

# Jaarrapport 2022



DIGITAAL  
VLAANDEREN



Vlaamse  
overheid

“

2022 was een jaar waarin Digitaal Vlaanderen sterk gegroeid is:  
in projecten, in mensen, in cijfers en  
des te meer in **relevantie**.

**Jan Smedts**

Administrateur-generaal  
Digitaal Vlaanderen

# Woord vooraf

Voor Digitaal Vlaanderen stond 2022 in het teken van groei. Het aantal projecten steeg sterk, samen met de vragen van overheden. Door de focus op lokale overheden, steeg de interesse voor het dienstenaanbod van Digitaal Vlaanderen. Met de lancering van de Burgerprofiel app kunnen gemeenten nu de app in hun eigen naam lanceren.

Ook in mensen en talenten steeg Digitaal Vlaanderen sterk. Vandaag staan we er als dé strategische partner voor Vlaamse en lokale overheden.

De digitale relanceprojecten kregen in 2022 vorm, en de eerste resultaten zagen het levenslicht, met het Vastgoedinformatieplatform, het Vlaams Datanutsbedrijf, de versterking van onze informatieveiligheid en nog veel meer.

Naast de groei in mensen en projecten, staat vooral de groei in relevantie centraal. Meer dan ooit is Digitaal Vlaanderen vandaag de spil in het netwerk om partijen met elkaar te verbinden en tot oplossingen te komen. Dat is een mooie basis om verder op te bouwen en de positie van het agentschap de komende jaren te bestendigen.



# **Strategische doelstellingen**

# Strategische doelstellingen 2022



SD1

Onze **kennis en ervaring** op het vlak van data en digitalisering zetten we in de praktijk door overheden te **ondersteunen bij hun digitale transformatie**

---



SD2

We geven toegang tot het **meest uitgebreide aanbod** van data die op een veilige en betrouwbare manier kunnen gebruikt worden in de bedrijfsprocessen van klanten

---



SD3

We organiseren de transitie naar smart data door data **interoperabel** te maken waardoor ze beter bruikbaar zijn, zowel binnen als buiten de overheid

---



SD4

We bieden de sterkste Vlaamse **digitale contactkanalen** aan waarmee onze klanten hun eindgebruikers beter kunnen oriënteren en begeleiden bij het regelen van hun zaken met de overheid

---



SD5

We bieden een betrouwbare, moderne, duurzame en klantgerichte **ICT-dienstverlening** aan

---



SD6

We zijn een klantgerichte en mature organisatie, met een **duurzame** financiering en **betrouwbare** dienstverlening, waar mensen graag werken

## Voor 2022 waren er 4 grote jaaraccenten

**1**

Strategische partner van Vlaamse overheidsdiensten

**2**

Grotere focus op lokale besturen

**3**

100% afname voor standaard ICT-diensten

**4**

Burger Centraal



# **KPI Rapportering 2022**

# Vlaamse DESI deelindex

De **Digital Economy and Society Index (DESI)** is het instrument van de Europese commissie om de voortgang van de Europese digitale economie te meten.

De Vlaamse DESI-deelindex richt zich enkel op de dimensie Digital Public Services en meet de vooruitgang van de Vlaamse overheid als digitale overheid.



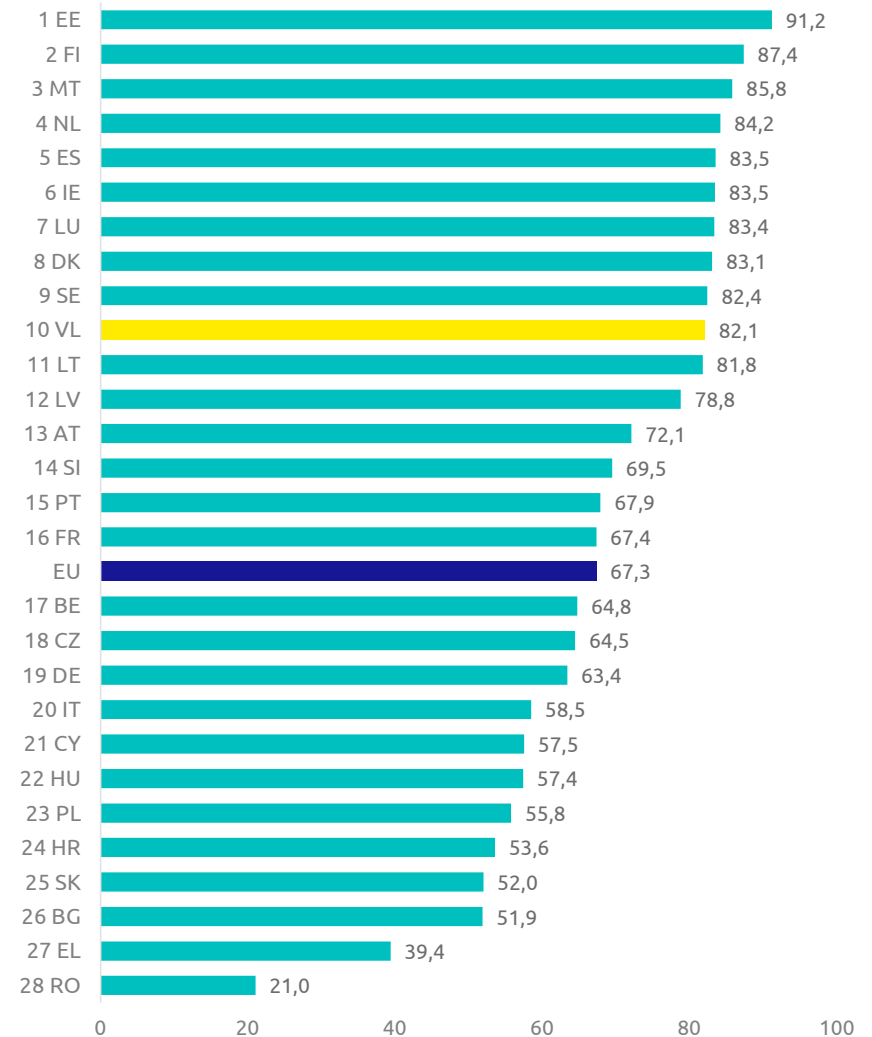
# Vlaamse DESI deelindex

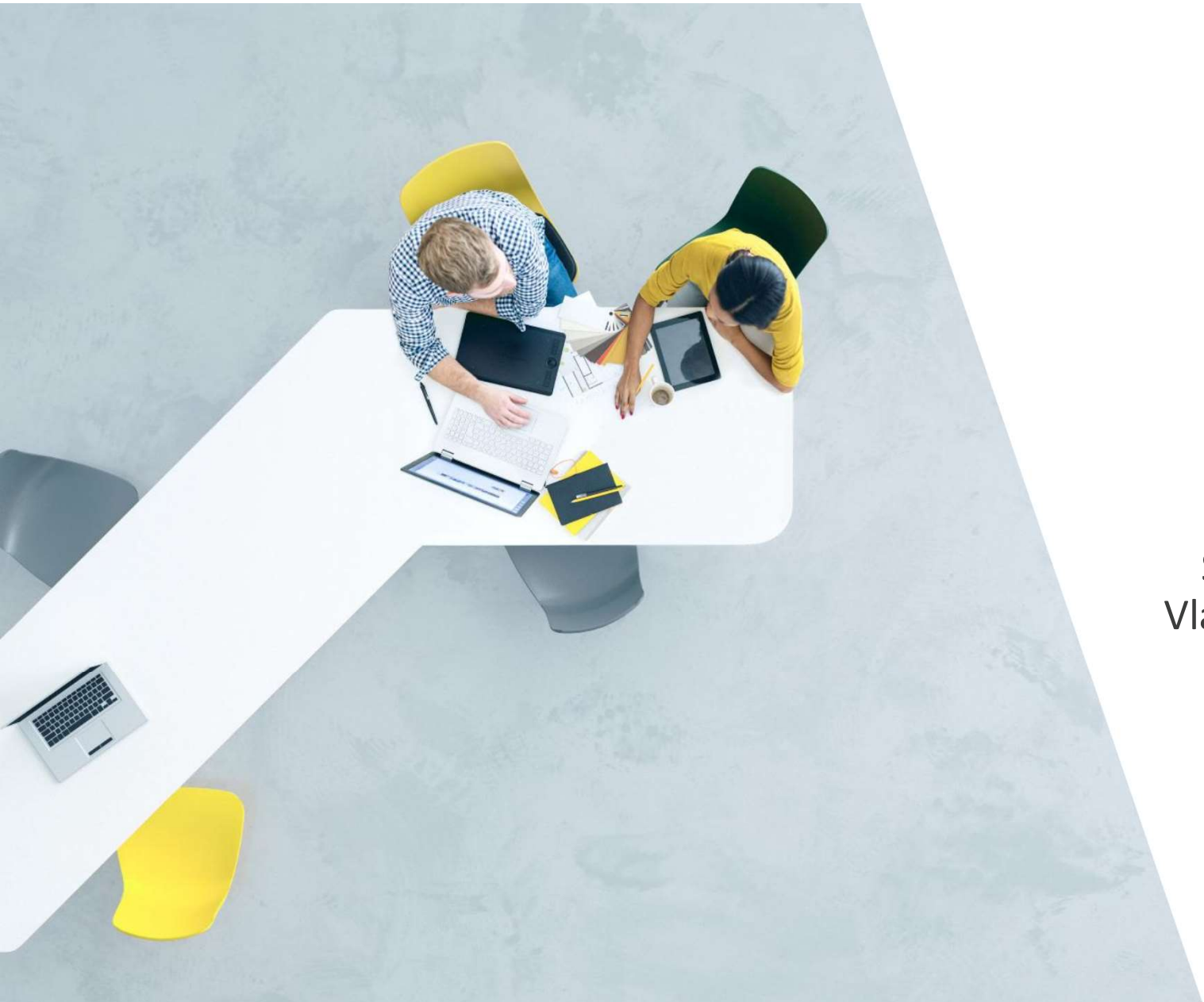
Meting DESI 2022: Vlaanderen zit in de top 10

**De Vlaamse digitale overheid kan in 2022 op alle subdimensies hoger scoren en loopt daarmee in op de Europese top 5.**

**Vlaanderen behoort tot nu de Europese subtop wat betreft digitale publieke diensten. Net als voorgaande jaren kunnen burgers en diensten rekenen op de Vlaamse digitale overheid.**

- Met een verschil van maar liefst 15 procentpunten neemt Vlaanderen steeds verder afstand van het Europese peloton. De afstand tot de top 5 bedraagt minder dan 2 procentpunten.
- Vlaanderen blinkt vooral uit in het vooraf invullen van formulieren (hergebruik van gegevens of 'once only') en in online dienstverlening voor ondernemers.
- De inwoners van Vlaanderen maken steeds meer gebruik van de digitale overheid en op het vlak van Open Data is een stevige inhaalslag gemaakt.





# Jaaraccent **1**

Strategische partner voor  
Vlaamse overheidsdiensten

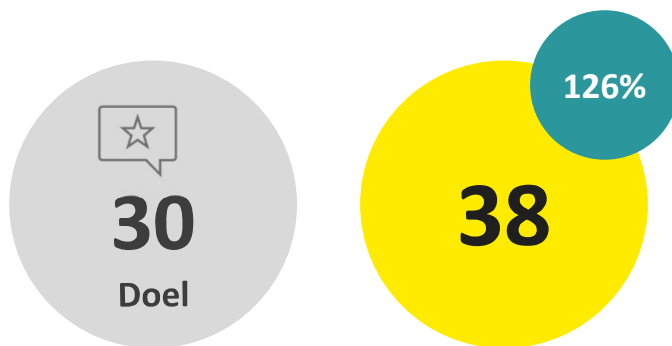


# Aanbod op maat uitrollen



ACCENT 1

De dienst Projectoplossingen is een nieuw aanbod van Digitaal Vlaanderen, waarbij we de projectbegeleiding of projectrealisatie op ons nemen. De dienst nam in het eerste kwartaal een sterke start.



Lopende projecten via  
Projectoplossingen

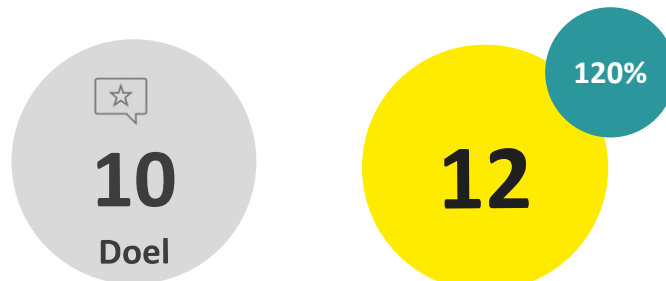
De dienst projectoplossing werkt aan projecten zoals Sanctieregister, aan tooling voor het Oekraïne noodfonds, de Fayat beurzen, projecten voor Sport en Audit Vlaanderen, DZOP, OraFin en digitalisering van contact tracing en de Gov App.

# Digitale strategie en transformatie



ACCENT 1

Als strategische partner van Vlaamse overheidsdiensten, willen we steeds meer business diensten leveren door samen digitale transformaties op te starten en hun digitale maturiteit te boosten via de Digital Leaders Academy.



Grote transformaties opgestart



Aantal deelnames  
Digital Leaders Academy

Naast de ambitie om samen met de Vlaamse overheidsdiensten 10 grote digitale transformaties op te starten, willen we ook de Digital Leaders Academy verder uitbouwen.

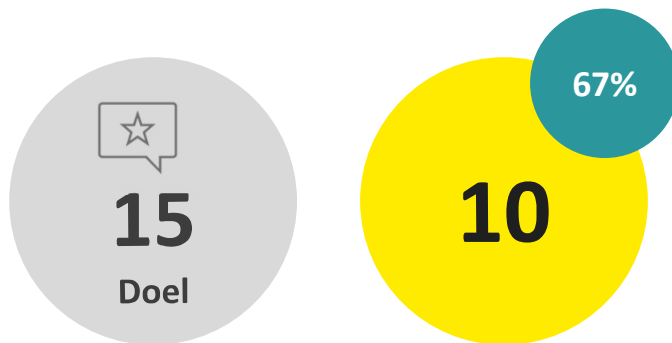
Dit jaar voorzien we 2 reeksen van de Digital Leaders Academy, aangevuld met periodieke netwerksessies, sessies voor de leidend ambtenaren, op de Trefdag, en eventuele extra reeksen voor specifieke doelgroepen. Hiermee willen we dit jaar 500 deelnames bereiken.

# Bureau voor gegevensbescherming



ACCENT 1

Het Bureau voor Gegevensbescherming helpt overheden om de privacy van burgers te borgen in hun organisatie. De dienst is in pilootfase, en een brede lancering volgt in het derde kwartaal. In 2022 tekenden 10 nieuwe externe klanten in op het aanbod van het Bureau voor Gegevensbescherming.



**Nieuwe klanten via Bureau voor Gegevensbescherming**

Het Bureau voor Gegevensbescherming helpt de Vlaamse overheid om de gegevensbescherming van burgers te borgen in hun organisatie. De lancering van het Bureau van Gegevensbescherming heeft plaatsgevonden op 28 september 2022. Het Bureau heeft in 2022 vier nieuwe gegevensbeschermingsprofielen aangeworven en afscheid genomen van één profiel.

Binnen Digitaal Vlaanderen, bv vanuit de afdeling Project oplossingen, wordt ook steeds vaker beroep gedaan op tijdelijke ondersteuning. Eind 2022 telt het Bureau voor Gegevensbescherming 13 gegevensbeschermingsexperten, die worden ingezet bij 13 externe en 3 interne (binnen Digitaal Vlaanderen) klanten (waarbij bij enkele klanten verschillende profielen aan de slag zijn). Vanaf januari 2023 zijn alle bestaande profielen overgenomen van Vlaanderen Connect. In totaal werd in 2022 al 456.160 EUR omzet gerealiseerd.

Voor de **softwaretool** dient nog een aanbesteding te gebeuren. Nieuwe target/streefdatum is Q3 2023, in samenwerking met Het Facilitair Bedrijf.

# Relanceprojecten - Mijlpalen



ACCENT 1

Project	Mijlpaal	Gerealiseerd in 2022 Y / N
Datanutsbedrijf (VV061)	DNB opgericht na bekrachtiging VR	✓
	Use case: Datavindplaats in productie	✓
Vastgoedinformatieplatform (VV074)	Eerste versie (MVP) Vastgoedinformatieplatform live	✓
	Pilootgemeenten zijn aangesloten op VIP	✓
Zelfbeheerde digitale identiteit (VV076)	SOLID Pods: SaaS aanbod digitale kluizen live	✓
	Use case: MVP My Professional Data (diploma) released (Q2 2023)	N
Burgerprofiel en e-loket (VV060)	IOM oplossing geïntegreerd in MBP (Q3 2023)	N
	Mobiele APP beschikbaar op 11 juli	✓
Ondersteuning Vlaamse en lokale besturen (VV057)	Documentendienst: gewone mail en aangetekende e-mail kunnen versturen, inclusief betaalmogelijkheid	N
	Het Digitaal Tekenplatform, en CRM zijn uitgebreid	N - ✓
Versnelling gemeenschappelijke dienstverlening (VV058)	MAGDA-diensten voor subsidieregister klaar	✓
	Vernieuwde architectuur MAGDA en extra beveiligingslaag beschikbaar	N

# Relanceprojecten - Mijlpalen



ACCENT 1

Project	Mijlpaal	Gerealiseerd in 2022 Y / N
Vlaamse Smart Data Space (VV073)	Proof of concept met VMM (Watercase) uitgevoerd	✓
Data integratiediensten voor Slimme Mobiliteit (V0069)	Mobiliteitscentrale aangesloten op datastroom GIPOD Implementatieplan referentiecuse “slim naar Antwerpen” opgeleverd (jan23)	✓ N
Aanbod Lokaal Digitaal (VV071)	Aanbod Lokaal Digitaal is goedgekeurd door VR	✓
Achterliggende processen gemeenschappelijke dienstverlening: onboarding raamcontract (VV056)	Nieuwe klanten op de ICT-raamcontracten na goedkeuring VR van positieve business cases	✓
HFB: cybersecurity en uitrol SIEM (VV065)	Het certificatenbeheer en de encryptiebouwsteen zijn uitgebouwd Self-assessment en maturiteitsscan beschikbaar voor klanten	✓ N
Hybride digitale werkplek (VV066)	Werkplekdiensten maken gebruik van nieuwe cloud-omgeving AZURE AD	N
Modernisering Cloud en netwerkinfrastructuur (VV067)	De legacy datacenters zijn gemigreerd naar public cloud of virtual private cloud ATOS	✓

# Status Oprichting Datanutsbedrijf

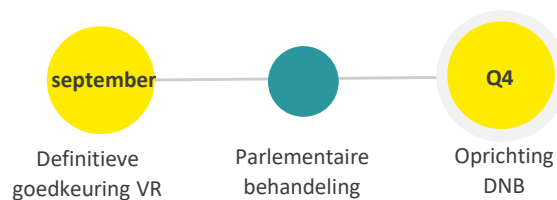


ACCENT 1

Het ontwerp van oprichtingsdecreet werd goedgekeurd in Sept, met aanpassingen na adviezen van VTC, GBA en SERV. De juridische oprichting staat gepland voor eind Q4 2022.



## Timing



Productrelease in eerste versie:

- **Datavindplaats** met meer dan 10.000 datasets
- **Vastgoedinformatieplatform gelanceerd en in gebruik bij 18 pilotgemeenten**, goed voor 2500 dossiers in 3 maanden.
- **SOLID** Enterprise Server SaaS opgeleverd

Productrelease uitgesteld

- **Eerste end-to-end SOLID use case Diploma 'public2private'** (Randstad, Karamel.Career)



# Transitie naar nieuwe ICT-raamcontracten



ACCENT 1

Vanaf 1 februari 2022 hebben nieuwe ICT-partners de eindverantwoordelijkheid opgenomen. De transitieprojecten voor Applicatiediensten van ATOS en DXC-Cegeka zijn afgerond alsook het transitieproject voor de Mainframediensten van DXC.

**9,6**  
mln €

**76%**

**Aan prestaties gefactureerd in  
transitie mijlpalen**

De ICT-dienstverlening is nog niet op het beoogde peil, en sinds 1 september 2022 zijn wel prijscorrecties van toepassing bij het niet halen van de SLA's.

De transitieprojecten voor Applicatiediensten van ATOS en DXC-Cegeka zijn afgerond alsook het transitieproject voor de Mainframediensten van DXC.

De overige transitieprojecten zullen vermoedelijk in het eerste kwartaal van 2023 kunnen afgerond worden, met uitzondering van het transitieproject voor Cloud- en datacenterdiensten van ATOS dat door het uitlopen van de inrichting van de CloudOps-dienstverlening nog later zal zijn.

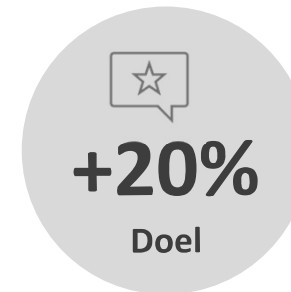
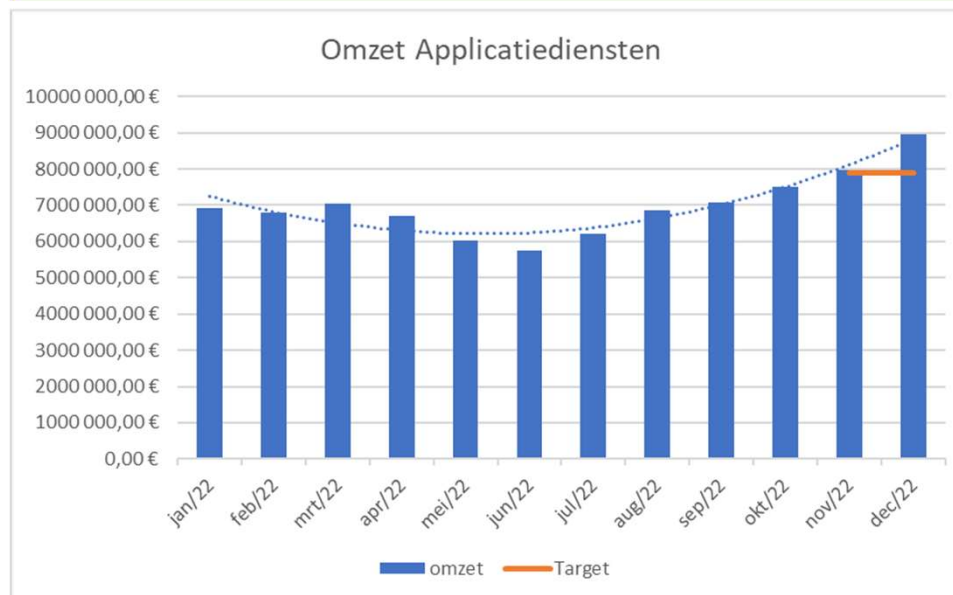
# ICT-oplossingen verhogen in waardeketen



ACCENT 1

In Q4 heeft de stijgende trend zich doorgezet, en werd de vooropgestelde doelstelling gehaald. De dienstverlening voor applicaties wordt gaandeweg steeds meer ingezet doorheen de ruime Vlaamse overheid.

## 20% Grotere omzet Applicatiediensten (perceel 5)



In februari gingen de nieuwe raamcontracten van start, en liep de vorige overeenkomst ten einde.

De omzet voor Applicatiediensten groeide in 2022 gestaag aan op de nieuwe contracten. Meer klanten vinden de weg naar de dienstverlening (+17 in 2022) en de benutting van de diensten is ruim en divers.

De cijfers betreffen exploitatie, applicatieprojecten en ondersteuningsopdrachten, en zijn exclusief infrastructuur en infrastructuurprojecten.

# Van productleider naar klantpartnerschap



ACCENT 1

Toelichting over **centraal zicht op klantinformatie** (account mgt en CRM)

Toelichting over **gecoördineerde aanpak** om klant tot bij de **juiste oplossing te leiden** (demand mgt)



Aantal nieuwe vragen  
geregistreerd in CRM  
in 2022



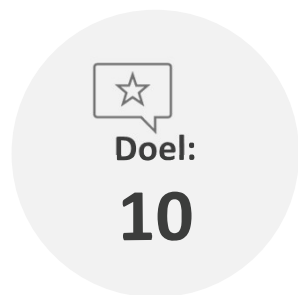
Klantvragen waarop meer dan 1  
product een antwoord biedt  
In 2022

# Uitbreiding aanbod meerwaarde datadiensten



ACCENT 1

Digitaal Vlaanderen wil in 2022 een AI en Analytics aanbod lanceren.  
Dit initiatief werd pas opgestart in Q3.



Potentiële use cases  
gedetecteerd



45 use cases gedetecteerd tijdens  
workshops in nov en dec;  
na prioritering (op SG van 12/01/23)  
15 potentiële use cases op backlog



Oktober

onboarding  
raamcontract  
partner



November

(3x) discovery  
workshops



December

start  
uitwerking  
use case

Digitaal Vlaanderen wil zich **hoger in de waardeketen** positioneren door haar aanbod uit te breiden van data naar business diensten met meer toegevoegde waarde. Hiervoor wilt het een sterk AI- en analytics competence center uitbouwen.

Dit jaar starten we de verkennen naar **use cases** binnen Vlaamse en lokale overheden, op basis van **verklarende en diagnostische analyses**.

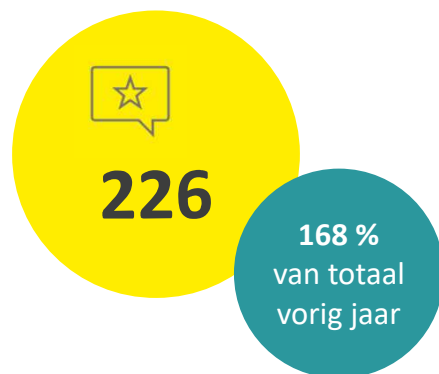
We werken hiermee naar het **eerste plateau** in de groeistrategie van het AI&Analytics aanbod.

# Meer samenwerkingen met VO entiteiten



ACCENT 1

Digitaal Vlaanderen heeft 226 nieuwe samenwerkingsovereenkomsten met VO-entiteiten afgesloten, en 11 addenda op bestaande kaderovereenkomsten. Er zijn 5 nieuwe kaderovereenkomsten afgesloten.



**Nieuwe samenwerkings-  
overeenkomsten of  
addenda  
met VO entiteiten**



**Aantal  
kaderovereenkomsten  
met VO entiteiten**



# Jaaraccent

# 2

Grotere focus op  
lokale besturen

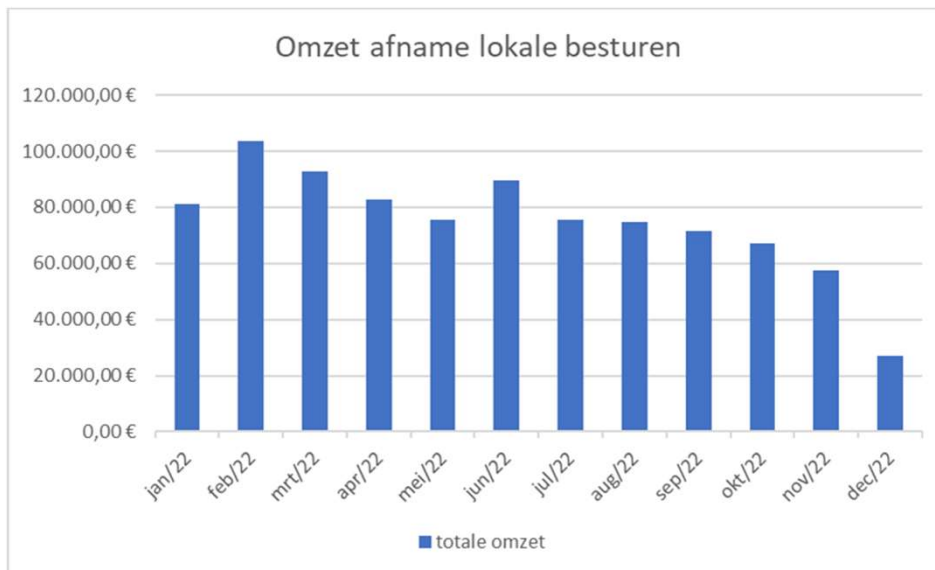


# Grotere afname van onze ICT raamcontracten door lokale besturen



ACCENT 2

## Grotere afname van onze ICT raamcontracten door lokale besturen



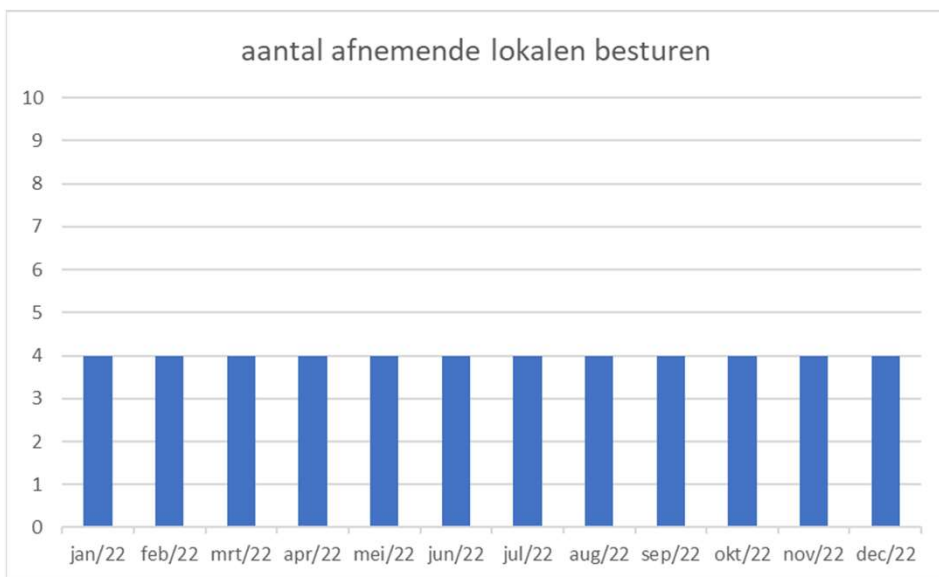
- “Omzet lokale besturen”:  
Gemiddeld gefactureerd bedrag voor laatste 6 volledige maanden. Hier worden alle diensten meegenomen, dus inclusief projecten en ondersteuningsopdrachten.
- De verwachte stijging in afname van de lokale besturen heeft zich niet gerealiseerd omwille van de instapdrempels die te hoog werden bevonden. Het initiatief Lokaal Digitaal zal hieraan verhelpen door het globaal ondersteuningsaanbod te consolideren.

# 100% meer aansluitingen bij lokale besturen ICT-oplossingen



ACCENT 2

## 100% meer aansluitingen bij lokale besturen van ICT -oplossingen



- Aantal lokale besturen die maandelijks gefactureerd worden voor afname van exploitatiediensten binnen de ICT-raamovereenkomsten.
- De verwachte stijging in afname van de lokale besturen heeft zich niet gerealiseerd omwille van de instapdrempels die te hoog werden bevonden. Het initiatief Lokaal Digitaal zal hieraan verhelpen door het globaal ondersteuningsaanbod te consolideren.

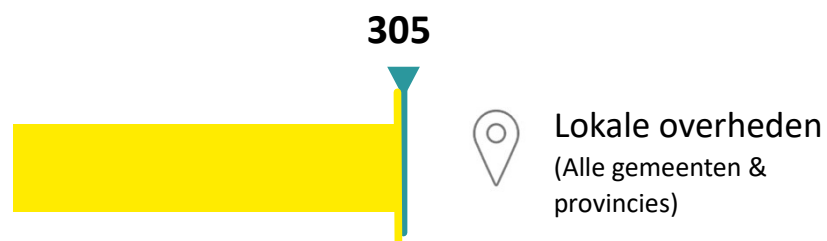


# 100% aansluitingen bij lokale besturen ICT-oplossingen



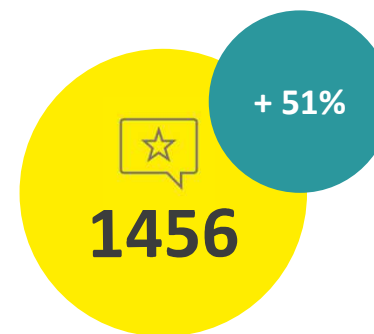
ACCENT 2

**Alle** lokale besturen (gemeenten en provincies) **gebruiken** Toegangsbeheer (ACM) en Gebruikersbeheer (IDM) om aan te melden naar toepassingen van Vlaamse entiteiten



Marktpenetratie van 100%

**Aantal toepassingen** die door entiteiten ter beschikking staan van lokale besturen, aangesloten op Toegangsbeheer.



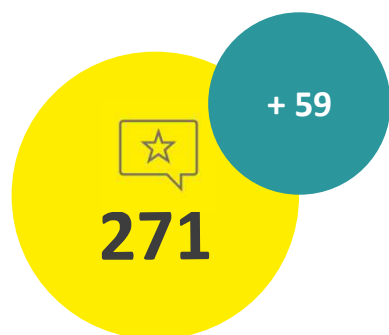
Toepassingen voor lokale besturen,  
aangesloten op Toegangsbeheer

# 100% aansluitingen bij lokale besturen ICT-oplossingen

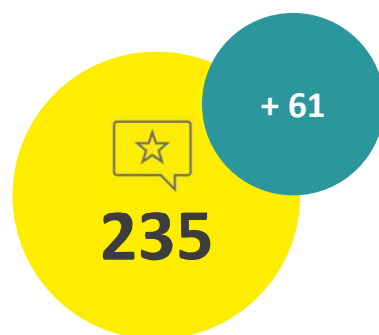


ACCENT 2

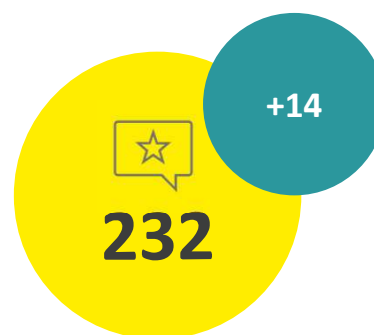
Aantal gemeenten of provincies die één of meerdere van hun eigen toepassingen achter het Toegangs- en Gebruikersbeheer hebben staan, gebruik maken van de Digitale Handtekenmap of de Certificatendienst



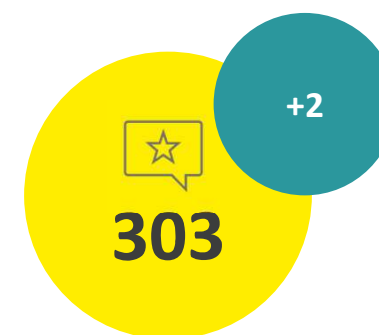
Aansluitingen lokale besturen op  
Toegangsbeheer  
(ACM)



Aansluitingen lokale besturen op  
Gebruikersbeheer  
(IDM)



Aansluitingen lokale besturen op Digitale  
Handtekenmap  
(DHM)



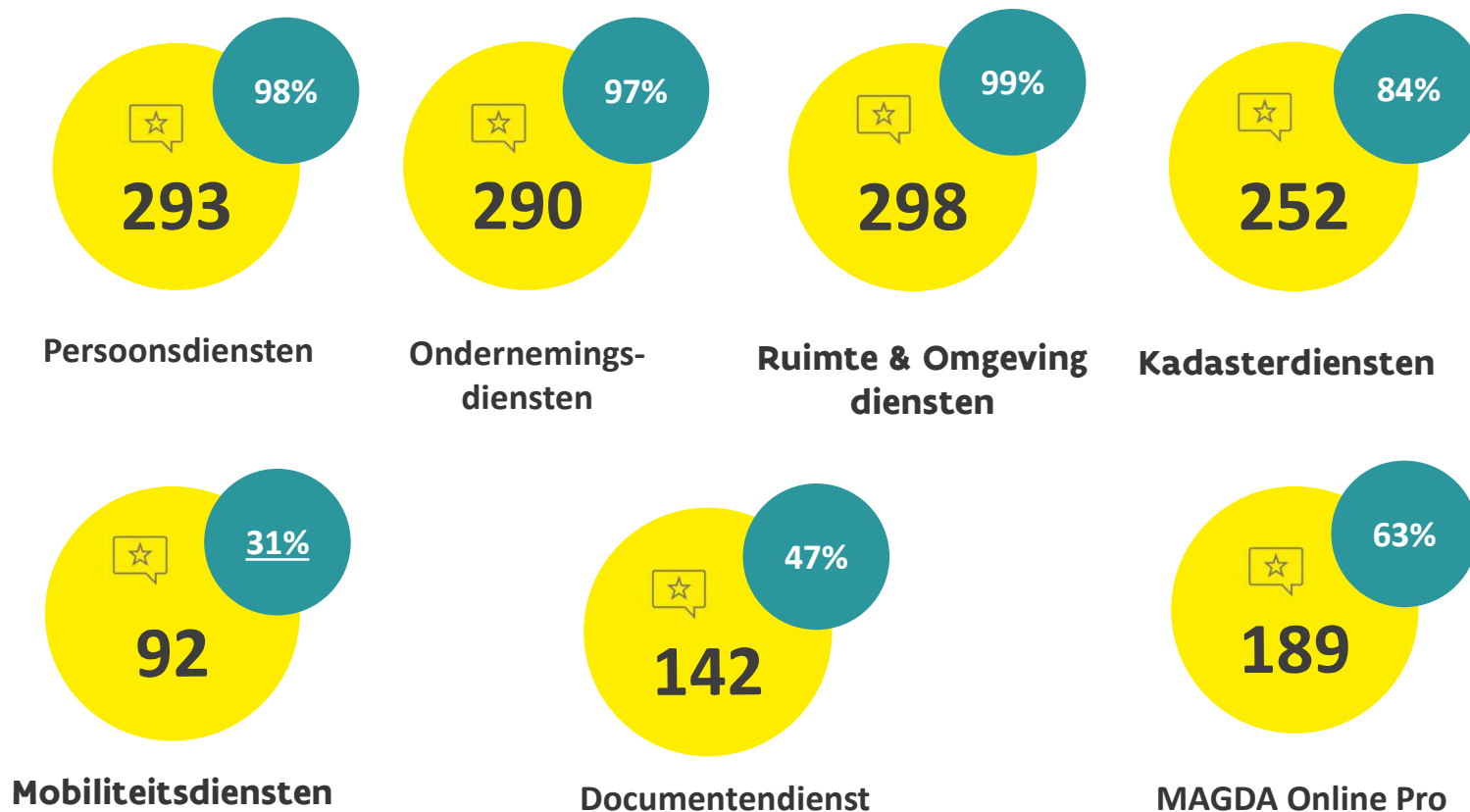
Aansluitingen lokale besturen op  
Certificatendienst  
(DCBaaS)

# 100% aansluitingen bij lokale besturen Data-oplossingen



ACCENT 2

Aantal lokale besturen aangesloten op MAGDA:



De grootste groei-marge voor lokale besturen blijft bij Documentendienst en Mobiliteitsdiensten.

Naast deze cijfers zijn er nog **259** aansluitingen van lokale besturen die geen stad of gemeente zijn (bv autonome gemeentebedrijven, intercommunales, ...)

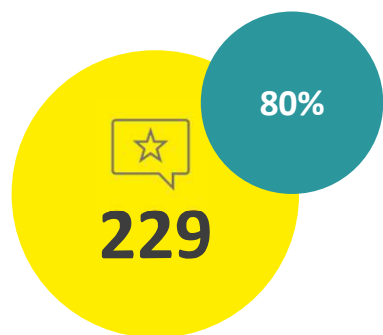
# 100% aansluitingen bij lokale besturen

## Loket-oplossingen



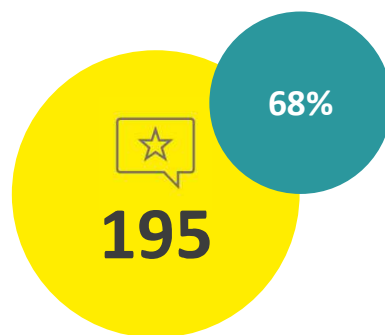
ACCENT 2

80% van de lokale besturen gebruikt Mijn Burgerprofiel op hun gemeentelijke websites.  
Meer en meer lokale besturen starten met het vullen van Mijn Burgerprofiel met dienstverleningen (proces-kant) (68%).



**Aansluitingen lokale besturen op Mijn Burgerprofiel**

Front-aansluiting



**Aansluitingen lokale besturen op Mijn Burgerprofiel**

Proces-aansluiting

229 unieke lokale besturen bieden toegang tot Mijn Burgerprofiel via een of meerdere URL's.

195 unieke lokale besturen bieden één of meer producten of diensten aan via Mijn Burgerprofiel.

# Meer interbestuurlijke projecten



ACCENT 2

We willen sneller linken kunnen leggen tussen initiatieven, oplossingen en bouwstenen. We willen ook interbestuurlijk elkaar inspireren en informeren, connecteren en katalyseren, samenwerken en cultiveren.



**Check-ins: 54**  
**Projecten: 20**  
**Infosessies: 2**

**GzG**



**22**

**City of Things**  
OSLO Trajecten

Voor het initiatief Gemeente zonder Gemeentehuis ambiëren we:

- ✓ minstens 20 check-ins vanuit team lokale besturen
- ✓ minstens 15 projecten die leiden tot een samenwerking met Digitaal Vlaanderen
- ✓ minstens 2 infosessies over standaarden en bouwstenen

Voor City of Things ambiëren we 5 OSLO trajecten bij elk nieuwe oproep.



# Jaaraccent **3**

100% afname voor  
standaard ICT-diensten

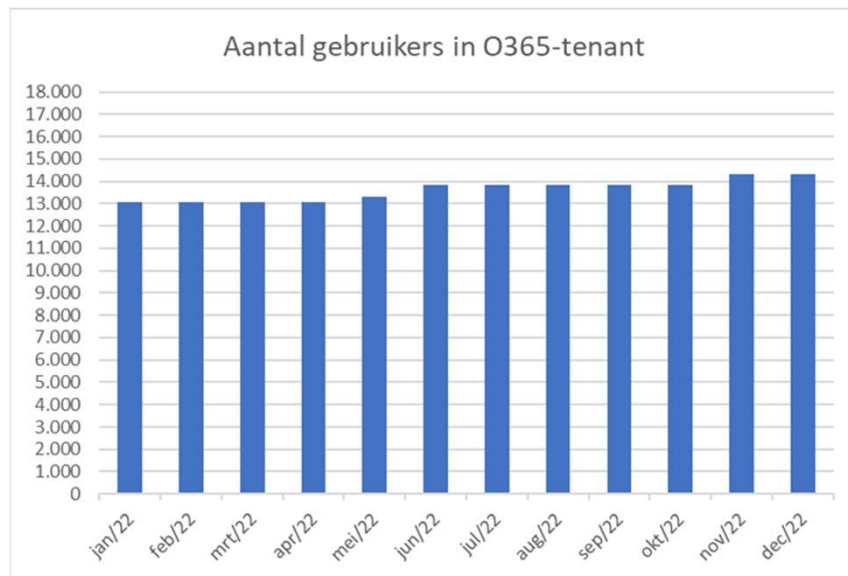


# 5000 extra werkplekken



ACCENT 3

## 5000 extra werkplekken



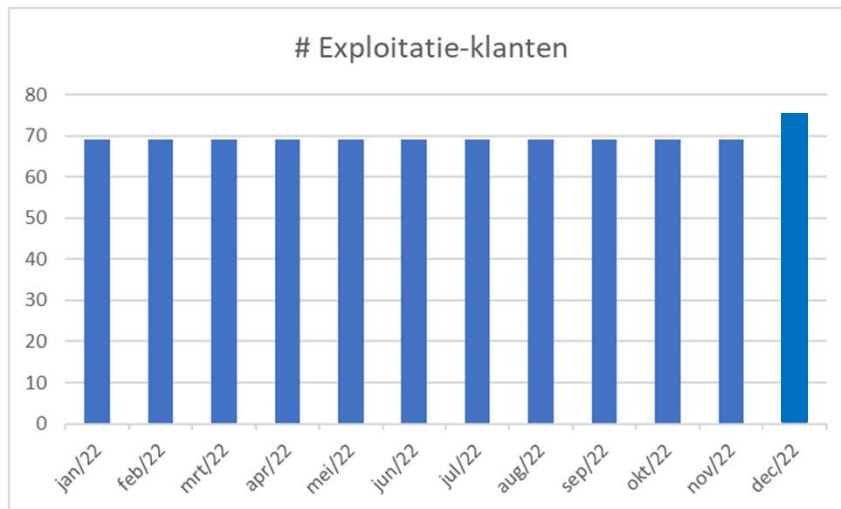
- Aantal beheerde en gefactureerde O365-gebruikersaccounts. Hierbij worden alle beheerde O365-tenants meegenomen.
- Voor januari 2022 betreft het nog het aantal “Exploitatie van de O365 VO tenant en gebruikersondersteuning, inclusief Teams met (of zonder) telefonie” dat door HB-plus werd gefactureerd.
- Er is in Q4 een lichte toename t.o.v. het vorige kwartaal.

# Stijgend klantenbestand – ICT-raamovereenkomsten



ACCENT 3

## Stijgend aantal exploitatieklanten



- Aantal entiteiten die een of meer exploitatiediensten afnemen en hiervoor gefactureerd werden. Entiteiten die nog geen exploitatie-facturen ontvangen, worden niet meegeteld.
- Voor januari 2022 betreft het nog exploitatie door HB-plus.
- Over 2022 is er een toename van 69 naar 74 exploitatie-klanten

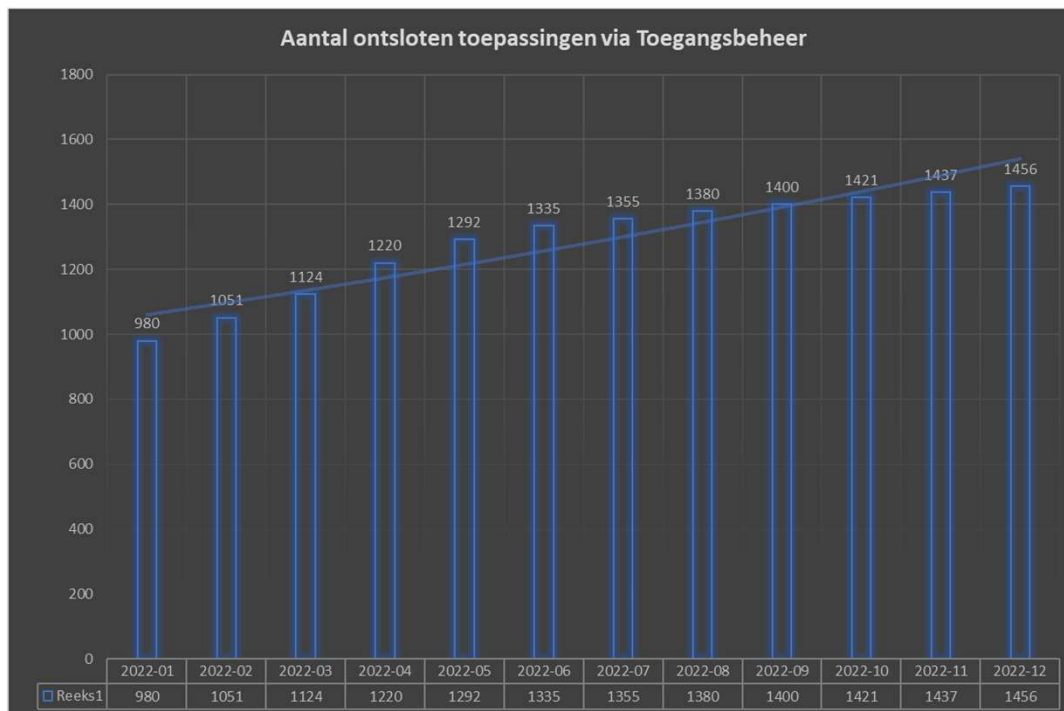


# Stijgend klantenbestand Meer aansluitingen op Veiligheidsbouwstenen



ACCENT 3

Groei in ontsluitingen via het Toegangsbeheer (ACM) op de productieomgeving



- **Alle entiteiten, provincies en gemeenten (en verwante organisaties, zoals OCMW's) maken gebruik van het Toegangs- en Gebruikersbeheer (ACM&IDM)**
- **Nog niet alle lokale besturen hebben één of meerdere van hun eigen toepassingen achter het Toegangs- of Gebruikersbeheer staan**
- **Elke nieuwe ontsluiting betekent dat de gebruikers van de toepassing, zoals entiteiten en lokale besturen, zich voortaan sterk moeten aanmelden via het Toegangsbeheer**



# Jaaraccent 4

Burger centraal



# Alle Vlaamse en lokale overheden zijn aangesloten op Mijn Burgerprofiel



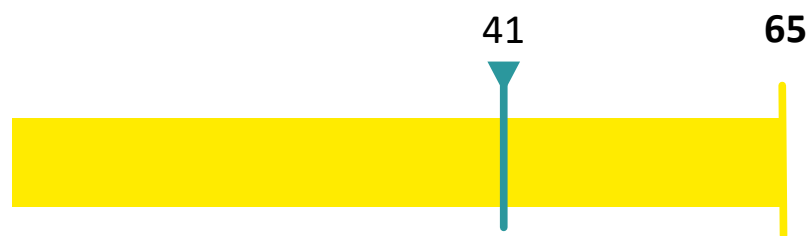
ACCENT 4

De adoptie bij lokale besturen loopt voor op die van Vlaamse overheidsdiensten.

Er zijn 229 lokale besturen die toegang bieden tot Mijn Burgerprofiel door implementatie van Digitaal Vlaanderen-technologie. 12 lokale besturen hebben een link naar Mijn Burgerprofiel op hun website gezet zonder Digitaal Vlaanderen-technologie geïmplementeerd te hebben. In totaal zijn er dus 241 lokale besturen die verwijzen naar Mijn Burgerprofiel.

Er zijn ook 15 lokale besturen met lopende aansluitingen die binnenkort live zullen gaan.

Er blijven dus nog 44 lokale besturen van de 300 over die op geen enkele manier verwijzen naar Mijn Burgerprofiel, meestal omwille van de kost die hun webleverancier vraagt voor de integratie.



Vlaamse overheidsdiensten  
([gedetailleerde lijst](#))



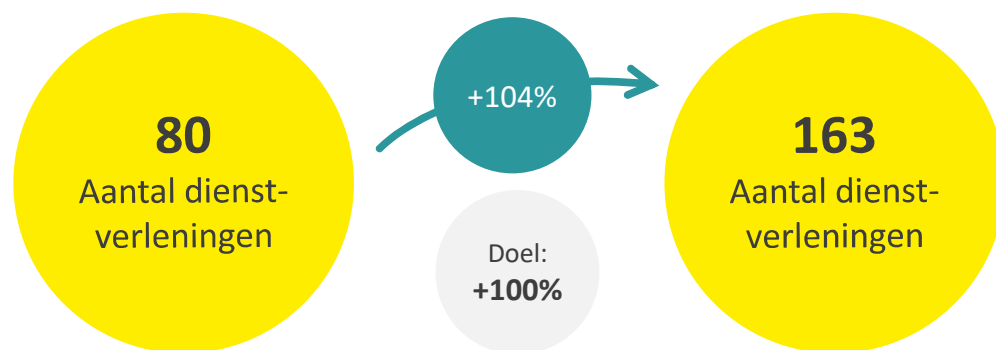
Lokale overheden  
(300 lokale besturen minus 12  
faciliteitengemeenten = 288 lokale  
besturen)  
([gedetailleerde lijst](#))

# Verdubbeling aantal aangesloten dienstverleningen in Mijn Burgerprofiel



ACCENT 4

In 2022 is het aantal dienstverleningen (aanvragen, opvolgen) aangesloten op Mijn Burgerprofiel meer dan verdubbeld (+104%).



In 2021 waren er

- 29 Vlaamse IPDC's
- 51 lokale IPDC's

In 2022 waren er:

- 64 Vlaamse IPDC's (+35)
- 99 lokale IPDC's (+48)

# Bekend maken Mijn Burgerprofiel

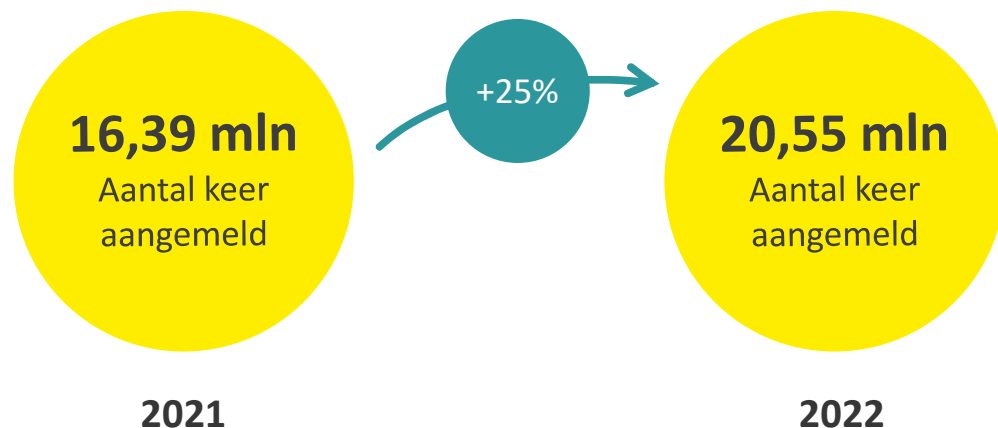


ACCENT 4

Naar aanleiding van de lancering van de mobiele app van Mijn Burgerprofiel werd van 14 september tot 31 oktober een brede mediacampagne voor Mijn Burgerprofiel (web en app) gevoerd, gericht naar Vlamingen ouder dan 18.

Vrijdag 8 juli: lancering mobiele applicatie met persbericht

Woensdag 14 september: opstart brede mediacampagne met persmoment, samen met heel wat lokale besturen



# Lancering Mijn Burgerprofiel App



ACCENT 4

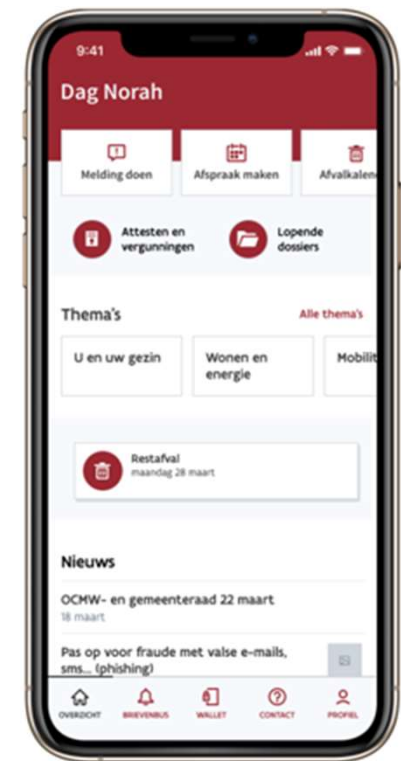
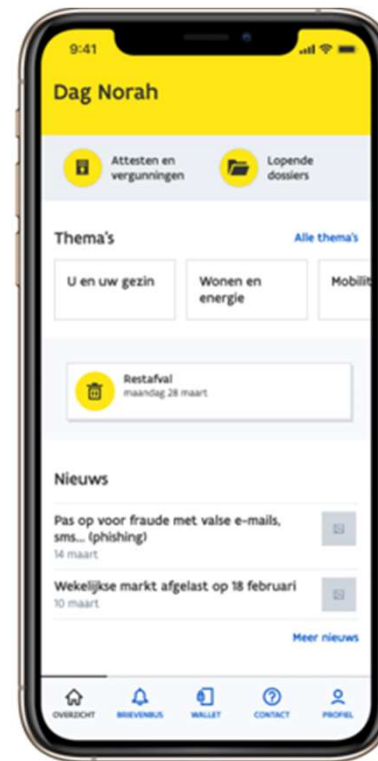
De lancering van de mobiele app van Mijn Burgerprofiel gebeurde begin Q3. Er zijn 13 lokale besturen met een gemeente app met Mijn Burgerprofiel-functionaliteit. Er zijn 9 lokale besturen met lopende aansluitingen op de gemeente app.



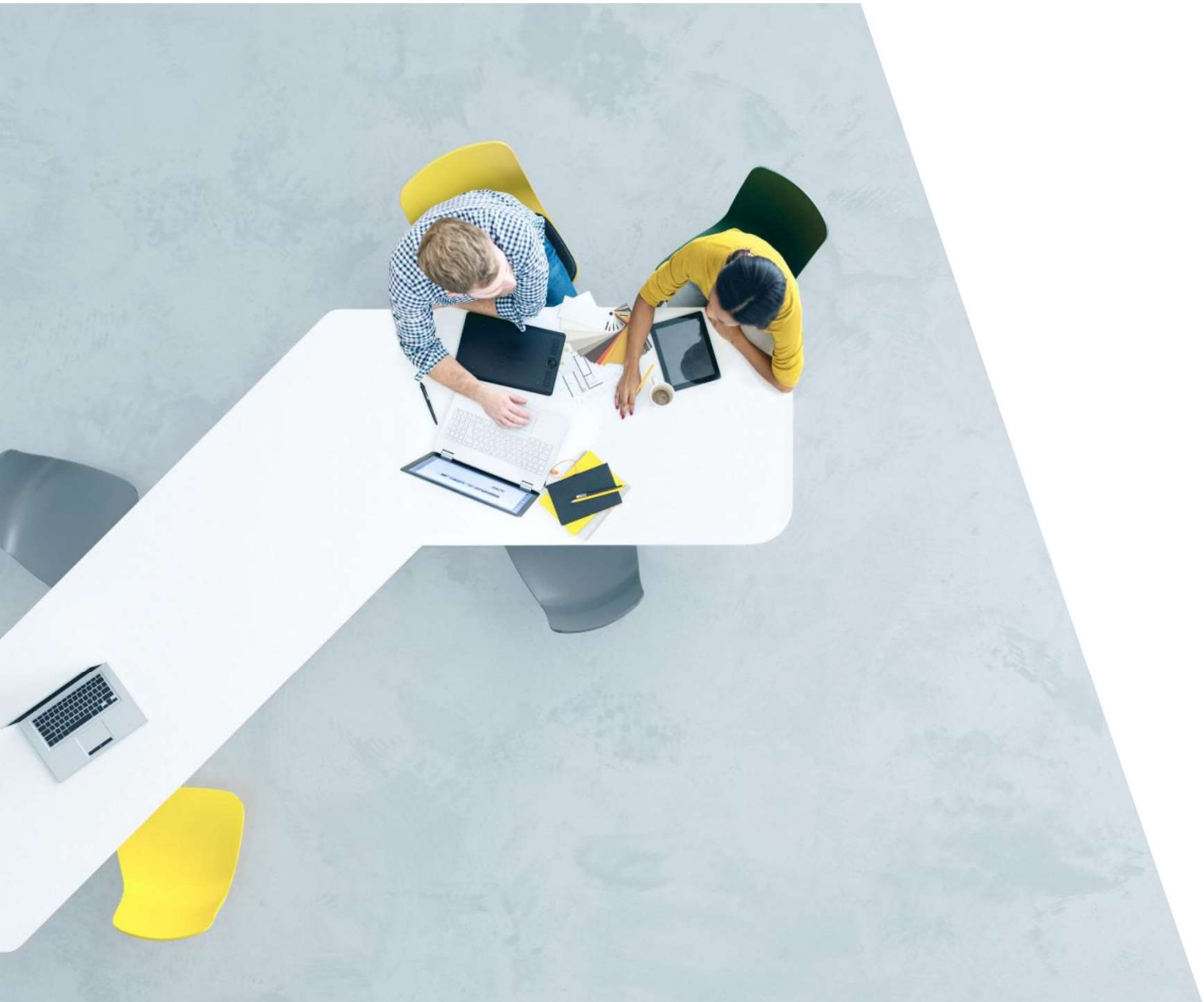
Aantal keer  
geïnstalleerd



Aantal  
lokale apps







# Bijzondere aandachts- punten



# Stijgende personeelstevredenheid



ACCENT 5

**De KPI wordt tweemaal per jaar gemeten a.d.h.v. de monitoringtool 'Risicoanalyse Psychosociaal Welzijn' van IDEWE (raamcontract Welzijn perceel 2)**

De meting maakt deel uit van het JaWel project: een welzijnsproject dat als doel heeft het bewustzijn en de kennis rond welzijn, en de gezondheid van iedere medewerker te versterken. Met welzijn bedoelen we het welbevinden van een persoon op lichamelijk, geestelijk en sociaal vlak. Het JaWel project heeft zowel interne medewerkers (statutair/contractueel), Vlaanderen Connect medewerkers als externe medewerkers in scope.

De monitoringtool is een wetenschappelijk gevalideerde korte vragenlijst die verscheidene welzijnsindicatoren (tevredenheid, bevlogenheid, blijfintentie, aanbevelingsscore) en onwelzijnsindicatoren (stress, emotionele uitputting, distantie, burn-outrisico, voorspelde psychologische en fysieke uitval) meet aan de hand van een Likert-schaal.



Doel:

**>80%**

**Geeft een score "eerder tevreden", "tevreden" of "heel tevreden" aan**

Medewerkers reageren op de vraag: **'Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, met uw werk?'**

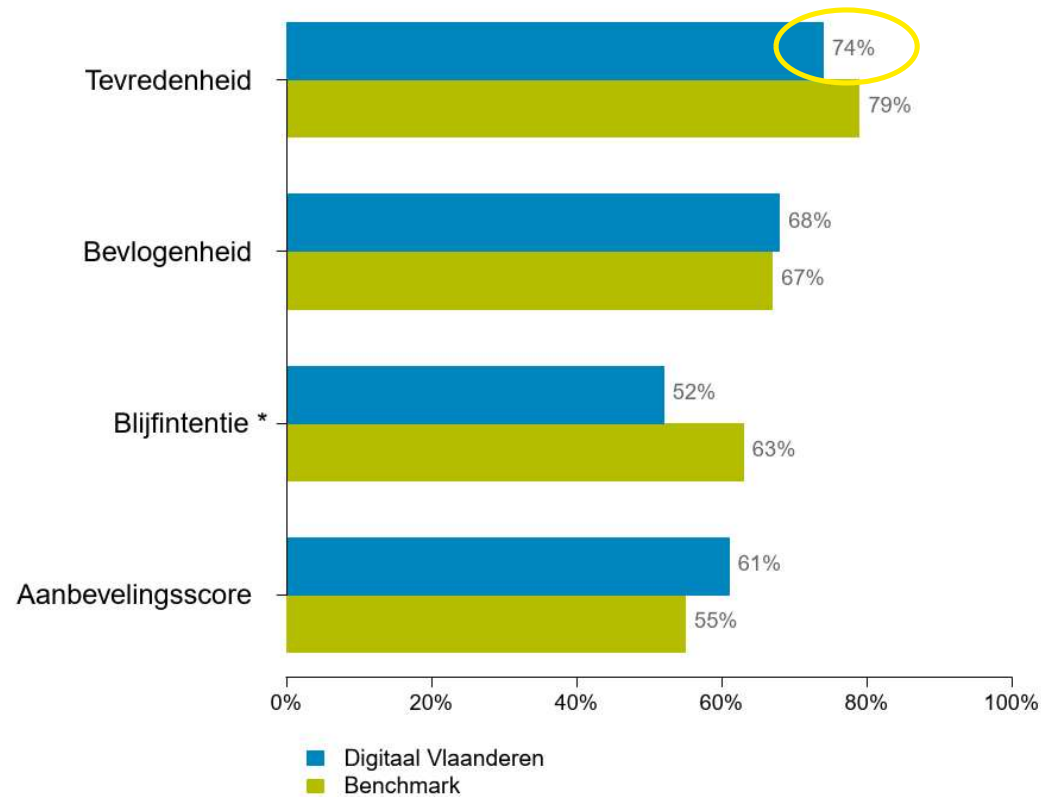
De score wordt gebenchmarkt aan de startsituatie in april 2022 en zal tevens worden vergeleken met de score uit de personeelsteilingen.



# Stijgende personeelstevredenheid



ACCENT 5



## Tevredenheid

- ✓ Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, met uw werk?  
*% wn eerder tevreden, tevreden of heel tevreden*



Doel:

>80%



Score:

74%

Het doel van 80% tevredenheid is nog niet bereikt.

# Stijgende personeelstevredenheid



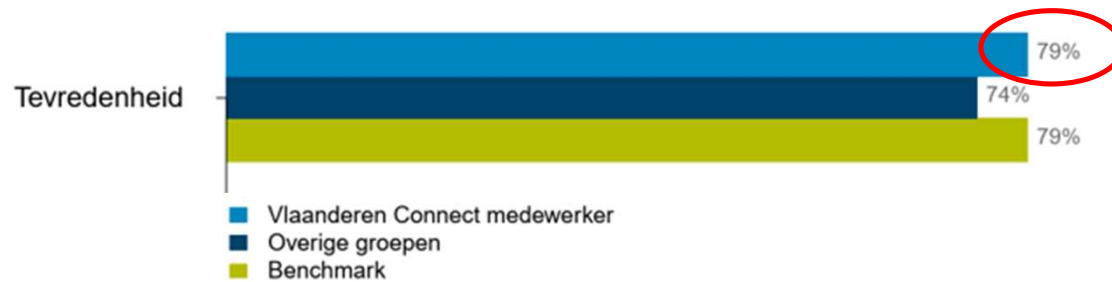
ACCENT 5



Interne medewerkers

Doel: >80%

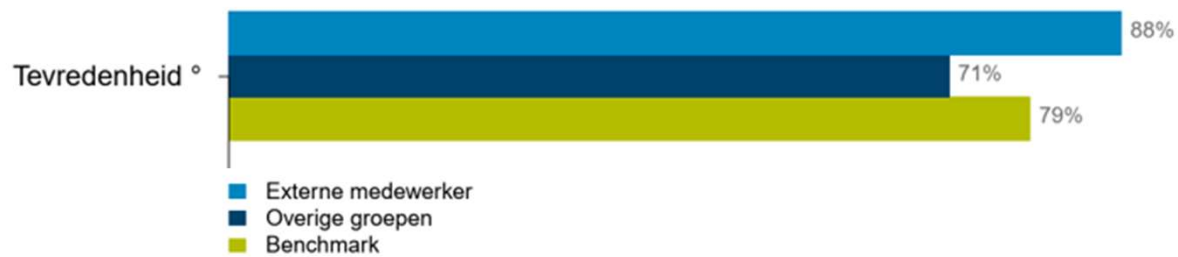
Score: 67%



Vlaanderen Connect medewerkers

Doel: >80%

Score: 79%



Externe medewerkers

Doel: >80%

Score: 88%

# Maturiteitsscore 3 voor risicomanagement behouden



ACCENT 5

## De KPI wordt eenmaal per jaar gemeten door Audit Vlaanderen

De maturiteit van het risicomanagement binnen Digitaal Vlaanderen wordt elk jaar in september beoordeeld door Audit Vlaanderen. Ze hanteren hierbij 12 criteria die individueel bemeten worden, waarna een gemiddelde berekend wordt dat als eindscore in het Beleidsgericht Rapport gepubliceerd wordt. Dit rapport verschijnt de eerste week van het jaar dat volgt op de beoordeling en wordt gedistribueerd naar onder meer het politieke niveau en het Rekenhof.

De streefwaarde die Audit Vlaanderen vooropstelt voor alle entiteiten van de Vlaamse overheid, is 3 (op een schaal van 1 tot 5).

In 2021 heeft Digitaal Vlaanderen een eerste maal de streefwaarde bereikt en in 2022 stevig geborgd door acties als:

- De jaarlijkse *actualisatieronde*, die enerzijds reeds geregistreerde risico's en hun beheersmaatregelen actueel en accuraat houdt, en anderzijds nieuwe risico's detecteert en opneemt in het centrale risicoregister
- De jaarlijkse workshop om de *topstrategische* risico's opnieuw te laten evalueren door de DC-leden
- *Verbreiding* van de scope door een eerste risico-toets uit te voeren voor nieuwe producten en diensten
- *Verdieping* van de scope door een diepgaande risicoanalyse uit te voeren op bestaande producten
- Het risicoproces *formaliseren* en *documenteren*, en inbedden in het *release-proces*

In 2023 worden deze activiteiten onverminderd voortgezet en verfijnd, onder meer door het risicoregister gebruiksvriendelijker en toegankelijker te maken, en via een aanschouwelijk dashboard over de voortgang te rapporteren.

maturiteitsscore  
**3**



**Diversiteit**

# Diversiteitsplan 2022

Doelstelling	(Mogelijke) acties	Verantwoordelijke voor de acties	Indicatoren	Status
<b>Diversiteit verankeren in de werking van de organisatie</b>				
De visie rond diversiteit integreren in de HR-processen	Studentenjobs worden opengesteld voor de kansengroepen.	Diversiteitsambtenaar, HR team, selectieverantwoordelijk en.	Er wordt aandacht besteed om de vacatures voor jobstudenten extra onder de aandacht te brengen bij studenten met een migratieachtergrond en/of een chronische ziekte.	Alle vacatures voor jobstudenten stonden in 2022 open voor de kansengroepen. Er zijn voor 2022 effectief jobstudenten aangeworven met een migratie achtergrond.
	Selecties organiseren in lijn met neutraliteitsprincipes.	Selectieverantwoordelijk en, HR team	Neutraliteitsparagraaf in alle types vacatureberichten voorzien.	In de vacatureberichten voor interne medewerkers werd steeds een neutraliteitsparagraaf opgenomen. In de vacatureberichten voor de externe medewerkers wordt dit afgedekt door de raamcontracten waarbinnen deze medewerkers aangetrokken worden.
	Bekendheid geven onder de medewerkers over de mogelijkheid een aanvraag te doen ivm aanpassingen voor medewerkers met een arbeidshandicap/chronische ziekte.	Diversiteitsambtenaar	Gerichte info doorgeven rond de mogelijkheden die er zijn om aanpassingen aan te vragen voor medewerkers met een chronische ziekte of handicap.	Communicatie van de mogelijkheden en opvolging hiervan zodat aanpassingen effectief doorgevoerd werden.
	Personeelsleden met een handicap kunnen een aangepaste aflijning van hun takenpakket aanvragen.	Diversiteitsambtenaar i.s.m. leidinggevenden en ondersteund door de dienst diversiteitsbeleid	Bij vraag tot aanpassing van takenpakket o.w.v. chronische ziekte/handicap, speciale werkprotocollen opmaken.	Aanvraag nood voor praktische ondersteuning + opmaak integratieprotocol. Deze werd begeleid in samenwerking tussen de diversiteitsambtenaar en de dienst diversiteitsbeleid.
	Systematische samenwerking met de dienst diversiteitsbeleid om het diversiteitsbeleid voor Digitaal Vlaanderen doorheen het jaar te blijven verfijnen en uitbouwen.	Diversiteitsambtenaar i.s.m. dienst diversiteitsbeleid	Volgens de noden en prioriteiten zal er samengezeten worden met de dienst Diversiteit en deelgenomen worden aan de commissie diversiteit van de Vlaamse Overheid.	Waar nodig werd er afgestemd met de dienst diversiteit en nam de diversiteitsambtenaar deel aan de commissie diversiteit van de Vlaamse Overheid.

# Diversiteitsplan 2022

Doelstelling	(Mogelijke) acties	Verantwoordelijke voor de acties	Indicatoren	Status
<b>Een open bedrijfscultuur m.b.t. diversiteit, gelijke kansen en neutraliteit</b>				
Communiceren en sensibiliseren	De boodschappen en dragers van de dienst diversiteitsbeleid intern laten doorstromen.	Diversiteitsambtenaar i.s.m. communicatieverantwoordelijke en dienst diversiteitsbeleid	Affiches en andere boodschappen van de dienst diversiteitsbeleid zijn zichtbaar binnen de organisatie. Informatie op intranet is actueel en toegankelijk.	Tijdens re-integratietrajecten werden de mogelijkheden voor tewerkstellingsondersteunende maatregelen besproken indien van toepassing. Meer diversiteitscommunicatie wordt in 2023 meegenomen in de optimalisatie van de HR-pagina's op de intranet site.
Informatie op een toegankelijke manier ter beschikking stellen	Zorgen dat alle websites die Digitaal Vlaanderen beheert maximaal toegankelijk zijn.	Communicatieverantwoordelijke	Websites maximaal toegankelijk maken is een voortdurend aandachtspunt.	Dit wordt in 2023 meegenomen in de optimalisatie van de HR-pagina's op de intranet site.
<b>Monitoren en rapporteren van de effecten van het diversiteitsbeleid</b>				
Monitoren	Systematisch opvolgen van streefcijfers	Gemeenschappelijk dienstencentrum	Alle diversiteitsgegevens over de entiteit die worden doorgegeven door de dienst diversiteitsbeleid integreren in de personeelsrapportering die wordt gepresenteerd op het directiecomité.	Deze rapportering is niet gebeurd en wordt opgepikt in 2023.
Rapporteren	De nodige rapportering voorzien ivm diversiteitscijfers.	Gemeenschappelijk dienstencentrum ism diversiteitsambtenaar	Bij een vraag naar gegevens over diversiteit deze tijdig en correct rapporteren.	Bij een behoefte aan informatie over diversiteitsgegevens van Digitaal Vlaanderen wordt er tijdig en zo volledig mogelijk de nodige rapportering aangeleverd.



**Welzijn**

# Jaarverslag Welzijn 2022

De rapportering over het voorbije jaar 2022 m.b.t. de uitvoering van het welzijnsbeleid in Digitaal Vlaanderen wordt opgenomen in een jaarverslag, volgens het reglementair vastgelegd format. Dit jaarverslag 2022 is een geïntegreerd document voor alle bij de GDPB aangesloten entiteiten en zal ook de geïncorporeerde gegevens van het agentschap bevatten.

De coördinatie en de opmaak van dit verslag gebeurt door de GDPB in de loop van het eerste kwartaal van 2023. Het jaarverslag 2022 wordt dan vóór het einde

van dat kwartaal ook voorgelegd op het Hoog Overlegcomité Vlaamse Gemeenschap en Vlaams Gewest en het Entiteitsoverlegcomité van het agentschap zodat de finale versie vóór 1 april 2023, de reglementair vastgelegde deadline, aan de bevoegde federale overheidsdienst (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg) kan worden bezorgd.





**Personeel**

# Personeelsbestand 2022

## **208 personeelsleden**



Eind 2022 telde Digitaal Vlaanderen 208 personeelsleden (inclusief de medewerkers die werken voor de Vlaamse Toezichtcommissie).

## **87 Vlaanderen Connect-medewerkers**



Er werkten eind 2022 ook 87 Vlaanderen Connect-medewerkers in het agentschap.

## **339 externe medewerkers**



Daarnaast telde Digitaal Vlaanderen eind 2022 339 externe medewerkers in diverse arbeidsregimes, die tijdelijk worden ingehuurd.



# **Financiële middelen**

## BEGROTING 2022 AGENTSCHAP DIGITAAL VLAANDEREN

# Besteding volgens begroting 2022

### INKOMSTEN

Begrotingsartikel Omschrijving	Vorderingen in kEUR
Ontvangsten Werking en Toelagen - INKOMSTEN	7
Ontvangsten Werking en Toelagen - DIGITALE PRODUCTEN, DIENSTEN EN ONDERSTEUNING	805
Totaal	812

### UITGAVEN

Begrotingsartikel Omschrijving	Vastleggingen in kEUR	Vereffeningen in kEUR
Lonen	17 484	17 427
Werking en Toelagen	3 779	3 663
Werking en Toelagen - DIGITALE PRODUCTEN, DIENSTEN EN ONDERSTEUNING	731	1 320
Werking en Toelagen - VLAAMSE TOEZICHTSCOMMISSIE	243	194
Werking en Toelagen - VLAANDEREN RADICAAL DIGITAAL I - BEHEER EN EXPLOITATIE	111	111
Werking en Toelagen - ENCOURS GEMEENSCHAPPELIJKE ICT-DIENSTEN	0	5 180
Participaties - DATANUTSBEDRIJF	19 500	4 900
Werking en Toelagen - FLANDERS TECHNOLOGY AND INNOVATION WERKINGSTOELAGE	1 333	1 230
Interne Stroom - EIGEN VERMOGEN DIGITAAL VLAANDEREN	109 501	107 548
Totaal	152 683	141 572

## BEGROTING 2022 EIGEN VERMOGEN DIGITAAL VLAANDEREN

# Besteding volgens begroting 2022

### INKOMSTEN

Begrotingsartikel Omschrijving	Vorderingen in kEUR
Ontvangsten Werking en Toelagen - DIGITALE PRODUCTEN, DIENSTEN EN ONDERSTEUNING	22 881
Ontvangsten Interne Stromen - MINA-FONDS	180
Ontvangsten Interne Stromen - AGENTSCHAP DIGITAAL VLAANDEREN	107 548
Totaal	130 609

### UITGAVEN

Begrotingsartikel Omschrijving	Vastleggingen in kEUR	Vereffeningen in kEUR
Werking en Toelagen - DIGITALE PRODUCTEN, DIENSTEN EN ONDERSTEUNING	145 288	115 855
Interne Stromen - VLAAMSE INSTELLING VOOR TECHNOLOGISCH ONDERZOEK (VITO)	477	477
Totaal	145 765	116 332



**Samen**  
Bouwen we **vandaag**  
Aan de overheid van **morgen**

DIGITAAL  
VLAANDEREN



Vlaamse  
overheid