



Vlaams  
Parlement

ingediend op **460** (2019-2020) – Nr. 1  
18 september 2020 (2019-2020)

## **Verslag van de hoorzitting**

namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën,  
Begroting en Justitie  
uitgebracht door Arnout Coel

over de werking en de uitdagingen  
van de agentschappen Informatie Vlaanderen  
en Facilitair Bedrijf

---

*Samenstelling van de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie:*

*Voorzitter:* Jos Lantmeeters.

*Vaste leden:*

Arnout Coel, Maaïke De Vreese, Jos Lantmeeters, Philippe Muyters, Sarah Smeyers;  
Adeline Blancquaert, Anke Van dermeersch, Wim Verheyden;  
Vincent Van Peteghem, Peter Van Rompuy;  
Willem-Frederik Schiltz, Carina Van Cauter;  
Stijn Bex, Björn Rzoska;  
Ludwig Vandenhove.

*Plaatsvervangers:*

Andries Gryffroy, Lorin Parys, Wilfried Vandaele, Steven Vandeput, Paul Van Miert;  
Filip Brusselmans, Yves Buysse, Johan Deckmyn;  
Jo Brouns, Koen Van den Heuvel;  
Marino Keulen, Maurits Vande Reyde;  
Imade Annouri, Celia Groothedde;  
Bruno Tobback.

*Toegevoegde leden:*

Jos D'Haese.

## INHOUD

1. Toelichting door Barbara Van Den Haute, Agentschap Informatie Vlaanderen .....	4
2. Toelichting door Frank Geets, Agentschap Facilitair Bedrijf .....	7
3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden .....	10
3.1. Tussenkomsst van Vincent Van Peteghem .....	10
3.2. Tussenkomsst van Andries Gryffroy .....	11
4. Antwoorden van de genodigden .....	12
Gebruikte afkortingen .....	16
Bijlage: zie <a href="#">dossierpagina</a> van dit document op <a href="http://www.vlaamsparlement.be">www.vlaamsparlement.be</a>	

De Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie hield op 7 juli 2020 een hoorzitting over de werking en de uitdagingen van de agentschappen Informatie Vlaanderen en Facilitair Bedrijf.

Aan de hoorzitting werd deelgenomen door:

- Barbara Van Den Haute, leidend ambtenaar Agentschap Informatie Vlaanderen;
- Frank Geets, leidend ambtenaar Agentschap Facilitair Bedrijf.

De presentatie van Facilitair Bedrijf is te vinden op de [dossierpagina](#) van dit document op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be).

*(Tijdens de vergadering waren alleen de commissievoorzitter en de commissie-secretaris fysiek in de commissiezaal aanwezig. De vaste leden, de plaatsvervangende leden en de toegevoegde leden van de commissie kregen de mogelijkheid om online aan de vergadering deel te nemen via het platform Zoom. Andere volksvertegenwoordigers konden alleen na motivering online aan de vergadering deelnemen.)*

## **1. Toelichting door Barbara Van Den Haute, Agentschap Informatie Vlaanderen**

*Barbara Van Den Haute* zegt dat het Agentschap Informatie Vlaanderen zich bezighoudt met ICT. Verschillend met het Facilitair Bedrijf is dat het agentschap focust op dataoplossingen in de bedrijfsprocessen van de verschillende agentschappen van de Vlaamse overheid en heel wat lokale besturen, OCMW's, politiezones en zelfs heel wat private spelers. De eerste en voornaamste klant is echter de Vlaamse overheid.

Beleidsmatig worden de thema's ICT en digitalisering besproken in het Vlaamse stuurorgaan Informatie en ICT-beleid. Hierin zijn alle beleidsdomeinen vertegenwoordigd en namens de lokale besturen ook de VVSG. In dit forum worden er interbestuurlijke beleidsmatige afspraken gemaakt over het omgaan met ICT- en informatiekwesties. Het stuurorgaan rapporteert aan de minister-president die tevens bevoegd is voor ICT.

De missie van het agentschap luidt als volgt: alle digitale informatie organiseren en bruikbaar maken om samen de dienstverlening van de overheid voortdurend te verbeteren. Het agentschap helpt andere agentschappen om te automatiseren en te digitaliseren.

De spreker presenteert enkele kerncijfers over het AIV. Het agentschap ontvangt 19,5 miljoen euro van de Vlaamse Regering. Daarnaast beschikt het agentschap over een Eigen Vermogen waarmee externe inkomsten kunnen worden gegeneereerd (momenteel 12,5 miljoen euro). Bij het agentschap werkt een tweehonderdtal mensen die een kost van 13 miljoen euro vertegenwoordigen. Men heeft ook 15 mensen in dienst via Vlaanderen Connect vzw en daarnaast wordt er gewerkt met externe profielen. In het contactcenter 1700 werken verder gemiddeld zo'n 180 callcenteroperatoren.

Qua profiel gaat het zowel om IT- als businessmensen (product owners, financieel analisten) en communicatiemensen. Deze laatste groep verricht onder andere redactiewerk op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) en verzorgt de sociale media van de Vlaamse overheid.

Zo goed als elke Vlaamse entiteit is verbonden met het agentschap. 95% van de Vlaamse entiteiten gebruikt minstens één oplossing van het agentschap. Het is een jonge, gedreven en prestatiegerichte organisatie die in 2016 werd opgericht via een fusie van verschillende entiteiten, onder andere het Agentschap Geografische

Informatie, een deel van het voormalige DAR en van het voormalige Departement EWI. Men is 'agile at heart' en men werkt op basis van een moderne bedrijfscultuur.

Er zijn grosso modo vier redenen waarom de entiteiten met AIV samenwerken. Ten eerste is het de bedoeling om burgers en bedrijven een prettige digitale ervaring te bieden. Ten tweede is het de bedoeling om steeds meer datagedreven beleidsbeslissingen te nemen om te komen tot een slimmer beleid door onderbouwing met intelligentie. Een derde reden is het 'operationeel uitblinken'. Dankzij data kan men efficiënter, veiliger en sneller werken. Dat heeft men in deze coronatijden duidelijk kunnen ervaren. Ten slotte is er een economische impact. Er lopen heel wat publiek-private samenwerkingen (pps) om zowel overheid als bedrijfsleven 'powered by data' te maken.

De spreker wil dit met enkele voorbeelden tastbaar maken. Vanuit de doelstelling van een betere klantenervaring wordt er een burgerprofiel ontwikkeld. Het gaat om een uniek profiel per burger met alle zaken die de betrokken burger bij de overheid heeft lopen en dit over de verschillende (ook lokale) besturen heen. De spreker vergelijkt dit met de app van de eigen bank.

Een ander concreet voorbeeld heeft betrekking op Wonen Vlaanderen. Dat agentschap beschikte over heel eenvoudige loketten. Doordat AIV zorgt voor heel wat generieke functionaliteiten hoeft Wonen Vlaanderen geen eigen loket meer te hebben en kan het agentschap via het burgerprofiel werken voor documenten, vergunningen, premies en dergelijke. Het resultaat verloopt dan via de eBox. Niet iedere burger is digitaal actief. Daarom is er naast de digitale dienstverlening nog altijd het contactcenter als back-up (1700 en de sectorlijnen).

Een voorbeeld in het kader van datagedreven beleidsbeslissingen zijn de smart-citytoepassingen 'digital twin', simulaties op basis van sensordata en het anonimiseren van ANPR-gegevens om mobiliteitsstromen in kaart te brengen.

Wat het 'operationeel uitblinken' betreft, wordt de Lage Emissie Zone Antwerpen (en die van Gent) als voorbeeld gegeven. Het gaat om een service die persoonsgegevens met respect voor de privacy combineert met gegevens van de nummerplaat en het voertuig. De informatieoplossing combineert zes databronnen en levert meteen het resultaat af aan stad Antwerpen (en Gent). Een ander voorbeeld van doorgedreven automatisering is dat van de studietoelagen waarbij automatisch dossiers worden opgestart op basis van data opgevraagd bij AIV.

Inzake economische impact vermeldt de spreker het voorbeeld van het Kabel- en Leidinginformatieportaal (KLIP). Om graafschade bij infrastructuurwerken te vermijden moeten alle werken aan ondergrondse kabels en leidingen gemeld en gedocumenteerd worden. Die data zijn beschikbaar voor infrastructuurbeheerders, aannemers enzovoort. Andere voorbeelden hebben betrekking op GIPOD dat informatie over werken of manifestaties op het openbaar domein samenbrengt; en de Notarisbrief waarmee men de doorlooptijd van vastgoedtransacties wil verminderen.

Grosso modo levert AIV drie groepen van producten. Ten eerste is er alles wat te maken heeft met privacygevoelige gegevensdeling (MAGDA), ten tweede wat te maken heeft met open data en ten derde de kanalen zoals 1700, het burgerprofiel en het platform achter vlaanderen.be. Sommige diensten worden via de dotatie betaald omdat ze generiek zijn en niet worden geleverd op vraag van een specifieke entiteit. Er worden echter ook extra diensten geleverd op vraag van een of meer entiteiten of lokale besturen. Die worden dan door de betrokken entiteiten, besturen of de private sector gefinancierd.

De doelgroepen van AIV zijn de entiteiten van de Vlaamse overheid, de lokale overheden (provincies, gemeenten, politiezones enzovoort) en de private sector (bijvoorbeeld ziekenhuizen en het notariaat).

Omdat er met veel partners wordt samengewerkt, bestaat er een actief stakeholdermanagement. Het beleid wordt ontwikkeld en opgevolgd in het stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid. Er zijn een aantal strategische stuurgroepen actief zoals de Beheerscommissie Eigen Vermogen en de strategische stuurgroep voor de dienstencentra. Verder bestaan er een aantal specifieke bestuurscomités rond bepaalde producten en zijn er tot slot de klassieke partnerraden. AIV biedt ook heel wat opleidingen, infosessies en infodagen.

De commissie toonde zich geïnteresseerd in de impact van de coronacrisis op het agentschap. Die impact was uiteraard gering gezien het gaat om een digitaal agentschap. Daarentegen lag de werkdruk wel hoog omwille van een aantal versnelde projecten en dringende vragen van de klanten. Na een week coronacrisis werd gestart met de taskforce Vlaanderen Helemaal Digitaal, een samenwerking tussen Agoria, Voka, UNIZO, imec en de Vlaamse overheid en belendende sectoren. AIV realiseerde een matching tussen het vele gratis aanbod en de talloze uitdagingen uit de sectoren. Hier zijn heel wat succesvolle matches uit voortgevloeid. Als voorbeelden worden genoemd: het armbandje in de Antwerpse haven dat de naleving van de anderhalvemeterregel moet controleren en de telecomaanbiedingen van Telenet en Proximus voor het onderwijs. Momenteel is dat aanbod aan het verminderen en denkt men dit af te bouwen.

De coronahinderpremie werd in een recordtempo online gezet dankzij onder meer AIV-diensten. De digitale documentendienst is er snel gekomen op een moment dat de levering van post en aangetekende zendingen niet meer vanzelfsprekend was. Er werd actief geïnformeerd en gesensibiliseerd via vlaanderen.be, 1700 en de corona-updates per mail waarop men zich kon abonneren. Er wordt momenteel ook advies gegeven aan het Agentschap Zorg en Gezondheid in het kader van de tracingapp. Momenteel is men ook volop bezig met het Noodfonds Cultuur.

AIV heeft een aantal opportuniteiten opgemerkt die men wil aanpakken. Zo heeft men gemerkt dat men geen Vlaamse bron heeft voor rekeningnummers. Dat is bijvoorbeeld gebleken bij de uitbetaling van de energiefactuur. Het zou goed zijn dat Vlaanderen komt tot een eigen bron van rekeningnummers zodat men niet langer afhankelijk is van de RSZ of de FOD Financiën. In het algemeen evolueert men ook naar een 'low touch'-samenleving, met een zo automatisch mogelijke dienstverlening met zo min mogelijk interactie.

Ook deze legislatuur is de algemene doelstelling van AIV om Vlaanderen zo automatisch en digitaal mogelijk te maken. Het gaat over data die uiteraard niet stoppen aan de grenzen van de overheid. Men zit dus constant in het publiek-private domein. Een van de manieren om een en ander te meten is de Europese DESI-index. Men analyseert hoe die index tot stand komt om de prestaties van Vlaanderen daarin apart van België te kunnen meten.

Verder wil men blijven inzetten op een versterkte automatisering van de dienstverlening. Momenteel zit men op 3 miljard transacties op de Kruispuntbank Vlaanderen (MAGDA en de geowebdiensten). Die transacties stijgen kwartaal per kwartaal. Dit is een indicatie van hoe geautomatiseerd en datagedreven de overheid werkt. Intussen ontvangt men nog evenveel oproepen op de 1700 (2 miljoen per jaar) hoewel men de mensen meer naar de digitale kanalen wil kanaliseren.

Een andere doelstelling voor deze regeerperiode is het verder uitrollen van één burgerprofiel naar alle lokale besturen. Deze doelstelling wil men onder meer bereiken via de tweede editie van het investeringsprogramma Vlaanderen Radicaal

Digitaal. Het betreft een belangrijk werkinstrument voor het stuurorgaan om de prioriteiten van het strategisch plan te helpen realiseren. Die prioriteiten zijn: het verder uitbouwen van Mijn Burgerprofiel in de richting van de lokale besturen, het uitbouwen en verdiepen van het e-loket voor ondernemers, aandacht voor interbestuurlijke aspecten zoals Lokale Besluiten als geLinkte Open Data (LBL0D), werken aan slimme dataoplossingen in het kader van MAGDA (bijvoorbeeld het Noodfonds Cultuur), uitbouw van het webplatform Vlaanderen om te evolueren naar één websitesysteem voor de gehele Vlaamse overheid en ten slotte aandacht voor generieke loketfunctionaliteiten.

De spreker kondigt tot slot een bijsturing aan van het Vlaams Bestuursdecreet. Dit zal wellicht in het voorjaar van 2021 gebeuren. De aanpassingen (die nog principieel dienen te worden goedgekeurd door de Vlaamse Regering) hebben te maken met het gebruik en hergebruik van open data als gevolg van de nieuwe Europese PSI-richtlijn. Bedoeling is ook om te komen tot een betere afstemming van de aanvraag- en beroepsprocedures in het kader van de openbaarheid van bestuur en het hergebruik. De uitwisseling van elektronische berichten zal worden geoptimaliseerd. Digitale communicatie met ondernemers moet de standaard worden. In het licht van een recent SERV-advies wil men ook een decreetale rechtsbasis creëren voor een vlottere toegang tot databanken met het oog op beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Tot slot mag men tegen het voorjaar van 2021 ook nog een bijsturing van het GIPOD-decreet verwachten, dit in het kader van de uitbreiding van de registratieprocessen.

## **2. Toelichting door Frank Geets, Agentschap Facilitair Bedrijf**

*Frank Geets* zegt dat Facilitair Bedrijf een duurzame en inspirerende werkomgeving wil creëren opdat de collega's van de Vlaamse overheid kunnen uitblinken om samen aan de overheid van de toekomst te bouwen. Kernwoorden daarbij zijn duurzaam, inspirerend, efficiënt en professioneel.

HFB telt 792 vte (833 koppen) en werkt met een budget van 227 miljoen euro (apparaatkrediet en beleidskredieten). Frank Geets presenteert nog een aantal andere cijfergegevens. Er zijn de raamcontracten die men openstelt bij de Vlaamse overheid. Vorig jaar ging het daarbij om een bedrag van 153 miljoen euro. In de grote kantoorgebouwen is men erin geslaagd het CO<sub>2</sub>-percentage met meer dan 40% te laten dalen. Daarmee werd de 2030-doelstelling reeds gehaald. HFB telt nagenoeg 55.000 geconnecteerde toestellen en gebruikers, gaande van smartphones over laptops tot iPads. Via de USG-contracten zijn er op jaarbasis zo'n 1300 consultants actief binnen de Vlaamse overheid. Via de vzw Vlaanderen Connect stelt men 130 strategische ICT-profielen te werk.

HFB is tegelijk aanwezig op 260 bouwprojecten, ongeveer voor de helft interne projecten die men zelf aanstuurt en de andere helft voor de klanten (bijvoorbeeld KMSKA, jeugdinstellingen, diensten voor maritieme toegang enzovoort). HFB huisvest 58 entiteiten of kabinetten in gebouwen van de Vlaamse overheid. Men heeft tevens een sandbox opgericht naar het voorbeeld van de VRT. Bedoeling daarvan is om innovatief projecten in de markt te zetten en samen te werken met kmo's en mensen die via start-ups iets nieuws proberen uit te vinden. Van alle meldingen die men krijgt in verband met de facilitysystemen krijgt men slechts in 3% van de gevallen een negatieve feedback.

HFB is onderverdeeld in vier clusters: facilities, vastgoed, overheidsmanagement en ICT. Facilities heeft te maken met catering, schoonmaak, drukkerij, meubilair, energiebeheer, technische ondersteuning van de gebouwen. Bij vastgoed gaat het over de huisvesting van ambtenaren, andere gebouwen, renovaties en nieuwbouw,

kortom allerlei bouwprojecten. Maar het heeft ook betrekking op de optimalisatie van het vastgoed. De Vlaamse overheid beschikt over veel vastgoed maar in een aantal gevallen is dat oud en versleten.

HFB is binnen de Vlaamse overheid het kenniscentrum inzake overheidsopdrachten. Men zorgt voor raamovereenkomsten en advies bij overheidsopdrachten. Vaak gaat het ook over een tweedelijnsadvies. Verder zijn er ondersteunende toepassingen inzake overheidsopdrachten, bijvoorbeeld het e-procurementplatform. Voor veel entiteiten wordt een end-to-end dienstverlening geleverd. Dit betekent dat men een behoefte capteert, de bestelling plaatst, zorgt voor de ontvangst van de goederen of diensten en tot slot de betaling ervan. Tijdens de coronacrisis werd bijvoorbeeld sterk ingezet op de aankopen van mondklappers, beschermingskledij, alcoholgels enzovoort. Tot nu toe heeft men nog geen producten in de magazijnen moeten blokkeren. Men is fier dat men niet is geconfronteerd met de problematieken die er op het federale niveau wel waren.

De ICT-cluster sluit sterk aan bij wat AIV doet. HFB zorgt voor de netwerken (ook tussen de gebouwen), de bekabeling, wifi in de gebouwen, gsm-coverage, de digitale werkplek, beveiligingsdiensten en raamcontracten die worden aanbesteed.

HFB heeft inzake milieubeheer sinds vorige week een ISO 14001-label verkregen. Men heeft verder een ISO 50001 voor energiebeheer en een ISO 90001 voor de schoonmaak in eigen beheer. Alle restaurants beschikken over het smileylabel van het FAVV. Dit betekent dat men aan zelfcontrole mag doen en geen FAVV-controles meer zal krijgen. HFB had ook de eerste kantoorgebouwen die het A-label hebben gekregen van het Vlaams Agentschap Inter. Tegelijkertijd is het agentschap zeer actief in de green deal.

Frank Geets schetst de uitdagingen voor HFB. Een eerste heeft betrekking op de inkanteling van kantoorgebouwen. Men heeft vastgesteld dat een aantal kantoorgebouwen niet optimaal worden gebruikt en niet in een optimale staat verkeren. Het is de bedoeling om ook in die kantoorgebouwen de klimaatdoelstellingen te realiseren, zijnde 40% CO<sub>2</sub>-reductie tegen 2030 en een jaarlijkse primaire energiebesparing van 2,5%. De inkanteling betekent in concreto dat men een aantal (huur- en eigendoms)gebouwen zal verlaten zodat die kunnen worden ingekanteld in bestaande gebouwen. Hierdoor zal een daling van de kostprijs van de vte kunnen worden gerealiseerd. Deze 'ontzorging' moet de entiteiten in staat stellen meer te focussen op hun kerntaken.

Als tweede uitdaging is HFB aangeduid als enige aankoopcentrale en interne dienstverlener voor de Vlaamse overheid. Voor sommige goederen en diensten zijn er binnen de Vlaamse overheid nog veel raamcontracten. Men wil daar komaf mee maken om met één stem naar de markt te gaan, om de verwarring bij de leveranciers weg te halen en om schaalvoordelen te realiseren. Men wil ook de proceskost verminderen bij het opmaken van de bestellingen en het betalen van de facturen. Een en ander biedt ook mogelijkheden om te besparen op het aantal aankopers. Men zal specifiek aankopen blijven lanceren voor kmo's en start-ups. In alle aankopen zal ook de circulaire economie worden gepromoot. Vandaar worden in de aanbestedingen steeds duurzaamheidscriteria opgenomen.

De derde uitdaging heeft betrekking op ICT waar men naar een nieuw bimodaal dienstverleningsmodel wil gaan. HFB wil een regieorganisatie zijn voor infrastructuur, netwerkdiensten en werkplekken. Voor de bedrijfsspecifieke toepassingen die door elke entiteit beheerd worden, wil men de nodige raamcontracten ter beschikking stellen zodat die entiteiten zich op hun projecten kunnen focussen en niet langer op de overhead.



Duurzaamheid en circulariteit staan bij HFB hoog op de agenda. Door een slim energiebeheer heeft men een spectaculaire daling van het energieverbruik gerealiseerd in de door HFB beheerde gebouwen. Men hanteert het ISO 50001-energiemanagement. HFB wil de meest circulaire facilitaire dienstverlening in Vlaanderen worden. Het gaat dan bijvoorbeeld over volledig circulaire koffiebars, over circulair papier, over Kantoor 2023 (renovatie WTC-gebouw) enzovoort. Men heeft radicaal gekozen voor duurzame mobiliteit en een elektrificering van het wagenpark. Aan alle gebouwen bevinden er zich laadpalen en er bestaan raamcontracten voor dit type voertuigen. Via een softwaretool wordt de voertuigenvloot van de Vlaamse overheid op high level beheerd. Ook wordt ondersteuning geboden om de vloten van de entiteiten te vergroenen.

Tijdens de coronacrisis in het voorjaar werden de gebouwen van de Vlaamse overheid gesloten. Het merendeel van de medewerkers moest thuis werken. IT-technisch gezien stond men klaar om die switch te maken. De IT-infrastructuur is zeer stabiel gebleken en er waren geen problemen om de ruim 10.000 medewerkers continu thuis te laten werken.

Door de opdracht van de Vlaamse Regering aan het crisiscentrum CCVO kon men autonoom snel beslissingen nemen. Dat is in deze crisis een enorm voordeel gebleken. Men heeft de nodige maatregelen kunnen nemen om de gebouwen coronaproef te houden. Nu start men geleidelijk terug op en monitort men de capaciteit van de gebouwen zodat er inzake welzijn voor het personeel geen problemen optreden. Dit zal continu gebeuren totdat men opnieuw naar een normale modus kan overschakelen.

Corona levert op termijn een aantal gevaren en opportuniteiten op. Men vermoedt dat men in de toekomst meer aan thuiswerk zal doen. Momenteel loopt een project met AgO om het plaats- en tijdsonafhankelijk werken te herdefiniëren. Op zeer lange termijn zal men minder vastgoed nodig hebben. Men zal in ieder geval 'ander' vastgoed moeten hebben. Dit gegeven wordt alvast meegenomen in het project Inkanteling Vastgoed dat tegen 2024 moet zijn afgerond. Als mensen meer thuis en minder op kantoor gaan werken, heeft men minder kantooroppervlakte nodig op voorwaarde dat de mensen gespreid naar kantoor komen. Als iedereen op dezelfde dag zou komen, is er geen besparing mogelijk. De spreker wijst er ook op dat de meeste gebouwen worden gehuurd met contracten van 18 jaar en langer.

Als men meer thuiswerk gaat doen, zal men de mensen moeten bijstaan om dat op een ergonomische manier te doen (bureaustoelen, schermen enzovoort). Hiervoor zullen ook investeringen nodig zijn.

Men denkt verder na hoe men de gebouwen van de toekomst moet inrichten. Allicht moeten de kantoorgebouwen anders dan vroeger worden ingericht. Er zal meer worden gewerkt met Teams en videocalls. Het is dus van belang om na te denken over hoe die evoluties een weerslag op de gebouwen kunnen hebben.

Het grote gevaar dat op de loer ligt, is uiteraard de eventuele tweede golf. Het is vandaag niet duidelijk of die er al dan niet komt. In ieder geval heeft HFB de nodige analyses gemaakt zodat men hierop voorbereid is en men van vandaag op morgen kan terugschakelen naar een coronamodus.

Tot slot gaat Frank Geets nog in op de begroting van 127 miljoen euro van HFB. Ongeveer een derde van het budget (35% of 89 miljoen euro) wordt uitgegeven aan vastgoedbeheer (huur, huurlasten, belastingen, verzekeringen enzovoort). 21% of 53 miljoen euro gaat naar bouwprojecten (meestal eigen gebouwen) en 15% of 39 miljoen euro naar de loonkosten van het personeel van HFB. Hierbij moet men er rekening mee houden dat catering en schoonmaak nog steeds in eigen beheer zijn. Om de twee à drie jaar wordt de denkoefening gemaakt of men

dat zelf wil blijven doet of men het moet uitbesteden. Tot nu toe blijft dit in eigen beheer, mede door het feit dat een overheid geen btw kan recupereren.

Ongeveer 10% of 26 miljoen euro gaat nog naar de uitbating en het technisch onderhoud van de gebouwen en naar de logistiek. En 10% of 25 miljoen euro naar gemeenschappelijke ICT-diensten.

HFB beschikt ook over enkele inkomstenposten. 8 miljoen euro is afkomstig van catering en schoonmaak en 4 miljoen euro van verkopen en verhuring van gebouwen. De laatste jaren ontving HFB ook een dotatie uit het Vlaams Klimaatfonds (totaal 60,9 miljoen euro), waarmee energiebesparende projecten werden en worden gefinancierd.

### **3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden**

#### **3.1. Tussenkost van Vincent Van Peteghem**

*Vincent Van Peteghem* zegt dat AIV voor grote uitdagingen staat. De digitalisering van de samenleving gaat steeds sneller. De mensen willen alles op een digitale manier regelen. Dat is duidelijk merkbaar bij de Vlaamse en de lokale overheden. Men wil de papieren overheid door een digitale vervangen. Hier zal de komende jaren sterk in moeten worden geïnvesteerd. Onlangs is gebleken dat de administratieve overlast in ons land liefst 1,6 procent van het bbp kost. De digitalisering is een van de oplossingen om dat terug te dringen.

De spreker vraagt hoe AIV zijn werkzaamheden wil promoten. Tal van Vlaamse entiteiten maken reeds gebruik van door AIV ontwikkelde toepassingen, maar hoe wordt dat naar de verschillende entiteiten gepromoot? Kan er nog een tandje worden bijgestoken?

Een belangrijk aspect is het burgerprofiel. In de uiteenzetting werden daarvan de voordelen aangetoond. Daar staat tegenover dat het burgerprofiel bij die burger zelf nog maar weinig bekend is. Mogelijk hebben veel mensen de toepassing al gebruikt zonder te weten dat men met het burgerprofiel werkte. Op welke manier kan men dat verbeteren?

Het is terecht dat de Vlaamse overheid sterk inzet op de digitalisering. Maar de meeste burgers treden in eerste instantie ook via digitale weg in contact met de lokale overheid. Hoe zal men de lokale overheden meer kunnen betrekken bij het burgerprofiel en bij andere digitale toepassingen?

Uit de presentatie is gebleken dat HFB eveneens voor belangrijke uitdagingen staat. Wordt er op een of andere manier gepeild naar de tevredenheid van de entiteiten over de dienstverlening door het agentschap? Frank Geets heeft aangegeven dat HFB meer aandacht wil besteden aan het aankopen van diensten en goederen bij kmo's en start-ups. Dat is belangrijk voor de ondersteuning van de lokale economie. Voor welke diensten en goederen kan dat interessant zijn? Of is het eerder een beleidskeuze om op die manier de lokale economie te ondersteunen?

Hoe wordt uitgemaakt over welke aspecten raamcontracten kunnen worden afgesloten? Het belang van het aspect duurzaamheid neemt toe. Op welke manier wordt daar in het aankoopbeleid van de Vlaamse overheid rekening mee gehouden?

De toename van het telewerken zou een invloed hebben op het toekomstig beleid van HFB. De kantoorruimte zou verminderen en er moet meer ondersteuning op het thuisadres van de medewerkers worden voorzien. Moeten daardoor een aantal

reeds geplande investeringen worden herbekeken? Of wordt het investeringsplan uitgevoerd en zal men in een volgende fase rekening houden met de toename van het thuiswerk?

### 3.2. Tussenkost van Andries Gryffroy

*Andries Gryffroy* meent dat men ingevolge de coronacrisis in een disruptief model is terechtgekomen waarbij alle systemen in vraag worden gesteld. Een van de vragen in dat verband heeft betrekking op het informatie- of datagebeuren. Hier is AIV al lang mee bezig maar nu mag men het ook effectief gaan uitvoeren en bewijzen. Men is daar ook bijzonder goed in geslaagd. Een voorbeeld daarvan is de uitbetaling van de energiepremie. Tot hun verbazing stelden mensen vast dat het bedrag van 202 euro al twee weken na de aanvraag op hun rekening stond. Dit komt uiteraard heel goed over bij de bevolking. Soms zijn er wel opmerkingen over de privacy, maar gelet op de goede dienstverlening maakt blijkbaar niemand bezwaar tegen het feit dat de overheid de rekeningnummers kent.

VLAIO heeft eveneens gezorgd voor een vlotte uitbetaling. Daar ging het niet om een probleem van rekeningnummers maar heeft men heel snel een dataplatform kunnen oprichten, tot grote tevredenheid van ondernemers die op korte termijn hun centen ontvingen.

De spreker verwijst naar het feit dat er zich op het federale niveau ook veel databronnen bevinden. Hoe lopen de contacten om die bronnen te kunnen delen? Hoe zit het met de datamining? In welke mate worden de databanken met elkaar gecombineerd? Hoe controleert men of mensen terecht werden uitbetaald of terecht een boete hebben gekregen?

Andries Gryffroy vindt dat Vlaanderen meer aan zijn eigen identiteit moet denken en met één dataplatform naar buiten moet komen, een soort bol.com. Wat er daarachter gebeurt, hoe de silo's intern worden georganiseerd, al dan niet met open data, maakt de burger niet veel uit. Hoe ver staat men daarmee en wat is de timing voor de toekomst?

HFB zegt zich ook bezig te houden met ICT, netwerken, bekabelingen enzovoort. Allicht is er veelvuldig overleg met AIV maar wellicht zit men soms ook met het verhaal van de kip en het ei. Sommige dataplatformen kunnen er bijvoorbeeld niet komen omdat de ICT nog niet aangepast is. Stelt dit in de praktijk soms problemen? Hoe wordt het ICT-verhaal uitgebouwd in functie van de plannen en vooruitzichten van AIV?

De spreker heeft een bezorgdheid in het kader van de raamcontracten die hij al op meerdere fora heeft uitgesproken. Hoe groter het raamcontract is, hoe meer de grote spelers daaraan meedoen terwijl de kleintjes niet mee zijn. Als er een raamcontract is met een zeker volume moet men uiteraard voldoen aan de aanbestedingsregels. Maar anderzijds verliest men daardoor wel een gespecialiseerde niche van meestal kleinere (vaak lokale) spelers die in handen zijn van Vlaamse ondernemers in plaats van buitenlandse. Een voorbeeld zijn de onderhoudscontracten van de gebouwen van de Vlaamse overheid. Hier zijn hoofdzakelijk Franse bedrijven actief. Hoe kan men er toch voor zorgen dat ook kleinere spelers nog voor de raamcontracten in aanmerking kunnen komen? Kunnen de raamcontracten worden verkleind of kunnen er verplichtingen worden opgelegd aan de grotere leveranciers? Het gaat om een bezorgdheid die vaak terugkomt. Er worden bijvoorbeeld ook duurzaamheidsvoorschriften in de raamcontracten opgenomen. Het is belangrijk dat de eigen kennis niet verloren gaat doordat men moeilijk tot de raamcontracten kan toetreden.

Gelet op het toenemende telewerken zal men inderdaad moeten nadenken over een andere kantoorinrichting. In de toekomst zal men mogelijk evolueren naar een situatie tussen het oude systeem en het toegenomen telewerk tijdens de coronacrisis. Wellicht zal er een betere spreiding van de aanwezigheid op de werkvloer mogelijk zijn, hetgeen goed is voor de mobiliteit. Maar zal het mogelijk zijn om 'heilige huisjes' omver te werpen? Zal men na corona niet snel terugvallen op het oude systeem, bijvoorbeeld omwille van een tegenreactie bij de medewerkers?

#### **4. Antwoorden van de genodigden**

*Barbara Van Den Haute* gaat eerst in op de vraag naar het promoten van AIV. Het agentschap organiseert jaarlijks gemiddeld ongeveer 150 infosessies en opleidingen. Aan de trefdag 'Digitaal Vlaanderen' participeren ongeveer 2500 mensen. Nu een en ander meer online wordt georganiseerd, worden de lokale besturen beter bereikt. Het agentschap richt zich in principe niet naar het brede publiek of naar ondernemers. Dit gebeurt wel via agentschappen die op hun beurt door AIV worden ondersteund.

Het klopt dat het burgerprofiel op zich niet goed bekend is bij de burgers. Men moet zich ook de vraag stellen of dat wel nodig is. Op de website is er ook geen verwijzing naar het begrip 'burgerprofiel'. Men moet zich eenvoudig aanmelden op de website van de lokale besturen of op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be). Men heeft intussen wel een zogenaamde 'stand alone'. Als men lokale besturen wil overtuigen om in het verhaal mee te stappen, willen ze dat dit op een neutrale plaats kan.

De digitale documentendienst biedt wel opportuniteiten voor een bredere bekendmaking bij het grote publiek. Men heeft een akkoord gesloten met de Vlaamse Belastingdienst en met het Vlaams Agentschap Uitbetaling Groeipakket. Zij zullen al hun documenten via de digitale documentendienst versturen. In totaal gaat het over 15 miljoen documenten. Van dit momentum wil men gebruikmaken om, in samenspraak met de beide diensten, de communicatie naar het grote publiek te versterken.

Het is zeker de bedoeling om de lokale besturen mee te betrekken in het burgerprofielverhaal. Momenteel is dat het geval voor veertig lokale besturen maar de spreker zou dit jaar graag naar honderd betrokken lokale besturen gaan. Hiervoor maakt men onder meer gebruik van de tweede editie van Vlaanderen Radicaal Digitaal, door in te spelen op specifieke behoeften van lokale besturen en door nauw samen te werken met de lokale IT-dienstenleveranciers (bijvoorbeeld bibliotheeksystemen, recreatex, systemen van burgerlijke stand enzovoort).

In de tweede editie van VRD wordt ook een financiering voorzien voor een zogenaamde 'vliegende ploeg' die gericht is op het aansluiten van de lokale besturen. Als die beslissen om aan te sluiten, willen ze liefst zo snel mogelijk antwoorden op hun vragen en bekommernissen. Men werkt aan een integratie van de website of de voorkant, maar ook van de achterkant, namelijk de processen van de lokale besturen zelf. Het is de bedoeling dat al die gegevens in het burgerprofiel worden geïntegreerd.

De spreker zegt dat de Kruispuntbank Vlaanderen een gegevensbank is met heel wat federale bronnen. Van de 3 miljard transacties is zeker de helft gebaseerd op federale data die stroomafwaarts richting de besturen worden geduwd. Over het algemeen wordt vlot samengewerkt maar de samenwerking verschilt naargelang de dienst. Er wordt veelvuldig overlegd en er bestaat ook een overlegorgaan om interbestuurlijk afspraken te maken. Verder wordt er ook vaak op technisch niveau afgestemd om een en ander vlot te trekken en de entiteiten en besturen te 'ontzorgen'.

De bron van een rekeningnummer is niet de federale of de Vlaamse overheid maar de burger of de ondernemer zelf. Voor de uitbetaling van de hinderpremie en de compensatiepremie waren er geen problemen. Voor de burgers daarentegen werd vastgesteld dat die vaak afhankelijk van de materie andere rekeningnummers gebruiken. Bovendien zijn er situaties van echtscheidingen en andere complexiteiten waardoor het niet evident is het juiste rekeningnummer te kennen. Aan de hand van het burgerprofiel zou men het beheer van het rekeningnummer kunnen overlaten aan de burger zelf. Als die burger een onderscheid wil maken voor de uitbetaling van een loonpremie en een groeipakket, dan zou dat binnen het burgerprofiel perfect kunnen. Op die manier zou men een Vlaamse bron van rekeningnummers kunnen creëren zodat men voor (snelle) uitbetalingen niet meer afhangt van federale gegevens.

Datamining is zeker en vast een activiteit van AIV. Men krijgt veel vragen om gegevens te verrijken en met elkaar te kruisen. Dit bevordert een fijnmazige dienstverlening. Daarnaast krijgt men soms ook verrijkingsopdrachten of omgekeerd verarmingsopdrachten (bijvoorbeeld anonimisatie van gegevens van psychiatrische ziekenhuizen). Op die manier kunnen data voor het beleid worden aangeleverd. Hierrond zou wel een explicieter beleid kunnen worden ontwikkeld. AIV is heel gekend voor data in de uitvoerende dienstverlening en bedrijfsvoering maar minder voor data in functie van beleidsanalyse en het klaarmaken van data met het oog op het opstellen van statistieken. In de schoot van het stuurorgaan wil men hierrond een explicieter beleid formuleren.

Wat de vraag over het eengemaakte dataplatform betreft, naar analogie met bol.com, zegt de spreker dat een webplatform in die zin in productie is sinds maart 2019. Het is effectief zo dat er nog heel wat silo's zijn, zowel (7 à 800) websites als (3 à 400) e-loketten. Er is dus nog veel werk aan de winkel maar intussen stelt men vast dat heel wat entiteiten instappen. Daar is een zekere kost aan verbonden maar het is logisch dat iedereen een bijdrage levert. De afzonderlijke websites kosten immers ook geld. Op het ogenblik dat de entiteiten aan vernieuwing toe zijn, dat er significante aanpassingen op til zijn, kijkt men uiteraard naar AIV.

*Andries Gryffroy* vraagt of er ingevolge corona een versnelling te merken is inzake het gebruikmaken van het eengemaakte platform door de entiteiten.

*Barbara Van Den Haute* bevestigt dat dit zeker het geval is voor wat de gegevensdeling betreft. In het eerste en het begin van het tweede kwartaal van dit jaar is een duidelijke toename van het aantal transacties vast te stellen tegenover het vorige jaar. Het gaat om een verdubbeling van het aantal gegevens dat over de platformen loopt. Dit duidt op een groei van de geautomatiseerde processen.

Wat aansluitingen op het burgerprofiel en webplatform betreft, is er inderdaad nood aan gedigitaliseerde loketfuncties. Vooral de digitale documenten zijn een groot succes. Dit zal er voor zorgen dat de burgers het burgerprofiel vlotter leren kennen. Uiteindelijk zal het vreemd zijn als daar gegevens van bepaalde Vlaamse entiteiten in zouden ontbreken. Binnenkort zullen de burgers op hun profiel hun verkeersbelasting of GAS-boetes kunnen bekijken. Op die manier moet het burgerprofiel een veel bekender kanaal worden en hoopt men dat de entiteiten zich daarbij willen aansluiten.

Wat de content van en de communicatie over het webplatform betreft, heeft men vastgesteld dat de deelnemers enorm veel werk kunnen besparen. Het voordeel is immers dat men een stuk tekst slechts één keer moet schrijven en er een redactie op verrichten, waarna diezelfde content op heel veel kanalen wordt herhaald. Dat is bijvoorbeeld gebleken bij de beschrijving van de coronamaatregelen door de entiteiten die reeds gebruikmaakten van het webplatform. Andere diensten hebben die beschrijving vaak moeten herhalen. Dat voordeel van tijdsbesparing wordt door

AIV sterk in de kijker gezet. Dit wil niet zeggen dat er ineens een grote stormloop is van entiteiten die willen aansluiten, maar het orderboekje van AIV is intussen wel goed gevuld.

*Frank Geets* zegt dat HFB heel verscheiden klanten heeft. Die worden op een verschillende manier bevraagd over hun klantentevredenheid. Voor wat bijvoorbeeld de gebouwen betreft, wordt er geënquêteerd bij alle bewoners van de gebouwen. Op die manier krijgt men bottom-upinformatie over de dienstverlening. Maar ook top-down wordt er informatie verworven. Er zijn vier dienstencentra binnen de Vlaamse overheid: de boekhouding, de personeelsdienst, ICT-dienstverlening en vastgoed en overheidsopdrachten. Men zetelt in strategische stuurgroepen waarin de klanten van HFB zijn vertegenwoordigd met hun leidend ambtenaren. Men gaat ook in dialoog met externe experts over investeringen en er zijn verschillende informatiefora. Bovendien is er de helpdesk Facilipunt waar men klachten kan indienen of opmerkingen kwijt kan. Tot slot zijn er een aantal klantenbeheerders die de HFB-klanten regelmatig bezoeken om dienstverlening voor te stellen en problemen op te lossen. Op die verschillende manieren wordt de vinger aan de pols gehouden.

Wat aandacht voor kmo's en start-ups betreft, zegt *Frank Geets* dat dit op verschillende manieren gebeurt. Een zeer evidente benadering is die via de sandbox die rechtstreeks gericht is naar ICT en start-ups. Men heeft een aanspreekpunt voor deze start-ups gecreëerd en men benadert deze actief om de Vlaamse overheid voor te stellen en om te horen op welke manier de Vlaamse overheid een aantal uitdagingen van de start-ups kan oplossen. Men brengt de start-ups in contact met de juiste persoon binnen de Vlaamse overheid.

Men tracht ook met kmo's samen te werken. Een voorbeeld hiervan is de korteketenbenadering die meer gericht is op lokale producenten en seizoensgroenten. Maar *Frank Geets* geeft toe dat het bijvoorbeeld in het kader van de HVAC-onderhoudscontracten gemakkelijker is te werken met één grote speler die voor een betere aansturing kan zorgen. Men moet constant in de weegschaal leggen of men gaat voor grotere overkoepelende contracten of voor meer lokale spelers. Men heeft zowel goede als slechte ervaringen in beide richtingen.

Wanneer worden er raamcontracten gemaakt? Hiervoor bestaat een checklist. Men bekijkt of het producten zijn die iedereen nodig heeft, of die producten standaard op de markt zijn, of er schaalvoordelen kunnen worden behaald enzovoort. Wanneer er een aantal punten worden gescoord, zal men dan beslissen of men voor een raamcontract kiest. Bijvoorbeeld beschermkledij scoort hoog in de checklist en daar wordt dan een raamcontract voor opgemaakt. Maar HFB doet bijvoorbeeld ook de contracten voor de nieuwe uniformen van de boswachters van Natuur en Bos.

Ook voor de lokale besturen wordt de checklist gehanteerd. Men bekijkt ook of het gaat om een contract waarvan het lokaal bestuur gemakkelijk zaken kan afnemen. Als het gaat om een moeilijk contract dat men gedurende uren moet uitleggen, dan zal de gemeente wellicht niet erg geïnteresseerd zijn. Ongeveer de helft van de raamcontracten staat in min of meerdere mate open voor de lokale besturen.

Er zijn in de evaluatie steeds een aantal punten die op duurzaamheid slaan. Bijvoorbeeld bij leveranciers van kantoorproducten zal men kijken naar de circulariteit van die producten en naar de wijze van levering. Tijdens de bouw van het Herman Teirlinckgebouw was een van de eisen dat het materiaal via het kanaal moest worden aangevoerd. Ook de uitgegraven grond moest via het kanaal worden afgevoerd. Naargelang het project worden dus duurzaamheidseisen meegenomen. Een ander voorbeeld is het refurbishen van de meubelen via de sociale economie in

plaats van het aankopen van nieuwe meubelen of het gebruik van circulair papier voor het maken van kopieën.

Men zal de voorziene investeringen in de nieuwe gebouwen blijven uitvoeren. Men zal wel snel moeten bekijken of de oorspronkelijke ideeën over de inrichting moeten worden aangepast. De lagere bezetting van de gebouwen door meer thuiswerk zal men daarbij zeker moeten meenemen. Mogelijk zullen er in Kantoor 2023 meer entiteiten onderdak vinden dan men eerst had gedacht. Door de inkanteling van het vastgoed zal men bijvoorbeeld in Brussel ook een aantal gebouwen kunnen afstoten.

Wat de vraag over de samenwerking tussen AIV en HFB betreft, zegt Frank Geets dat men ten eerste 'on speaking terms' is. Soms bevindt men zich echter in een grijze zone. Men werkt momenteel aan een project om dat allemaal te verduidelijken en te vereenvoudigen. In het najaar zou hierover meer duidelijkheid moeten zijn. In ieder geval worden problemen ook vandaag in de praktijk gewoon opgelost.

Er was een bezorgdheid over de raamcontracten en de kleinere lokale spelers. Men heeft dit zeer bewust meegenomen. Het vroegere overkoepelend raamcontract ging over 1 miljard euro over 7 jaar. In het verleden ging het om één speler die dikwijls met veel onderaannemers werkte. Die markt wordt echter voortdurend beperkter. Men heeft de loten nu opgesplitst en sommige loten (bijvoorbeeld de applicatiediensten) worden dan nog eens in drie verdeeld. Drie mensen krijgen dus een raamcontract en elk project wordt via een minicompetitie gegund. Men stelt nu vast dat Belgische en Vlaamse spelers die vroeger niet in aanmerking kwamen, er nu wel gretig op afkomen. Toen het ging om bedragen van 120 à 150 miljoen euro per jaar waren er weinig Vlaamse bedrijven, zelfs grotere spelers, die het risico durfden te nemen. Nu het gaat om percelen van 20 of 35 à 40 miljoen euro per jaar durft men wel intekenen.

Vroeger had een leidend ambtenaar een zeer groot bureau met een eigen vergaderzaal en zelfs een douche enzovoort. Tegenwoordig zit de leidend ambtenaar op kantoor eigenlijk in een weliswaar beperkte vergaderzaal. Er is dus al veel veranderd tegenover vroeger. Frank Geets nodigt de commissie alvast uit om te komen kijken hoe een modern kantoorgebouw er bij de Vlaamse overheid uitziet. In ieder geval is het de bedoeling om na het coronatijdperk naar nog betere kantoorgebouwen te gaan. Men wil daarbij inzetten op een 'activity based' werken waarbij de medewerker de juiste werkplek krijgt voor de taak die hij op dat moment te doen heeft. Voor een videocall moet men in een stille ruimte kunnen zitten, voor een brainstorming hoeft men niet noodzakelijk rond een vergadertafel te zitten. Mensen zullen in de toekomst meer naar kantoor komen om te werken uiteraard maar ook om elkaar te zien, te ontmoeten en te discussiëren. Op die trend naar meer informele ruimtes zal worden ingespeeld.

Jos LANTMEETERS,  
voorzitter

Arnout COEL,  
verslaggever

**Gebruikte afkortingen**

AgO	Agentschap Overheidspersoneel
AIV	Agentschap Informatie Vlaanderen
ANPR	Automatic Number Plate Recognition
bbp	bruto binnenlands product
CCVO	Crisiscentrum van de Vlaamse overheid
DAR	(historisch) Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
DESI	Digital Economy and Society Index
EWI	Departement Economie, Wetenschap en Innovatie
FAVV	Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen
FOD	Federale Overheidsdienst
GAS	gemeentelijke administratieve sanctie
GIPOD	Generiek Informatieplatform Openbaar Domein
HFB	Facilitair Bedrijf
HVAC	heating, ventilation en airconditioning
ICT	informatie- en communicatietechnologie
imec	Interuniversitair Micro-elektronicacentrum
ISO	International Organization for Standardization
IT	informatietechnologie
KLIP	Kabel en Leiding Informatie Portaal
kmo	kleine of middelgrote onderneming
KMSKA	Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen
LBL0D	Lokale Besluiten als geLinkte Open Data
MAGDA	maximale gegevensdeling tussen administraties
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
pps	publiek-private samenwerking
PSI	Public Sector Information
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
SERV	Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
UNIZO	Unie van Zelfstandige Ondernemers
VLAIO	Agentschap Innoveren en Ondernemen
Voka	Vlaams netwerk van ondernemingen
VRD	Vlaanderen Radicaal Digitaal
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie
vte	voltijdsequivalent / voltijdequivalent
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
WTC	World Trade Center