat voor het volledige exploitatieluik van de oplossing. Verder adviseert en begeleidt Fedict de overheidsdienst bij de specificatie, de ontwikkeling, de redactie en de lancering van de site. Het redactionele beheer van de site gebeurt door medewerkers van de overheidsdienst zelf.

In 2010 realiseerde Fedict een belangrijke technische migratie binnen zijn WCMS. Waar de sites oorspronkelijk in een architectuur gebaseerd op een aantal vaste, fysieke servers draaiden, werden ze midden 2010 gemigreerd naar een gevirtualiseerde en geclusterde omgeving. Deze overgang zorgt voor een verdere verbetering van de beschikbaarheid en performantie van de websites enerzijds, maar biedt anderzijds ook snellere en ruimere uitbreidingsmogelijkheden naar meer en grotere websites. In het kader van deze migratie werden ook de Java-applicatieservers waarop de websites draaien aangepast naar de meest recente versie.

Los van deze technische evolutie leverde Fedict ook drie nieuwe websites op: diplomatie.belgium.be voor de FOD Buitenlandse Zaken, business.belgium.be voor de FOD Kanselarij van de Eerste Minister en de website voor het Agentschap van Buitenlandse Handel. Deze nieuwkomers brengen het totale aantal websites geïntegreerd in de federale portaalomgeving op 16. De toename van het aantal websites bracht uiteraard een stijging van de trafiek met zich mee. Sinds zijn lancering is de federale portaalomgeving goed voor 160 miljoen pageviews, waarvan meer dan de helft afkomstig is van 2010.



www.abh-ace.be

De activiteiten in 2010



www.business.belgium.be



www.diplomatie.belgium.be

Bart Sijnave speelde als project manager voor de eID een belangrijke rol in de geschiedenis van Fedict.



De activiteiten in 2010



1.1 Online toepassingen

Sites geïntegreerd in de federale portaalomgeving (op 31 december 2010)

Federale portaal:

- www.belgium.be

FOD's:

- FOD Kanselarij van de Eerste Minister: kanselarij.belgium.be
- FOD Personeel en Organisatie voor het portaal van het federale personeel: www.fedweb.belgium.be
- Fedict: www.fedict.belgium.be
- FOD Buitenlandse Zaken: diplomatie.belgium.be
- FOD Economie: economie.fgov.be en statbel.fgov.be

Andere overheidssites:

- Agentschap van Buitenlandse Handel: www.abh-ace.be
- Portaal voor ondernemingen: business.belgium.be
- Staatsveiligheid: staatsveiligheid.belgium.be
- De Infoshop: infoshop.belgium.be
- Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen: www.cgvs.be
- Instituut voor gelijkheid van vrouwen en mannen: igvm-iefh.belgium.be
- Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten: www.fagg-afmps.be
- Quickonomie : www.quickonomie.be
- eID: eid.belgium.be

E-payment service

E-commerce en online betalingen vinden steeds meer ingang bij de consument. Almaar meer handelaars integreren in hun toepassingen de mogelijkheid tot online betalen. Om ook overheidsdiensten die mogelijkheid te bieden, beschikt Fedict sinds enkele jaren over een eigen e-payment service. Via een technisch platform dat geïntegreerd wordt in een webtoepassing kunnen de overheidsdiensten betalingen via internet ontvangen en verwerken. Kredietkaart-, debetkaart- en webbankingtransacties komen in aanmerking.

Overheidsdiensten kunnen de service gebruiken zonder zelf een lastenboek uit te schrijven. Fedict verlengde de raamcontracten met de leveranciers van het technische platform en de betalingsmethoden voor vijf jaar en verzekert zo de tarieven tot 2015. De maandelijkse facturatie en verwerking van de transacties gebeurt rechtstreeks tussen de leverancier en de overheidsdienst. Na ondertekening van de gebruiksovereenkomst krijgt de overheidsdienst gratis toegang tot het testplatform en kan hij zijn toepassing (laten) ontwikkelen en testen. Fedict verzekert de administratieve ondersteuning en levert alle nodige informatie voor de integratie van de oplossing. Na de testfase kan de dienst snel geïmplementeerd worden zodat de overheidsdienst betalingen via internet kan ontvangen.

eBirth

eBirth vereenvoudigt en automatiseert de procedures van kennisgeving van geboorte. Dankzij eBirth kunnen alle actoren betrokken bij de verwerking van de geboortegegevens de gegevens elektronisch uitwisselen. Fedict ontwikkelde daarvoor twee specifieke toepassingen: **eBirth Medical** voor ziekenhuizen en zorgverstrekkers en **eBirth City** voor de Burgerlijke Stand van de gemeente waar de geboorte plaatsvindt. Elke toepassing is beschikbaar via twee types interface: een webtoepassing of webservice. De webtoepassing is via een internetbrowser op een beveiligde wijze toegankelijk, de webservices maken rechtstreekse integratie van de verschillende eBirth-functionaliteiten in de software van ziekenhuizen of gemeenten mogelijk.

Na de technische ontwikkeling en een eerste communicatiegolf ging eBirth in productie in twee pilotgemeenten. Marche-en-Famenne en Bornem gebruiken sinds juni 2010 de webtoepassing van eBirth. Bornem was de eerste gemeente die de overstap van de webtoepassing naar de webservice maakte: eBirth werd met succes geïntegreerd in de software van de Burgerlijke Stand van de gemeente. Na de implementatie werden in de pilotgemeenten ook evaluatievergaderingen gehouden. Daaruit is gebleken dat

zowel de ziekenhuizen als de gemeenten zeer tevreden zijn over de dienst. Op 1 december 2010 was Izegem de eerste gemeente, na de twee pilotgemeenten, waar eBirth van start ging.

Op basis van een communicatieplan had Fedict ook ontmoetingen met 80% van de Belgische materniteiten. Het doel was een concrete planning op te stellen om eBirth te implementeren.



De activiteiten in 2010

1.1 Online toepassingen



eLoket

Met eLoket stelt Fedict een platform ter beschikking dat een elektronische interactie tussen een overheidsdienst en zijn eindgebruikers (burgers, ondernemingen en overheidsmedewerkers) mogelijk maakt. Onder meer Police-on-web – de elektronische aangifte van kleine criminaliteit – en Aline – de elektronische aangifte van alarminstallaties – draaien op het platform.

In 2010 voegde Fedict ook **Soctar** toe aan dat lijstje. Sinds 2004 kunnen bepaalde personen en gezinnen genieten van een sociaal tarief voor aardgas en/of elektriciteit. In 2010 werd dat proces geautomatiseerd, waardoor rechthebbers het sociaal tarief verkrijgen zonder zelf initiatief te moeten nemen. De FOD Economie staat in voor het automatiseringsproces en deelt aan de energieleveranciers mee aan welke klanten ze het sociaal tarief moeten toekennen, voor welke aansluitingspunten en voor hoelang. Met Soctar kunnen personen die denken recht te hebben op het sociaal tarief nu ook zelf online raadplegen of dat daadwerkelijk zo is. Net zoals alle applicaties op eLoket is Soctar toegankelijk via de eID, het token of met een gebruikersnaam en paswoord.

Fed-eView/Administration

In 2009 organiseerde Fedict voor de tweede keer de Fed-eView/A-meting. Deze barometer heeft tot doel het niveau van informatisering van de federale administratie op een welbepaald ogenblik vast te stellen en de evolutie ervan te volgen. Eind 2009 waren de resultaten op een beveiligde manier online toegankelijk voor ICT-managers, voorzitters en administrateurs-generaal van de betrokken departementen. Wie deelgenomen had aan de meting kreeg toegang tot de gedetailleerde informatie van de eigen dienst en tot de globale resultaten. Zo konden de betrokken departementen zichzelf in de globale context plaatsen, zonder de details van de andere overheidsdiensten te kennen.

In 2010 publiceerde Fedict de resultaten van de Fed-eView/A ook voor het grote publiek. Het rapport stelt de belangrijkste resultaten voor en vergelijkt ze met de resultaten van de eerste meting in 2004. Het schetst een nauwkeurig beeld van de weg die over een periode van vijf jaar is afgelegd. Fedict kruiste de twee globale indicatoren met betrekking tot e-government – de aanvaarding van de principes van e-government in de ICT-strategie enerzijds en de concrete toepassing van de principes anderzijds – om elk departement te positioneren in een e-governmentmatrix. Die geeft

op een overzichtelijke manier weer in hoeverre elk departement klaar is om geïntegreerde e-governmentdiensten te implementeren. Het volledige rapport is te downloaden op www.fedict.belgium.be.

Belgisch EU-voorzitterschap

Van 1 juli tot 31 december 2010 nam België het EU-voorzitterschap waar. Centraal zenuwcentrum voor alle communicatie werd de website www.eutrio.be, waartoe alle bij het voorzitterschap betrokken beleidsniveaus (federaal, gemeenschappen en gewesten) konden bijdragen. Daarnaast was de website ook de plek waar alle partners van het voorzitterschap – zoals de Raad, de Commissie en het parlement – visibiliteit kregen. Eutrio.be was het resultaat van een intense samenwerking tussen de FOD's Kanselarij van de Eerste Minister, Buitenlandse Zaken en Fedict. De site werd ontwikkeld in open source en door de volgende EU-voorzitter Hongarije overgenomen als basis voor hun website, www.eu2011.hu. De belangrijkste strategische doelstelling van de site was om een communicatietool te zijn voor het brede publiek, de pers, ambtenaren, diplomaten enz. Met meer dan 2,5 miljoen pageviews in zes maanden werd die doelstelling ruimschoots gehaald.



www.eutrio.be

De activiteiten in 2010



1.2 Identificatie en Beveiliging

Het programma 'Identificatie en Beveiliging' bundelt alle projecten rond identiteits- en toegangsbeheer. Het is een coherent geheel van diensten gericht op het registreren, identificeren en authenticeren van natuurlijke personen, rechtspersonen, systemen en toepassingen.

Van FAS naar FAS+

De Federal Authentication Service (FAS) is een dienst van de federale overheid waarmee gebruikers zich kunnen registreren en authenticeren voor het gebruik van overheidsapplicaties. In 2010 ontwikkelde Fedict naast het bestaande FAS-platform een nieuw platform, FAS+. De overgang van FAS naar FAS+ gaat samen met de overgang van het SAML 1-protocol naar het SAML 2-protocol. SAML 2 biedt een hele resem nieuwe mogelijkheden op vlak van identificatie en toegangsbeheer.

Met de FAS kan Fedict controleren en bevestigen dat iemand al dan niet is wie hij/zij beweert te zijn. Dankzij de Attribute Service, een belangrijk onderdeel van authenticatie, kan Fedict in die bevestigingsboodschap ook aanvullende informatie ('attributen') meesturen. De FAS-omgeving laat echter enkel toe een vaste set attributen mee te sturen. Het gaat om

het rijksregisternummer, de voornaam, de familienaam, één rol (die toegang geeft tot een overheidsapplicatie) en een serie metadata. De overstap naar FAS+ maakt het mogelijk om enerzijds meer attributen mee te sturen – onder andere meerdere rollen – en anderzijds de attributen per klant te selecteren. Dit betekent dat Fedict veel **klantgericht** kan werken. Waar de set aan informatie voordien eerder beperkt was en voor alle klanten dezelfde, kan Fedict de set van attributen nu perfect afstemmen op zijn klanten. Daarnaast is FAS+ ook een belangrijke stap voorwaarts op vlak van privacy. Fedict stuurt enkel die informatie door die de klant nodig heeft om zich te authenticeren en enkel met dat doel. Zo respecteert de FOD het proportionaliteits- en finaliteitsbeginsel van de privacywet. De uitwisseling van informatie verloopt bovendien veel veiliger. Op vraag van de klant kunnen de authenticatie-informatie en de attributen via afzonderlijke kanalen aangeleverd worden.

Een nieuwe functionaliteit van FAS+ is dat klanten nu ook kunnen kiezen voor '**Single Sign-On**'. Hierdoor kunnen hun eindgebruikers zich inloggen voor een bepaalde applicatie en naar een andere applicatie gaan zonder zich opnieuw te authenticeren. De applicaties hoeven niet van dezelfde klant afkomstig te zijn. Fedict geeft aan welke klanten elkaar

vertrouwen en binnen dat web van relaties ('circle of trust') kan de gebruiker van de ene naar de andere toepassing gaan zonder extra authenticatie. Wil zij of hij toegang tot een applicatie buiten dat web, dan zal extra authenticatie gevraagd worden.

Omdat de mogelijkheden van de FAS+ veel uitgebreider zijn, begeleidt Fedict zijn klanten ook intensiever. De organisatie tekende een gedetailleerd **onboardingsproces** uit, waarbij samen met de klant onder meer nagegaan wordt welk beveiligingsniveau zij of hij voor zijn of haar toepassingen wil, welke attributen zij of hij nodig heeft en op welke attributen zij of hij recht heeft. Waar de connectie naar de FAS voordien veel technische kennis vroeg van de klant, verloopt de connectie naar de FAS+ dankzij deze intensieve ondersteuning nu een pak gestructureerder, eenvoudiger en sneller. Er wordt minder verwacht van de klant, wat de drempel naar een beter beveiligd e-government kleiner maakt. Eind 2010 maakten enkele belangrijke pilootklanten al gebruik van de FAS+.

De voordelen van FAS+ op een rijtje

- Meer functionaliteiten
- Klantgericht werken
- Veiliger en privacy compliant
- Gedetailleerd onboardingsproces met intensieve begeleiding
- Single Sign-On

De activiteiten in 2010

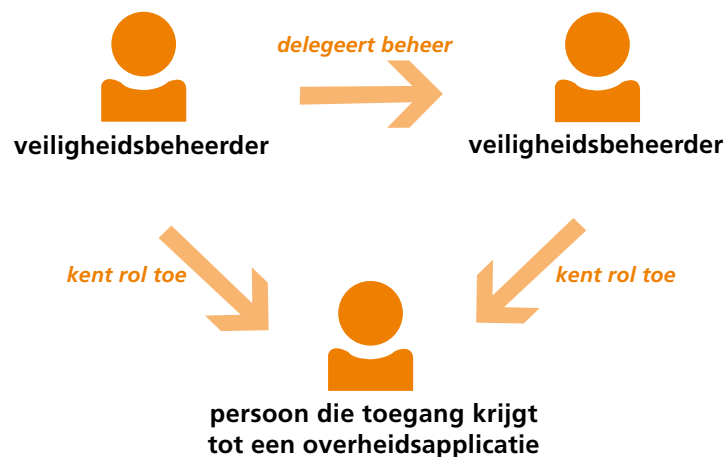


1.2 Identificatie en Beveiliging

Rollenadministratie

Een rol bepaalt of iemand toegang heeft tot een toepassing van de federale overheid en tot welke delen ervan. 'Rollenadministratie' maakt het beheer van die rollen mogelijk. Aan de hand van een beheerrol kan een veiligheidsbeheerder ofwel rechtstreeks aan een persoon toegang geven tot een bepaalde overheidsapplicatie ofwel het rollenbeheer delegeren aan een (of meerdere) veiligheidsbeheerder(s). Zij kunnen dan ook toepassingsrollen toekennen aan personen.

'Enterprise Admin' was de eerste module binnen Rollenadministratie. Het beheert wie welke rol mag aannemen binnen een onderneming. In 2010 breidde Fedict zijn rollenadministratie ook uit met een module specifiek voor ambtenaren. Dit gebeurde in het kader van Digiflow en eBirth. De insteek van de toepassing is dezelfde als bij ondernemingen: veiligheidsbeheerders delegeren het beheer of kennen zelf rollen toe aan personen. In tegenstelling tot ondernemingen, waar de bedrijfsleider automatisch de veiligheidsbeheerder is, worden de veiligheidsbeheerders bij de overheid aangeduid.



Strategische en tactische visie op identiteits- en toegangsbeheer

Identiteits- en toegangsbeheer is van essentieel belang voor de verdere ontwikkeling van e-government. Op operationeel vlak heeft Fedict met FAS+ een belangrijke stap voorwaarts gezet. Maar ook strategisch en tactisch heeft de organisatie niet stilgezeten. Samen met de FOD's Financiën, Justitie en Economie deed Fedict een voorstudie om een visie te bepalen voor het toekomstige federale identiteits- en toegangsbeheer. Op basis van dat rapport werkte Fedict een duidelijke strategie en tactiek uit, met do's-and-don'ts en de rol die Fedict voor zichzelf ziet binnen het federale identity and access management (IAM). Centraal in zijn visie staat dat elke overheid zelfstandig blijft en de verantwoordelijkheid behoudt voor het beheer van zijn IAM-systeem. Fedict ziet zichzelf vooral als service facilitator, waarbij het een algemene, coördinerende rol speelt binnen de Belgische overheid. Uiteraard blijft Fedict zijn taak als service provider ook uitvoeren, de organisatie blijft instaan voor zijn IAM. Deze visie, waarbij Fedict als 'lijm tussen de verschillende onderdelen' fungeert, sluit perfect aan bij zijn algemene doelstellingen.

De activiteiten in 2010



1.3 Gegevensuitwisseling

Het programma 'Gegevensuitwisseling' creëert een herbruikbare infrastructuur voor de elektronische uitwisseling van gegevens tussen de instanties van de federale overheid onderling en met hun partners. 'Gegevensuitwisseling' werkt ook een aantal standaarden en richtlijnen uit om dit op een efficiënte en veilige manier te laten verlopen.

Federal Service Bus

De Federal Service Bus (FSB) is een platform waar verschillende beschikbare webservices via een overzichtelijke interface uniform ter beschikking gesteld worden. Het zijn toepassingen die de federale overheidsdiensten aanbieden aan hun partners: gebruikers binnen de overheid, externe organisaties en bedrijven. Ze maken de authentieke bronnen binnen de overheidsdatabases toegankelijk. In 2010 ging Fedict verder met de afbouw van de UME (Universal Messaging Engine), de voorloper van de FSB. Eind 2010 waren alle UME-stromen geïntegreerd in de FSB, die zo de taak van de UME volledig overgenomen heeft. Het UME-protocol werd tijdelijk nog behouden, zodat klanten hun toepassingen niet hoefden aan te passen en op hun eigen ritme kunnen overschakelen op webservices. Met de Kruispuntbank van Ondernemingen en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid zijn twee belang-

rijke partners al volledig overgestapt op webservices. Fedict verwacht dan ook dat andere partners snel zullen volgen.

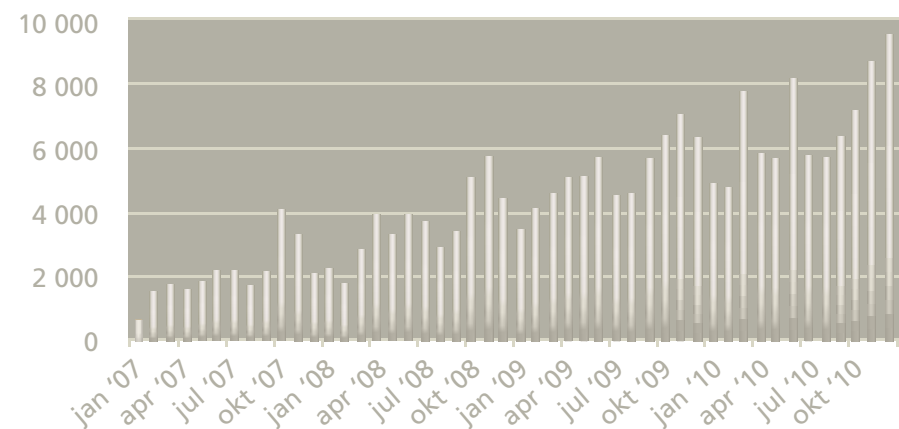
Governance procedures spelen een cruciale rol bij de FSB. Niet enkel moet Fedict een duidelijk overzicht hebben van zijn klanten, service providers en service consumers; Fedict moet hen ook in staat stellen op een gestructureerde manier met elkaar te communiceren. Daarvoor werden twee kanalen ontwikkeld. De **FSB Registry** is een portaalsite waar klanten een overzicht vinden van de beschikbare webservices op de FSB. Ze vinden er de technische beschrijving per service en een gebruikshandleiding hoe de webservice in de praktijk te brengen. De communicatie binnen het team dat de service integreert, verloopt via de **FSB Repository**. Deze uitgebreidere databank bevat documenten met interne informatie, zoals testrapporten en Service Level Agreements met de leverancier. In 2010 bereidde Fedict een nieuwe release voor. De release vereenvoudigt en structureert het hele proces van de integratie van een webservice en biedt de garantie dat de informatie compleet en up-to-date is.

eDepot

Een belangrijke toepassing waarvan de connecties tussen de verschillende actoren sinds 2010 volledig via de FSB verlopen, is eDepot. Dankzij de toepassing kunnen notarissen in drie dagen een Belgisch bedrijf oprichten. Het proces verloopt volledig elektronisch: een notaris creëert een onderneming rechtstreeks in de Kruispuntbank van Ondernemingen, het oprichtingsdossier wordt bij de FOD Justitie neergelegd die de rechtspersoonlijkheid bevestigt en de oprichting wordt gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

Digiflow

Digiflow is de portaaltoepassing waarmee overheidsadministraties attesten kunnen opvragen bij verschillende authentieke bronnen. Die vertrouwelijke informatie is beschikbaar via verschillende toegangen ('contexten'), zodat bij de consultatie ervan duidelijk is wie welke informatie opvroeg (proportionaliteit) en waarom (finaliteit). De uitrol van de applicatie startte in 2005 met de federale overheidsdiensten. Sinds 2007 is Digiflow ook toegankelijk voor de gemeenschappen en gewesten. In 2010 rolde Fedict de toepassing ook uit naar provincies, gemeenten en OCMW's. Het gebruik van Digiflow blijft dan ook gestaag stijgen, zoals de grafiek hieronder aantoont.



De activiteiten in 2010

1.3 Gegevensuitwisseling



Audit Trail

Fedict en zijn partners stellen via diverse kanalen privacygevoelige informatie ter beschikking. Om te kunnen volgen wie welke informatie opvraagt en met welk doel, startte Fedict met het project 'Audit Trail'. Audit Trail moet het mogelijk maken na te gaan of de opgevraagde informatie correct werd afgeleverd en er geen misbruik van werd gemaakt. Omdat het opslaan van die gegevens zelf privacygevoelig is, liet Fedict zich adviseren op juridisch vlak. Op basis van het juridische advies ontwikkelde Fedict een architectuur die aan de minimumeisen van het rapport voldeed.

Klaar voor de toekomst

Met alle platformen operationeel, alle migraties achter de rug en de governance procedures duidelijk gedefinieerd, is Fedict klaar voor een toename van zowel het aantal klanten, webservices als toepassingen. Dat de infrastructuur haar nut en stabiliteit bewezen heeft, valt af te leiden uit het feit dat de minimaal vereiste beschikbaarheid van 99,95% vlot gehaald werd in 2010. Een platform als de FSB is ondertussen goed voor zo'n 800.000 à 900.000 raadplegingen per maand, maar de infrastructuur laat nog veel ruimte voor toename. De integratie van extra webservices kan nu bovendien eenvoudiger en sneller gebeuren, aangezien de connecties naar de verschillende overheden al aanwezig zijn.

Sébastien Lefebvre was een van de eerste en meest gewaardeerde medewerkers van Fedict. Hij speelde een belangrijke rol bij het tot stand komen van onze eerste e-governmentprojecten. Sébastien overleed in het treinongeluk te Halle op 15 februari 2010.



De activiteiten in 2010



1.4 Infrastructuur

Het programma 'Infrastructuur' levert de gemeenschappelijke technische basisinfrastructuur voor de e-governmentdiensten en -bouwstenen van Fedict. Er wordt gestreefd naar beschikbaarheid, performantie en flexibiliteit.

FedMAN en verwante netwerkdiensten

FedMAN (Federal Metropolitan Area Network) is het hogesnelheidsnetwerk dat de federale overheidsdiensten met elkaar verbindt en gegevensuitwisseling mogelijk maakt, zowel onderling als met externe partijen. In 2006 kreeg het netwerk een upgrade: FedMAN II is goed voor een bandbreedte van 1 Gigabit per seconde, zonder volumebeperking. Dat is tien keer meer dan zijn voorganger. Fedict waakt over de functionele aspecten van het netwerk en verzekert het onderhoud van de infrastructuur, het beheer, de monitoring en de ondersteuning van het netwerk 24 op 24. Alle federale, maar ook een aantal programmatorische federale overheidsdiensten, agentschappen en andere overheidsinstellingen zijn voor hun internetverkeer aangewezen op FedMAN. Een beschikbaarheid van 99,99% op jaarbasis is dan ook noodzakelijk.

Daarnaast biedt Fedict een aantal netwerkdiensten aan die met FedMAN verwant zijn: Domain Name System (DNS) voor datacentrediensten, e-mail relay, Vulnerability Assessment Monitoring (VAM) en SSL-VPN. **DNS** wordt gebruikt voor de hosting van domeinnamen en de opzoeking van domeinnamen en IP-adressen. **E-mail relay** voorziet het beheer van en de gemeenschappelijke infrastructuur voor het verwerken van het e-mailverkeer van en naar de FOD's. **Vulnerability Assessment Monitoring (VAM)** is een geheel van testen dat Fedict aanbiedt en dat de federale overheidsdiensten toelaat kwetsbaarheden op hun webserver op te sporen. Via **SSL-VPN** zorgt Fedict voor een beveiligde toegang van op afstand tot de applicaties en gegevens van de federale overheidsdienst in kwestie. In april 2010 ging de tweede generatie van deze netwerkdiensten in productie. Fedict verzekert zo de continuïteit van zijn diensten en de nieuwe technologie maakt ze nog veiliger.

Datacentre

Sinds mei 2008 stelt Fedict zijn e-governmentdiensten ter beschikking vanuit een eigen 'virtueel' datacentre. Het is een op open standaarden gebaseerde omgeving waarin via een sterk doorgedreven virtualisatie verschillende toepassingen gehost worden op meerdere servers. Op 50 servers

draaien meer dan 200 virtuele machines, zowel voor de test- en acceptatieomgeving als voor de productieomgeving. Door het succes van dit gemeenschappelijke platform was het nodig om een nieuw lastenboek te publiceren voor de uitbreiding van de server- en storagecapaciteit. Om de beschikbaarheid van de huidige setup te garanderen, was een transparante migratie van de virtuele machines tussen de 'nieuwe' en bestaande servers een vereiste. Verder ging de aandacht vooral naar het verhogen van de beschikbaarheid en performantie. Een cruciale rol hierbij is weggelegd voor de 'database standby server'. De servers van het Fedictdatacentre bevinden zich op twee met glasvezelkabel verbonden plaatsen. Als er zich een probleem voordoet met één van de servers, wordt er automatisch overgeschakeld op de andere. Doordat ze permanent gesynchroniseerd worden, kan op een transparante manier verdergewerkt worden. Het concept van de 'database standby server' dat Fedict uitstekende, is operationeel sinds 2010 en past binnen een ruimer 'Disaster Recovery Plan' (DRP). Een DRP beschrijft het proces en de procedures met betrekking tot herstel of voortzetting van kritieke technologie-infrastructuur na een 'ramp'. In samenwerking met de andere programma's gebeurden er in 2010 een aantal aanpassingen aan de infrastructuurcomponenten die de beschikbaarheid en performantie nog

gevoelig verbeterd hebben. Het meest markante voorbeeld hiervan is de migratie van de WCMS-applicatieservers naar een gevirtualiseerde en geclusterde omgeving.

eID

Nu elke burger over een elektronische identiteitskaart (eID) beschikt, focust Fedict op het verhogen van het aantal eID-toepassingen en het verbeteren van de kwaliteit ervan. Een uitgesproken keuze voor een open source-ontwikkelingsmodel en een intensieve samenwerking met ontwikkelaars moeten daarbij helpen. Via een publiek toegankelijke website (<http://code.google.com/p/projectnaam>) stelt Fedict eID-bouwstenen ter beschikking aan ontwikkelaars. Deze modules vormen de basis voor eID-services. Ontwikkelaars kunnen de software vrijblijvend nakijken, eventuele verbeteringen voorstellen en/of uitvoeren en de modules vervolgens opnemen in bestaande webtoepassingen.

Met de **EZ Key- of Quick Key-toolset** lanceerde Fedict de geavanceerde opvolger voor zijn testomgeving met witte testkaarten. Deze software laat toe om iedere blanco JAVA-smartcard om te vormen tot een kaart die zich voor een toepassing als een eID gedraagt. EZ Key opent zo de deur naar wat de toekomst te bieden heeft, waarbij elektronische

De activiteiten in 2010

1.4 Infrastructuur



identiteit uiteindelijk minder afhankelijk zal worden van mogelijke dragers. Een mooi voorbeeld daarvan is 'eID voor smartphones', een project waarbij een Android-smartphone de drager van de elektronische identiteit werd. Fedict won er de 'Agoria Innovation Award 2010' mee. Een andere eID-bouwsteen die in 2010 gelanceerd werd, is de **eID Identity Provider**. Deze module kan in een webapplicatie geïntegreerd worden om ze toegankelijk te maken met de eID. De integratie in een bestaande website vereist van de webadministrator bovendien geen technische kennis van de eID meer. Zowel de eID Identity Provider als toekomstige eID-bouwstenen maken gebruik van de **Trust Service**. Deze onderliggende component valideert de geldigheid van het authenticatie- en handtekeningcertificaat op een eID-kaart. Dankzij de **Trust Service List** kan ook bij de validatie van elektronische handtekeningen met een buitenlands certificaat de betrouwbaarheid gecontroleerd worden. Deze lijst bevat immers de door de overheid erkende 'Qualified certificate providers' in een land.

Upgrade van de eID-middleware

Fedict heeft de eID-middleware, software die zorgt voor de communicatie tussen de computer en de eID-kaart, grondig aangepast. Naast tal van kleine technische veranderingen die het gebruiksgemak nog verbeterden, bevatte de upgrade ook enkele belangrijke functionele aanpassingen, vooral op Windows gericht. Zo moeten de certificaten die op de eID staan, geregistreerd worden om de kaart te kunnen gebruiken in Windows. Waar de gebruiker dat voordien via de grafische interface van de middleware moest doen, gebeurt die registratie nu automatisch via Certificate Propagation Service van Windows Vista of Windows 7. Andere aanpassingen zijn dat de nieuwe middleware eID-authenticatie mogelijk maakt in de 64 bits-versie van Internet Explorer en dat via Windows Automatic Update nu automatisch beslist wordt welke driver voor de kaartlezer geïnstalleerd moet worden. Door de automatische detectie van kaartlezer en kaart invoer bij Quick Install werd ook de manier van installeren verder vereenvoudigd.



Agoria Innovation Award 2010 voor 'eID voor smartphones'

Op 2 december 2010 sleepte Fedict op de achtste editie van de Agoria e-Government Awards de 'Award voor Innovatie' in de wacht met 'eID voor smartphones', een project rond de implementatie van eID-functionaliteiten op smartphones. Door hun groeiende populariteit worden smartphones immers het platform bij uitstek om bestaande overheidsdiensten toegankelijker te maken en vernieuwende toepassingen te ontwerpen.

Aan de hand van een Secure Element (SE), dat eID-attributen, -sleutels en -certificaten veilig opslaat op de smartphone, wordt de link gelegd tussen de identiteit van de gebruiker en zijn smartphone. Dit Secure Element heeft dezelfde eigenschappen als de klassieke chip van de eID of bankkaart, maar kan zonder kaartlezer worden uitgelezen. Het SE kan op verschillende manieren aanwezig zijn op de smartphone: via een microSD-kaart, op de SIM-kaart of de smartphone zelf. Een applicatie op de smartphone kan de cryptografische mogelijkheden van de eID op het SE gebruiken om bijvoorbeeld documenten digitaal te ondertekenen en ze via SMS, MMS, e-mail of Bluetooth door te sturen naar een andere gebruiker. Deze ontvangende gebruiker kan met de eID-applicatie op zijn smartphone de authenticiteit van het document nagaan. Omdat het hier om jonge state of the art-technologie gaat en veiligheid binnen dit pilootproject centraal staat, werkt Fedict samen met de onderzoeksgroep COSIC van de K.U.Leuven.

De activiteiten in 2010



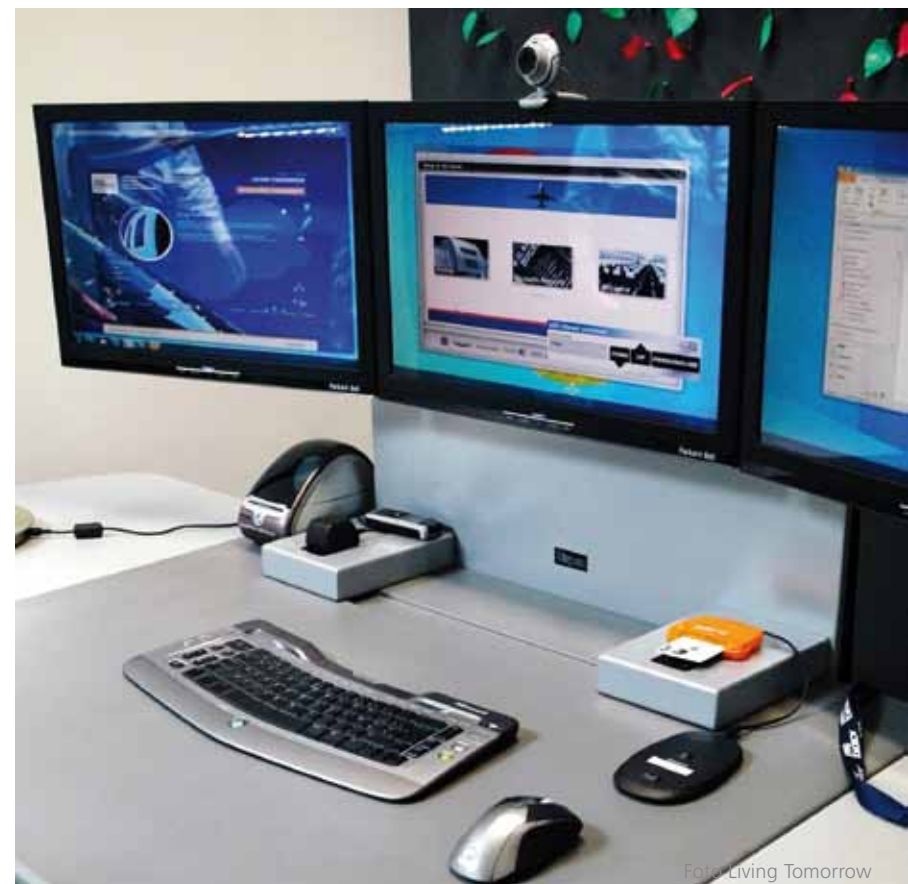
1.5 E-society

E-government is pas efficiënt als iedereen zijn weg vindt naar de aangeboden diensten en toepassingen. Daarom is het belangrijk om initiatieven te nemen die de toegang tot en de kennis over computer en internet stimuleren. Deze initiatieven worden gebundeld in het programma 'E-society'.

Promotie van de eID en kids-ID

Om de burgers te informeren over de toepassingsmogelijkheden van de **eID** en ze te promoten, gaf Fedict een subsidie voor drie jaar aan Living Tomorrow. Gedurende die periode loopt in Living Tomorrow in Vilvoorde de rondleiding 'Welcome to e-Belgium!'. Tijdens die rondleiding kunnen bezoekers zien wat vandaag al mogelijk is met de **eID** en hoe ze ons leven kan veranderen in de toekomst. De rondleiding loopt tot eind 2011 en Living Tomorrow ontwikkelt jaarlijks nieuwe, boeiende demo's. In 2010 was de rondleiding goed voor 60.000 bezoekers.

Ook de **kids-ID** werd onder de aandacht gebracht. Hoewel de kids-ID met 561.179 uitgereikte exemplaren eind 2010 een enorm succes is, hoopte Fedict nog meer ouders te overtuigen van de voordelen van het elektronische identiteitsdocument voor kinderen jonger dan twaalf. De promotie-



campagne richtte zich zowel rechtstreeks als onrechtstreeks tot de ouders. Advertenties in magazines gericht op ouders moesten de doelgroep rechtstreeks aanspreken. Daarnaast stelde Fedict ook campagnemateriaal ter beschikking van reisbureaus, scholen en gemeenten. Zij konden op een website het materiaal downloaden om de kids-ID zelf te promoten.

In de campagne worden de voordelen van de kaart aan de hand van vier 'superkrachten' in de kijker gezet:

- keimobiel: voor bijna alle landen in Europa
- ijzersterk: bestand tegen fraude
- superbescherming: beveiligde identificatie
- megahulp: het noodnummer van Hallo Ouders



De activiteiten in 2010

1.5 E-society



De kids-ID onder de loep

Tegelijk met de campagne peilde Fedict bij ouders met kinderen jonger dan twaalf naar de bekendheid en de perceptie van de kaart. Fedict mat ook de bekendheid van kids-ID-toepassingen en de tevredenheid erover. De doelgroep kreeg ook de kans ideeën voor nieuwe toepassingen aan te brengen. Uit het onderzoek blijkt dat 85% van de doelgroep de kids-ID kent. 60% van deze ouders heeft echter het gevoel niet of zeer weinig geïnformeerd te zijn over het onderwerp. Van zij die de kids-ID kennen, heeft 43% de kaart ook daadwerkelijk aangevraagd. Het feit dat de kids-ID als reisdocument gebruikt kan worden, was daarvoor de hoofdreden. Toepassingen scoorden minder goed op bekendheid: 57% van de ouders die de kids-ID kennen, gaf aan 'Hallo Ouders' te kennen, 49% van hen wist dat de kids-ID voor beveiligde toegang op het internet zorgt. Wie Hallo Ouders geactiveerd had, was er wel zeer tevreden over. De conclusies van het onderzoek zullen verschijnen op de website van Fedict.

BuildIT 2010

Met BuildIT 2010 was de kosteloze IT-zomerstage voor kinderen van federale overheidsmedewerkers al aan zijn derde editie toe. De kinderen veilig leren omgaan met internet en hen warm maken voor ICT, daar draait BuildIT om. Net als bij de vorige edities ging de grootste aandacht naar het maken van een website en een inleiding tot programmeren. Ook de voordracht van de Federal Computer Crime Unit (FCCU), die het belang van verantwoord internetten benadrukt, is een vaste waarde in het lessenpakket. In totaal namen 166 kinderen deel aan BuildIT 2010. 49% van de kinderen was Nederlandstalig, de verdeling jongens-meisjes was ongeveer 60% - 40%.





Scratch als inleiding tot programmeren

Om het programmeren zo toegankelijk mogelijk te maken voor de kinderen, kiest Fedict al drie jaar op rij voor Scratch. Deze programmeertaal (ontwikkeld op het MIT Media Lab) is uiterst geschikt voor het maken en delen van interactieve verhalen, animaties, spellen, muziek en kunst – thema's die kinderen sterk aanspreken. Scratch-programma's worden op een grafische manier opgebouwd, door 'programmeerblokken' met elkaar te verbinden. Typervaring of kennis van de juiste syntaxis worden hierdoor onbelangrijk, wat de taal meteen heel toegankelijk maakt voor kinderen tussen 8 en 16 jaar. Niet enkel de kinderen reageren keer op keer enthousiast, ook vanuit de professionele wereld krijgt Scratch steeds meer bijval. Zo stak CACM (Communications of the ACM), dé referentie op vlak van programmeertalen, in november 2009 al de loftrumpet over Scratch door te stellen dat het de geschikte taal is om iemand zonder ervaring ter zake binnen te loodsen in de wereld van het programmeren. En ook Google mag aan dat lijstje toegevoegd worden. In samenwerking met het Scratch-team lanceerde Google in 2010 'App Inventor for Android', een Development Kit gebaseerd op de concepten van Scratch. Het moet mensen zonder programmeerkennis in staat stellen complete, werkende Android-applicaties te maken door een serie blokken met elkaar te verbinden.

De activiteiten in 2010



1.6 Infosec

Het programma 'Infosec' groepeerde alle projecten en diensten rond informatieveiligheid.

Kritieke infrastructuur

Een belangrijk project op vlak van informatieveiligheid was de opstart van een inventaris van kritieke infrastructuur. Kritieke infrastructuur zijn de installaties of systemen die van essentieel belang zijn voor het behoud van vitale maatschappelijke functies. Door de verstoring van hun werking of hun vernietiging raken die functies ontregeld, wat een aanzienlijke weerslag kan hebben op de maatschappij. Het kan bijvoorbeeld gaan om de vitale verbindingen die nodig zijn voor elektronische communicatie of de onontbeerlijke schakels in het elektronische betalingsverkeer.

Via een openbare aanbesteding werden de leveranciers geselecteerd die vervolgens de toepassing voor de inventaris van kritieke infrastructuur ontwikkelden. De Nationale Veiligheidsoverheid (NVO) gaf een eerste goedkeuring voor de toepassing.

CERT.be

De oprichting van CERT.be, het Belgische Computer Emergency Response Team, is een mijlpaal in de informatieveiligheid. Het team van computerbeveiligingsexperten staat in voor preventie, informatie en coördinatie op vlak van informatieveiligheid. In een eerste fase richtte CERT.be zich tot aanbieders van kritieke infrastructuur en overheidsdiensten. De dienst biedt informatie over beveiligingsincidenten en ondersteuning bij de behandeling ervan, coördineert incidenten op grote schaal en biedt hulp bij de oprichting van computer emergency response teams binnen verschillende sectoren.

Sinds 2010 publiceert CERT.be ook informatie voor het grote publiek. Het gaat om aanbevelingen en best practices. Het is niet de bedoeling interventies te doen bij het grote publiek. Verder ging de aandacht naar het vergroten van de naambekendheid. Zo werd contact opgenomen met instanties als Agoria om bekender te worden binnen de economische sector en ging de dienst langs bij de ICT-verantwoordelijken van alle FOD's. Samen met Belgische instanties betrokken bij het beheer van cyberincidenten en – aanvallen maakt CERT.be deel uit van een werkgroep om de reactie bij een incident te coördineren tussen de verschillende instanties. Ook werden

de eerste, voorzichtige stappen gezet naar een Europese overkoepelende CERT. Als operationele eenheid van België nam CERT.be deel aan een oefening waarbij de communicatienoden nagegaan werden in geval van een Europese cyberaanval. CERT.be werd ook officieel erkend door Trusted Introducer, een wereldwijde speler die als betrouwbare bron geldt voor informatie over cyberdreigingen en door First (Forum for Incident Response and Security Teams), een groepering van CERT's waarin informatie uitgewisseld wordt.



De activiteiten in 2010

2. De activiteiten van Fedict Shared Services

Fedict Shared Services levert logistieke diensten aan zijn klanten. Deze diensten omvatten onder andere ondersteuning aan lokale helpdesks en servertoepassingen als e-mail, back-up en monitoring.

Ondersteuning van het Belgische EU-voorzitterschap

Samen met de dienst Externe Communicatie van de FOD Kanselarij van de Eerste Minister, de FOD Buitenlandse zaken en het Internationaal Perscentrum heeft Fedict Shared Services de kritieke site van het Belgische EU-voorzitterschap (www.eutrio.be) en de accreditaties van de Europese vergaderingen gehost en beheerd. Dankzij een vlotte samenwerking tussen de betrokken partners is dit vlekkeloos verlopen. Reacties van pers, publiek en Europese overheden waren dan ook lovend. Voor de site gebruikte Fedict Shared Services de open source-toepassing Drupal, die aangevuld werd met enkele modules op maat. Ook deze keuze voor open source kon op veel bijval rekenen en deed de interesse voor open source-oplossingen bij andere Europese overheden stijgen.

Nieuwe versie van het dashboard

Al sinds zijn ontstaan focust Fedict Shared Services op een continue dienstverlening. 24/7-ondersteuning en end-to-

end monitoring zijn daar de pijlers van. End-to-end monitoring houdt in dat Fedict Shared Services niet enkel de servers monitort, maar ook de toepassingen en verbindingen. Aan de hand van een robot, die acties van een gebruiker simuleert op de sites van de klanten, test Fedict Shared Services de beschikbaarheid van de toepassingen. Sinds 2010 gebruikt Fedict Shared Services ook agentless monitoring voor appliances waarvoor geen agents beschikbaar zijn en voor toepassingen van externe dienstverleners waarbij geen agents geplaatst mogen worden. Dankzij de agentless monitoring-technieken kan Fedict Shared Services bovendien dieper ingaan op de dataflow van elke dienst en bijvoorbeeld vertragingen opsporen.

Nieuw model voor Service Level Agreements (SLA's)

In 2010 tekende Fedict Shared Services een nieuw model uit voor zijn SLA's, omdat de tot dan toe gebruikte modellen niet meer voldeden. Ze liepen over een vaste periode van 30 dagen, waardoor het mogelijk was dat pannes op de laatste en eerste dag van een periode niet opgenomen werden in de SLA. Verder hielden de oude SLA's te weinig rekening met de belangrijkheid van de verschillende onderdelen van een dienst, maar werkten ze met een vast percentage per dienst.

Ook resulteerden terugkerende pannes van slechts enkele minuten of seconden zelden in SLA-clausules, niettegenstaande het ongemak voor de eindgebruiker van de dienst.

Het nieuwe SLA-model van Fedict Shared Services volgt nu per onderdeel zowel de beschikbaarheid en de kwaliteit van de dienst als de frequentie van pannes. Voortaan kan ook een panne op de laatste en eerste dag ontdekt worden, aangezien de metingen per rollende periode gebeuren. In een rollend model is de onbeschikbaarheidsduur van doorslaggevend belang, niet de periode waarin die zich voordoet. In het kader van de kwalitatieve opvolging wordt in het nieuwe model ook het accent op 'compliance SLA's' gelegd. Dit houdt in dat ook andere aspecten van een ICT-servicecontract gemeten en opgevolgd worden. Het gaat bijvoorbeeld om documentatie, patching van systemen, veiligheidsaspecten enz. Het doel van het nieuwe model is de dienstverlening kwalitatief te verbeteren. Daarom ligt de nadruk op kwalitatieve criteria, eerder dan op kwantitatieve. Om de criteria goed te kunnen beheren en te kunnen rapporteren met zo weinig mogelijk administratieve overhead, startte Fedict Shared Services met het testen van het nieuwe model aan de hand van een intern ontwikkelde toepassing.

De website van het Belgische EU-voorzitterschap in cijfers

In een periode van 6 maanden was www.eutrio.be goed voor:

- meer dan 750.000 bezoekers
- een gemiddelde van 4.500 bezoekers per dag
- pieken tot 13.000 bezoekers per dag op evenementdagen.

Appliance en agent verklaard

Appliances zijn speciaal voor één doel ontwikkelde servers. Een exploitant kan niet tussenkomen in de systeemprogrammatuur, omdat die geoptimaliseerd is om de beste performantie af te leveren voor dat ene doel.

Agents zijn kleine softwaretoepassingen die op een server geïnstalleerd worden om er informatie op te vragen en door te sturen naar een server die de data verwerkt, analyseert en rapporteert.

De activiteiten in 2010

3. De activiteiten van Fedict Select

Fedict Select staat in voor de rekrutering van gespecialiseerde IT-medewerkers voor federale overheidsdiensten.

Nood aan ICT-personeel

Fed-eView/A, het onderzoek naar het informatiseringsniveau van de federale overheid, bracht ook de situatie met betrekking tot het federale ICT-personeel in kaart. In 2009 telde de federale overheid 4.555 voltijdse informaticamedewerkers, goed voor 2,7% van het totale aantal ambtenaren. Van de ICT-medewerkers werkt 82,3% rechtstreeks in dienst van de overheid, het overige deel zijn gedetacheerde informatici van Fedict Select, Smals of externe bedrijven. Ondanks een stijging van het ICT-budget, daalde het aantal informatici dat voor de overheid werkt met 16% ten opzichte van 2004. Net als de privésector kent ook de overheid een tekort aan ICT-personeel. ICT-managers schatten dat er 1.025 extra mensen nodig zijn om optimaal te kunnen functioneren, maar vacatures raken steeds minder vlot ingevuld.



Fed-eView/A bracht ook de situatie van het federale ICT-personeel in kaart.

Selecties in 2010

Fedict Select komt aan die sterke vraag naar gespecialiseerd ICT-personeel tegemoet. Via online vacatures en actieve zoekopdrachten in interne en externe databases gaat de vzw op zoek naar het geschikte personeel. Ook referral recruitment, waarbij medewerkers van Fedict kandidaten aanbevelen, en sociale netwerken als LinkedIn worden steeds vaker ingezet in de zoektocht naar gekwalificeerd personeel. Potentiële kandidaten worden telefonisch gescreend en/of op basis van hun cv. 218 kandidaten werden uitgenodigd voor een interview. Dit resulteerde in de aanwerving van 45 nieuwe medewerkers. Eind 2010 had Fedict Select nog 28 vacatures openstaan.

Op 31 december 2010 telde Fedict Select 193 gedetacheerden bij 10 federale overheidsdiensten.

Selecties in 2010

- Zoektocht potentiële kandidaten via:
 - online vacatures
 - telefonische screening
 - screening op basis van cv
 - zoekopdrachten in interne en externe databases
 - referral recruitment
 - sociale media
- Die contacten leidden tot 218 persoonlijke interviews.
- Fedict Select wierf 45 nieuwe medewerkers aan.
- Eind 2010 stonden nog 28 vacatures open

De activiteiten in 2010

4. De activiteiten van de ondersteunende diensten

4.1 Marcom

Marcom verzorgt de interne en externe communicatie van Fedict. Voor de dagdagelijkse **interne communicatie** zet het Fedict Insite en Mails2fedict in. Fedict Insite is het intranet dat een centrale verzamelaars vormt voor relevante informatie voor de medewerkers. Ze vinden er onder meer informatie over de organisatie en de projecten, interne procedures en personeelsaangelegenheden. Voor mededelingen die extra aandacht vereisen, gebruikt Marcom Mails2fedict. Een Mail2fedict is een e-mail in een vast sjabloon die naar alle medewerkers gestuurd wordt. In 2010 werden 94 Mails2fedict verstuurd. Marcom staat ook in voor de organisatie van de Fedictdagen, de personeelsdagen die plaatsvinden in januari en september.

Wat betreft de **externe communicatie** organiseerde Marcom opnieuw de Nieuwjaarscocktail. De receptie is ondertussen goed voor 650 aanwezigen en is daarmee uitgegroeid tot een van de drukst bezochte ontmoetingen uit de ICT-sector. Het is voor ICT-managers uit zowel privé- als overheidssector de ideale gelegenheid om in een informele sfeer met collega's contacten te leggen of te versterken. Ook was Marcom de drijvende kracht achter de kids-ID-campagne en nam de dienst opnieuw de organisatie van BuildIT op zich.

4.2 Fedict Management Support Office (FMSO)

FMSO volgt de operationele werking van de organisatie op om advies te formuleren op project-, service- en management-niveau. De dienst stelt in samenspraak met de verantwoordelijke teams de governance standaarden op, publiceert ze en ziet er op toe dat ze in de organisatie verankerd worden.

Begin 2010 publiceerde FMSO de eerste versie van de **project en portfolio management governance standaarden**. Omdat de standaarden systematisch toegepast zouden worden, voorzag de dienst de daaropvolgende maanden in training en ondersteuning voor alle project managers. Eind 2010 waren de standaarden dan ook goed ingeburgerd: ze zijn gekend, worden toegepast en de bijhorende processen lopen gestroomlijnd op de verschillende niveaus van de organisatie, zowel op project-, programma- als management-niveau.

Halfweg het jaar startte FMSO ook met de **standaarden voor service management**. De service portfolio werd geactualiseerd, de meta-informatie en het service management werden in kaart gebracht. De portfolio telt ruim 160 service componenten. Nadat FMSO met de service managers ook de service architectuur uittekende, had Fedict een eenduidig

zicht op hoe die service componenten onderling afhankelijk zijn en hoe de service delivery trajecten verlopen. De service componenten die Fedict aan zijn klanten aanbiedt, zijn opgenomen in een Service Catalogue. Ze worden ook gepubliceerd op de website van Fedict. Beiden werden geactualiseerd.

Verder ondersteunde FMSO in samenwerking met de juridische dienst de versterking van de **contractuele omkadering** van de service componenten voor de relaties met interne en externe leveranciers en met klanten.

Op programmaniveau werd ook gestart met **service management improvement plannen**. Basis daarvoor is het ITIL-model, dat stelt dat er per service een 25-tal processen ingevuld moeten worden om tot een goed service management te komen. Binnen elk programma werd de denkoefening gemaakt om na te gaan welke daarin de prioriteiten van Fedict zijn.

Een laatste belangrijk aandachtspunt in 2010 was het **informatie- en documentenbeheer**. Het opslaan en ontsluiten van informatie en documenten is belangrijk voor een effi-

ciënt project en service management. Ook metadata die niet in documenten staan, zijn relevant. Daarom werkte FMSO een standaard opslagstructuur voor documenten en informatie uit. De dienst Procurement bouwde het model ook uit voor documenten en informatie in het kader van overheidsopdrachten.

De aangereikte instrumenten en de verbeterde ontsluiting van onderliggende informatie komen de werking en het beheer van de organisatie ten goede. Fedict heeft nu een uitstekend zicht op de lopende en toekomstige projecten en op zijn service portfolio. De inspanningen van FMSO en de Fedictmedewerkers hebben dan ook bijgedragen tot de **maturiteitsgroei** van de organisatie.

De activiteiten in 2010

4.3 Juridische dienst

De Juridische dienst zorgt voor de juiste wettelijke omkadering van de ICT-projecten en -diensten van Fedict en draagt bij tot juridisch correcte besluitvorming en reglementering inzake e-government. De dienst formuleert adviezen en biedt ondersteuning aan Fedict en andere FOD's in het domein van het informaticarecht, het administratief recht en ICT-contracten. Fedict beschouwt het juridische luik van zijn programma's en projecten als essentieel. Het komt aan bod bij de definiëring van programma's, tijdens de contractuele fase en tijdens de uitvoering van projecten. In 2010 was de Juridische dienst nauw betrokken bij projecten als eID, eBirth, eSafe, Audit Trail, MyBelgium en identity and access management. Daarnaast levert de dienst ook de juridische en technische adviezen aan het Sectoraal comité voor de Federale Overheid.

4.4 Internationale relaties

De dienst Internationale relaties moet België als ICT-kennisregio op de wereldkaart zetten. Internationale relaties ontving in 2010 veertien buitenlandse delegaties en ondernam twintig buitenlandse missies. Verder stond het jaar volledig in het teken van de voorbereiding op en het beheer van het Belgische EU-voorzitterschap.

Een van de hoogtepunten van het Belgische EU-voorzitterschap was het Lift-off Towards Open Government-congres dat op 15 en 16 december in Brussel plaatsvond. Internationale relaties tekende voor de organisatie van het event. Tijdens de conferentie werd gefocust op de Europese open government-inspanningen van de afgelopen tien jaar. Verder was er aandacht voor de concrete, specifieke projecten die dit heeft opgeleverd en de voordelen ervan voor de Europese burgers en bedrijven. Er werd ook een blik geworpen op de toekomst: Europees president Herman Van Rompuy stelde er Europa 2020 voor, de nieuwe economische Europese strategie. Eén van de pijlers van Europa 2020 is de Digitale Agenda, het beleidskader van de Europese Commissie op digitaal vlak. Neelie Kroes, Europees Commissaris, kwam de Digitale Agenda voorstellen en de Belgische minister verantwoordelijk voor Informatisering toonde hoe België de Europese plannen in een concreet actieplan vertaald heeft.

Gedurende twee dagen stonden er verschillende plenaire en break-out-sessies op het programma, waarbij ingegaan werd op de hoofdpunten van de Digitale Agenda. De rode draad daarbij was uiteraard open government. Tot slot maakte de Europese Commissie van het congres gebruik om ook het eGovernment Action Plan 2015 voor te stellen, waarin de politieke beslissingen die de lidstaten eind 2009 in Malmö genomen hebben in duidelijke acties omgezet zijn.

Een andere belangrijke conferentie die in België plaatsvond in het kader van het Europese voorzitterschap was de OESO e-Leaders Meeting. De **OESO e-Leaders Meeting** is een reeks bijeenkomsten van de Chief Information Officers van de OESO-landen, de hoogstgeplaatste overheidsfunctionarissen verantwoordelijk voor e-government in hun land. Tijdens het congres wisselen ze politieke en strategische standpunten en ideeën uit over vraagstukken van gemeenschappelijk belang. Op 11 en 12 oktober zakten 77 deelnemers uit 42 landen af naar Brussel om er te debatteren rond het thema 'E-Leadership for better performing Government'.

LIFT-OFF TOWARDS OPEN GOVERNMENT



'Lift-off Towards Open Government' in cijfers

- 1290 inschrijvingen
- 844 aanwezigen
- 38% van hen is werkzaam in de private sector, 62% in de publieke sector.
- 60% van de aanwezigen was afkomstig uit België, 40% uit het buitenland.
- 44 landen waren vertegenwoordigd op het congres.
- 15 journalisten en 5 tv-crews waren aanwezig.
- De bijhorende website www.opengov2010.be was goed voor 14.378 bezoekers, waarvan 7.524 unieke.
- Zij bekeken 40.181 pagina's en bleven gemiddeld 4 minuten op de site.

De activiteiten in 2010

Verder trok Internationale relaties naar Washington voor de organisatie van de **ICA-conferentie**. Onder het thema 'Open government – Making it work' bespraken de aanwezige landen hoe transparant een government kan en moet zijn. België droeg er, na een periode van drie jaar, het ICA-voorzitterschap over aan Canada. Internationale relaties nam ook deel aan de **prinselijke handelsmissie naar India** waar Fedict de federale overheid vertegenwoordigde op vlak van ICT.

De Wereldbank vroeg Fedict het initiatief te nemen in het opzetten van een '**eID Community of Practice**'. Concreet zal Fedict wereldwijd een groep van experts op vlak van elektronische identiteit bij elkaar brengen en de verzamelde kennis ter beschikking stellen van ontwikkelingslanden. Het doel van de community is de ontwikkelingslanden bij te staan in het lanceren van een nationale eID. Wat de Wereldbank vroeg, doet Fedict al op eigen initiatief in Europa. Zo gaf de dienst in Belgrado een eID-workshop voor de Servische publieke sector.

4.5 Procurement

De dienst Procurement heeft expertise in het hele proces van vooral ICT-overheidsopdrachten:

- bestekken opmaken volgens de wettelijke bepalingen;
- bestekken en gerelateerde documenten publiceren via de juiste kanalen;
- ondersteuning geven bij de evaluatie van offertes;
- contracten opstellen volgens de afgesproken kwaliteits- en serviceniveaus;
- ondersteuning geven bij de toelichting om de goedkeuring van de Inspecteur van Financiën te verkrijgen;
- gunning van de opdrachten;
- de uitvoering van de opdrachten opvolgen

In 2010 heeft de dienst 249 overheidsopdrachten toegewezen, waarvan:

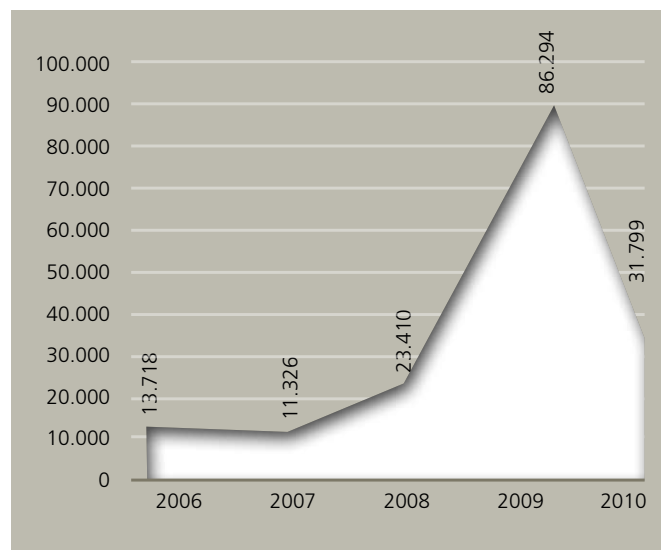
- 105 dossiers onder de 5.500 euro, goed voor 360.000 euro of 1,5% van het totale budget;
- 144 dossiers boven de 5.500 euro, goed voor 98,5% van het totale budget.

Het merendeel van de documenten voor bedrijven (aankondigingsberichten, bestekken en gerelateerde documenten) was online beschikbaar via de toepassing **e-Notification**.

4.6 Service Desk

De Service Desk is het centrale aanspreekpunt voor klanten van Fedict die inlichtingen wensen of hulp zoeken bij technische problemen voor diensten aangeboden door Fedict. De Service Desk streeft ernaar klanten bij een onderbreking of storing van de dienstverlening zo snel mogelijk weer toegang te verschaffen tot de betrokken service (incident management). De dienst rapporteert ook dagelijks zijn activiteiten (aantal ontvangen e-mails, telefonische oproepen, ...) aan het management.

In de loop van 2010 behandelde de Service Desk 31.799 supportvragen, twee derde minder dan het jaar ervoor. De reden voor deze afname is dat de Service Desk voor bepaalde applicaties van andere overheidsinstellingen (zoals Tax-on-Web) nu als tweedelijnsupport fungeert.



De activiteiten in 2010

4.7 Infosec

Infosec biedt expertise en ondersteuning op het vlak van informatieveiligheid. Het werkt reglementen uit, zet sensibiliseringsacties op voor het personeel en biedt ondersteuning op het vlak van het beheer van de veiligheidsrisico's die aan informatiesystemen verbonden zijn.

Infosec werkte mee aan projecten van Fedict die rechtstreeks verband houden met veiligheid, zoals de inventaris van kritieke infrastructuur, CERT.be, Audit Trail en identity and access management. In het kader van de inventaris van kritieke infrastructuur paste Infosec het nieuwe goedkeuringsproces toe dat opgelegd wordt door de Nationale Veiligheidsoverheid. De dienst stond ook andere overheidsdiensten bij op vlak van veiligheid. Verder coördineerde Infosec het werk van het overlegplatform voor informatieveiligheid (BELNIS), werkte het een voorstel tot harmonisering van de juridische definities binnen het domein uit en actualiseerde het de strategische aanbevelingen uit het Witboek van 2007. Infosec nam ook deel aan de eerste Europese oefening rond cyberaanvallen (Cyber Europe 2010 Exercise).

U leest meer over kritieke infrastructuur op pagina 64, over CERT.be op pagina 64 en over Audit Trail op pagina 54.

4.8 Budget en Beheerscontrole

Budget en Beheerscontrole (B&B) waakt over de werkingsmiddelen, projectbudgetten en beschikbare human resources van Fedict. De concrete cijfers voor 2010 zijn terug te vinden in hoofdstuk 3, 'Performantiebeheer en middelen', vanaf pagina 84.

4.9 Personeel en Organisatie

Personeel en Organisatie (P&O) beheert de human resources-activiteiten van de organisatie. Samen met de verschillende competence pools bepaalt P&O de competentievereisten, trekt de dienst nieuwe medewerkers aan en zorgt ervoor dat medewerkers de geschikte opleiding krijgen. In 2010 werd speciale aandacht besteed aan de algemene verspreiding van kennis over het lanceren en opvolgen van overheidsopdrachten. Aan de hand van jaarlijkse ontwikkelcirkels werden de ontwikkelings- en prestatiedoelstellingen bij het personeel in kaart gebracht en opgevolgd, net als de loopbaanverwachtingen. Fedict streeft naar een combinatie van experts met parate deskundige kennis en personeelsleden met het nodige doorgroeipotentieel en engagement. In het kader van de verdere professionalisering rekruteerde P&O 6 nieuwe werknemers.

Op 31 december 2010 telde Fedict **76** personeelsleden waarvan **44** gedetacheerd vanuit Fedict Select. Tot de overige **32** overheidspersoneelsleden behoren **5** mandaathouders, **23** statutairen en **4** contractuelen.

Fedict telde **34%** vrouwen en **76%** universitairen onder zijn personeel.

Van alle medewerkers was **64%** Nederlandstalig.

4.10 Secretariaat en Logistiek

Het secretariaat en de facilitaire ondersteuning vallen onder de dienst P&O. Het gaat om drie managementassistentes, een onthaalverantwoordelijke, twee onderhoudsmedewerkers en een chauffeur. Deze medewerkers leveren professionele ondersteuning aan de voorzitter, de directeurs-generaal en hun respectievelijke diensten. Ze doen dat vanuit een sterke klant- en dienstgerichte visie.

	2010
Voorzitter & ondersteunende diensten	34
CP PPSM	22
CP SASS	11
CP IBA	7
Fedict Shared Services	2
Totaal	76





Vincent Van Quickenborne werd voorgedijminister van Fedict op 21 maart 2008.



Performantiebeheer en middelen

Performantiebeheer en middelen

Performantiebeheer binnen Fedict

Performantiebeheer moet de organisatie in staat stellen zichzelf en zijn activiteiten voortdurend te verbeteren. Aan de hand van de Balanced Scorecard gaat Fedict maandelijks na in hoeverre zijn strategische en operationele doelstellingen gerealiseerd werden. Met het oog op een voortdurende verbetering van de interne werking en dienstverlening bouwde Fedict een performantiebeheersysteem uit binnen alle niveaus van de organisatie. Er zijn drie types dashboard:

- Het **programmadaashboard** maakt het mogelijk om de verschillende programma's operationeel op te volgen (op vlak van relevantie, budget, klantentevredenheid, ontwikkeling van opportuniteiten, strategische aligering en diversificatie van de dienstencatalogus).
- Een **dashboard per CP** (PPSM, SASS en IBA) volgt de implementatie en het gebruik van specifieke methodologieën op. Verder worden per CP 'hiring, staffing & skilling' opgevolgd.
- Een **dashboard voor de ondersteunende diensten** volgt de activiteiten van de ondersteunende diensten nauw op.

In 2010 nam Fedict een nieuwe tool in gebruik. Het gaat om een softwareplatform waarin Key Performance Indicatoren ingegeven worden en waaruit duidelijke rapporten, zoals het dashboard, geëxtraheerd kunnen worden. Met deze tool nam Fedict een grote sprong voorwaarts op vlak van het objectiveren, meten en evalueren van de doelstellingen. Behalve voor het opvolgen van de strategie hanteert Fedict performantiebeheer ook als een instrument om verandering binnen de organisatie te stimuleren. Het is de motor tot een actiegerichte cultuur binnen alle niveaus van de organisatie. Het management van Fedict ziet er via de maandelijksse rapporteringscycli op toe dat het systeem niet als een evaluatie-instrument gebruikt wordt, maar in de eerste plaats als een middel om bijsturingsacties te definiëren binnen alle niveaus van de organisatie.

Klantentevredenheid

Een ander initiatief dat Fedict neemt om zijn dienstverlening te optimaliseren, is de klantentevredenheidsenquête. In 2010 bevroeg Fedict de klanten van zes generieke diensten: FedMAN, FAS (Federal Authentication Service), WCMS (Web Content Management Systeem), FSB (Federal Service Bus), Certificaten en Digiflow. Binnen 80 klantenorganisaties peilde Fedict naar de mening van mensen op het directieniveau (zoals ICT-managers) en van het personeel dat verantwoordelijk is voor de implementatie en ondersteuning van die diensten (zoals projectleiders, veiligheidsverantwoordelijken en ontwikkelaars). In totaal beantwoordden 145 mensen de vragenlijst, goed voor een respons van 25%.

Fedict ging de mate van tevredenheid na voor de verschillende fasen van het gebruik van de dienst. De algemene tevredenheid van de diensten ligt vrij hoog, met percentages voor 'tevreden tot zeer tevreden' die naargelang de dienst variëren tussen 78 en 100%. De meeste respondenten zijn ook tevreden of zeer tevreden met de resultaatgerichte aanpak van Fedict. De service voldoet aan de behoeften en is in overeenstemming met de verwachtingen. Er is ook een sterke betrokkenheid onder de klanten: 80 tot 100% zouden de dienst die ze gebruiken ook aanbevelen. Via een link in de toepassing werden ook de eindgebruikers van Digiflow

bevroegd. 92% van hen is uitgesproken tevreden: de dienst is betrouwbaar en gemakkelijk te gebruiken. De communicatie bij de diensten is een punt waar nog ruimte voor verbetering is. Op basis van een gedetailleerde analyse van de resultaten, zal Fedict een actieplan opstellen om zijn dienstverlening te verbeteren.



Performantiebeheer en middelen

Klachten in 2010

Een van de Key Performance Indicators die zowel op operationeel (dashboard ondersteunende diensten Service Desk) als op strategisch niveau opgevolgd wordt, is de 'evolutie van de klachten'. De Service Desk is het single point of contact (SPOC) voor klachten en vragen met betrekking tot diensten van Fedict. Fedict ontvangt de klachten telefonisch, per e-mail of via het online klachtenformulier op de contactpagina van de website van Fedict.

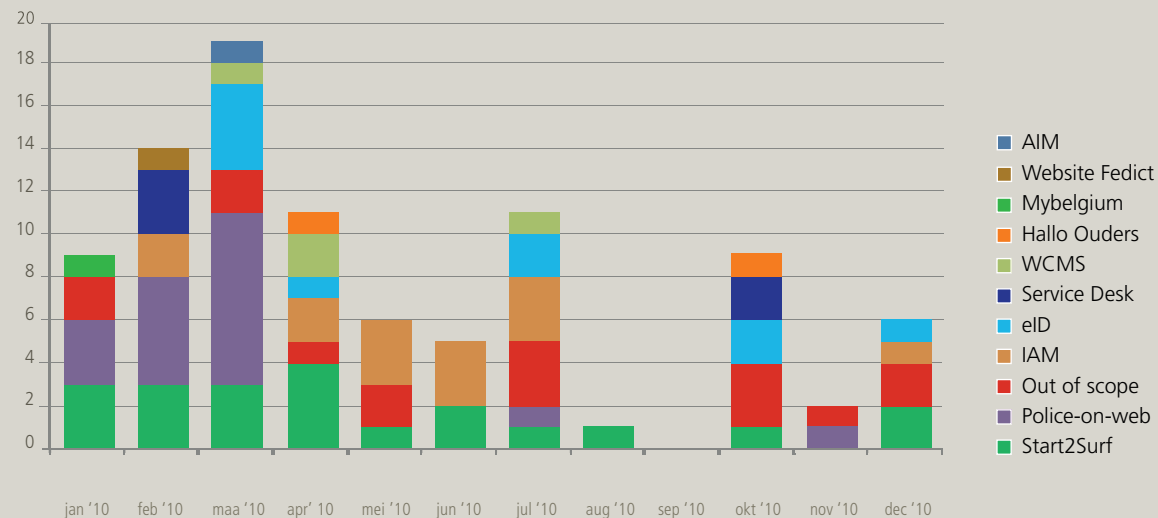
Op strategisch niveau wordt het aantal klachten behandeld, maar voor het monitoren van de Service Desk worden meerdere operationele KPI's opgevolgd:

- Totaal aantal klachten
- % ontvankelijke klachten
- Gemiddelde antwoordtijd
- % klachten beantwoord binnen de overeengekomen antwoordtijd

Klachten 2010

In 2010 werden in totaal 93 klachten ontvangen, een gemiddelde van ongeveer 8 klachten per maand. De aard van de klachten is als volgt:

- 21 met betrekking tot Start2Surf
- 18 met betrekking tot Police-on-web
- 14 met betrekking tot IAM (aanvraag tokens en registratie op het portaal)
- 10 met betrekking tot eID
- 14 met betrekking tot andere diensten (Service Desk, WCMS, Hallo Ouders, MyBelgium, website Fedict, AIM)
- 16 klachten waren 'out of scope', wat wil zeggen dat ze geen betrekking hebben op diensten uit de dienstencatalogus van Fedict.



Performantiebeheer en middelen

Indicatoren inzake begroting en beheerscontrole

	2008	2009	2010
Aantal vastleggingen *	299		
Aantal bestelbonnen		656	
Aantal ordonnancerings *	288		
Aantal bestellijnen		1.217	1.087
Aantal facturen	1.504	2.463	2.776
Gemiddelde betalingstermijn	37 dagen	25 dagen	29,4 dagen
Betalings >50 dagen	5,00 %	6,90 %	4,30 %

* Vastleggingen en ordonnancerings zijn sinds 2009 vervangen door bestelbonnen in FedCom.

Werkingsmiddelen inclusief lonen (in duizenden euro)

	2008	2009	2010
Lonen statutairen	2.256	2.948	2.406
Lonen contractuelen	380	384	204
Sociale dienst	11	11	12
<i>Erelonen</i>	4	4	4
<i>Weking</i>	604	906	866
<i>Energie</i>	44	50	40
<i>Vergoedingen</i>	34	40	30
Weking	686	1.000	940
Weking e-gov vzw	350	0	0
ICT-weking	156	159	206
Smals/E-gov	3.913	4.435	5.005
Toelage ICA	100	0	0
Investerings	20	70	70
ICT-investerings	198	202	199
Totaal	8.070	9.209	9.042

Budgetten voor gerealiseerde projecten (in duizenden euro)

			vastgelegd
Projecten en programma's	2008	2009	2010
Support FMSO, Marcom, Juridische dienst, Internationale relaties, Service Desk, HRM		2.123	
Support Marcom, Internationale relaties, HRM			581
Competence pool IBA		193	456
Competence pool PPMS			1.181
Competence pool SASS			805
Programme AIM		2.203	1.586
Programme IAM		7.137	1.812
Programme Infrastructuur		6.527	2.831
Programme Infosec		2.376	1.122
Programme Front Office		2.254	3.620
Programme Shared Services	678	757	924
Programme eID	1.903	1.850	
Programme Service Management/Project Management	539	1.442	
Programme UME/FSB			
Programme User Management			
Programme Portal Integration Framework (PIF)	1.828		
Programme End-Klanten			
Programme Sources authentiques (BAOBAB, KBO...)	12		
Programme E-society	426		
Programme Interne Werking (ALL)	2.061		
Programme Identity & Access Management	1.265		
Programme Application	2.063		
Programme Application Integration	3.697		
Programme Datacentre	12.737		
Programme voorbereiding	354		
Opdrachten in het kader van het EU-voorzitterschap			360
Totaal	27.563	26.862	15.278

Werkingsmiddelen per dienst (in duizenden euro)

	Personeel	Lonen	Werking	Investerings	Totaal
Ondersteunende diensten					
Diensten voorzitter/secretariaat/facilitaire ondersteuning	34	3.407	518	120	4.045
Fedict Shared Services					
Fedict Shared Services	2	201	30	7	238
Competence pools					
Programma Project en Service Management	22	2.204	335	78	2.617
Systemarchitectuur, Standaarden en Service Support	11	1.102	168	39	1.309
Informatie- en Businessanalyse	7	701	107	25	833
Totaal	76	7.615	1.158	269	9.042

Frank Robben stond mee
aan de wieg van Fedict
en is nog altijd actief
als strategisch expert.



Tot slot

Het mag duidelijk zijn dat de dienstverlening van de overheid het voorbije decennium spectaculair veranderd is, niet in het minst dankzij e-government. De bouwstenen die we in onze beginjaren creëerden, laten ons nu toe innovatieve toepassingen en diensten te lanceren die maximaal inspelen op de verwachtingen en behoeften van onze klanten.

Dat de dienstverlening van de overheid vandaag al heel wat verder staat dan tien jaar geleden, betekent niet dat we op onze lauweren kunnen rusten. We moeten ambitieus blijven. Niet mee surfen op de golf van de evolutie, maar de evolutie een stap voor zijn. Anticiperen. Met welke uitdagingen zullen we in de toekomst geconfronteerd worden? En hoe willen we die uitdagingen aanpakken?

Daarom startten we dit jaar al met strategische denkoefeningen op verschillende vlakken. Nu e-government steeds meer ingang vindt, wint identiteits- en toegangsbeheer aan belang. Samen met de betrokken partners zaten we dan ook aan tafel om een visie op het toekomstige, federale identiteits- en toegangsbeheer te formuleren. Ook onderzochten we hoe we de elektronische identiteit minder afhankelijk kunnen maken van fysieke dragers. 'eID voor smartphones' was een eerste proof of concept, maar zet de deuren naar de toekomst wijd open.

Die toekomst zien we trouwens uiterst positief. Onze infrastructuur zal de verdere ontplooiing van e-government alvast niet in de weg staan. Nu alle platformen operationeel zijn, staan we klaar voor nog meer klanten, nog meer diensten en nog meer toepassingen. Een toekomstige staats hervorming zal een samenwerking tussen verschillende beleidsniveaus ongetwijfeld intensiever maken. Nu de connecties naar al onze partners gelegd zijn, zijn we ook daarop voorbereid.

Het zijn ongelooflijk spannende en interessante tijden. E-government zal dankzij de nieuwe technologische mogelijkheden in een stroomversnelling terechtkomen. Nog meer dan dat de voorbije tien jaar het geval was. Die tijden van verandering zien we bij Fedict niet als een bedreiging, maar integendeel als een opportuniteit. Om nog gebruiksvriendelijker te worden, nog efficiënter, nog meer afgestemd op de noden van onze klanten.

Wij kijken in ieder geval vol verwachting uit naar wat de toekomst voor ons in petto heeft. Zeker is dat het in niets te vergelijken zal zijn met de voorbije tien jaar. Daarom staan we klaar om onze taken de komende jaren met nog meer inzet en enthousiasme op te nemen.

Colofon

Redactie: Cypres

Lay-out: CIBE Communicatie

Eindredactie en coördinatie: Mila Druwe

Vertaling: Magali Gemeene

Dank aan allen die aan dit rapport hebben meegewerkt.

Ce rapport est également disponible en français.

Verantwoordelijke uitgever: Jan Deprest

Fedict – Federale Overheidsdienst ICT

Maria-Theresiastraat 1/3

1000 Brussel

Tel. +32 2 212 96 00

Fax +32 2 212 96 99

info@fedict.belgie.be

www.fedict.belgie.be

