

BELEIDSPLAN 2011-2013



ICT en veiligheid

ROB BEIRENS
ICT - verantwoordelijke
Bouwelse Steenweg 14, 2270 Herenthout
rob.beirens@ocmwherenthout.be
Tel.: 014 50 21 81

SAMENVATTING VOORAF

Pijnpunten

In deze beleidsnota wordt er vooral aandacht besteed aan de volgende pijnpunten:

- Informatieveiligheid;
- Stabiliteit van het netwerk;
- Interne communicatie en samenwerking;
- Externe communicatie;
- Informaticakennis van het personeel.

De komende jaren zal er hard gewerkt worden om deze pijnpunten weg te werken.

Oplossingen

De meeste van deze pijnpunten kunnen we, mits de nodige inspanningen, oplossen door een minimale financiële investering. Denk maar aan de volgende zaken:

- Opmaken van een nieuw veiligheidsplan;
- Uitbouwen van het intranet;
- Vernieuwen van de website;
- Intern opleiden van het personeel.

Investeringsen

Andere oplossingen zullen wel een grotere financiële investering met zich meebrengen, maar zijn noodzakelijk om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren, zoals:

- Virtualisatie servers;
- Externe opleidingen;
- Eventuele omschakeling naar andere softwareleveranciers.

Er wordt in deze beleidsnota ook gewerkt rond maatschappelijke knelpunten zoals het dichten van de digitale kloof.

Verdere uitleg over deze oplossingen en het implementatietraject kunt u in deze beleidsnota lezen.

GEBRUIKTE AFKORTINGEN

ICT:	Informatie en Communicatie Technologie
WZK:	Welzijnszorg Kempen
OM:	Overlegmoment
VE:	Voltijds equivalent
KSZ:	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
N.V.T.:	Niet Van Toepassing
MAT:	Management Team
OCR:	Openbare Computerruimte

INHOUDSOVERZICHT

SAMENVATTING VOORAF.....	3
GEBRUIKTE AFKORTINGEN	4
INHOUDSOVERZICHT.....	5
1. Inleiding.....	6
2. Missie en visie	7
3. Situatieschets.....	8
3.1 Organogram	8
3.2 Bestuurlijke gegevens	8
3.3 Personeelskader.....	8
3.4 Wettelijke bepalingen–subsidiereglement–Toezicht ...	9
3.5 SWOT – analyse	9
4. Doelstellingen	10
5. Begroting	19
6. Aanvullingen na overleg met de Raad (nov.2010).....	20

1. Inleiding

Deze beleidsnota is geschreven vertrekkende vanuit de volgende standpunten:

- Informatica moet ten dienste staan van de organisatie en de dienstverlening ondersteunen;
- Het informaticasysteem moet veilig zijn;
- Informatie moet accuraat zijn en aanspreken (modern).

Moderne infrastructuur

Om een optimale dienstverlening te kunnen garanderen is het in de eerste plaats noodzakelijk om modern informaticamateriaal ter beschikking te hebben. De ICT-verantwoordelijke heeft sinds zijn aanwerving er naar gestreefd om zo snel mogelijk het oudste informaticamateriaal te vervangen en ook de komende jaren zal dit een aandachtspunt zijn.

De ICT-infrastructuur en -architectuur bleven ongewijzigd de voorbije jaren. Het is een uitdaging om de komende jaren deze zaken grondig aan te pakken om zo te komen tot een moderne, veilige en betrouwbare informaticaomgeving.

Communicatie

Daarnaast moet er gewerkt worden aan zowel de interne als externe communicatie. Als een organisatie intern goed samenwerkt dan straalt dit ook uit naar de buitenwereld. De website is het uithangbord van ieder bestuur en moet daarom modern ogen, toegankelijk zijn en ten allen tijde de correcte informatie bevatten. De huidige websites van gemeente en OCMW voldoen niet aan deze eisen, en moeten we dus dringend onder handen nemen.

Om efficiënt te werken is een degelijke kennis van de aanwezige softwarepakketten een must. Door de nodige interne en externe opleidingen kunnen we het niveau en daarmee dus ook de dienstverlening opkrikken.

Digitale kloof

Naast het oplossen van de interne pijnpunten (infrastructuur en communicatie) moet er gewerkt worden aan maatschappelijke knelpunten, zoals de digitale kloof. In 2010 is een goed startschot gegeven door de vernieuwing van het OCR en het inrichten van de eerste computercursussen, maar er is nog een lange weg af te leggen.

2. Missie en visie

Takenpakket

De dienst ICT is een eenmansdienst die de verschillende diensten van het lokaal bestuur ondersteunt op vlak van ICT. Het takenpakket van de dienst ICT bestaat niet alleen uit de ondersteuning en begeleiding van de medewerkers, maar grotendeels uit het onderhoud van het bestaand netwerk, de vernieuwing van de ICT-infrastructuur, de uitwerking van een automatiseringsbeleid, bewaking van de veiligheid en integriteit van vertrouwelijke gegevens en het beheer van de website.

Ook de integratie en samenwerking met de gemeente op gebied van ICT is één van de vele taken van deze dienst, zonder hierbij de minimale veiligheidsnormen voor toegang tot de Kruispuntbank en het Rijksregister uit het oog te verliezen.

Om de interne communicatie te bevorderen is er in 2009 een intranet¹ opgericht. De ICT-dienst beheert dit en zorgt voor de verdere uitbreiding van dit platform.

Efficiëntie

De ICT-dienst zorgt ervoor dat de medewerkers met de huidige software zo efficiënt mogelijk kunnen werken. Bij de aankoop van software wordt er aandacht besteed aan de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van het product en aan de integratie met de bestaande systemen. Ook wordt er gezorgd voor de nodige opleidingen van de medewerkers.

Bovendien is het belangrijk dat de ICT-infrastructuur zo optimaal mogelijk werkt en dat de uitval van de systemen tot een minimum kan worden herleid zodat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.

Het is belangrijk dat de ICT-dienst op de hoogte blijft van de trends en vernieuwingen op gebied van ICT en zo kan bepalen wat er nuttig is om de werking van de diensten te verbeteren.

Doelgroep

De doelgroep van de ICT-dienst is op de eerste plaats de medewerkers zelf. De helpdeskvragen bewijzen dagelijks dat de medewerkers de onmiddellijke doelgroep van deze dienst zijn. Maar onrechtstreeks zijn de inwoners die op een efficiënte manier geholpen kunnen worden aan het loket ook een doelgroep. Bovendien kunnen de inwoners snel informatie terugvinden op de website.

Toekomst

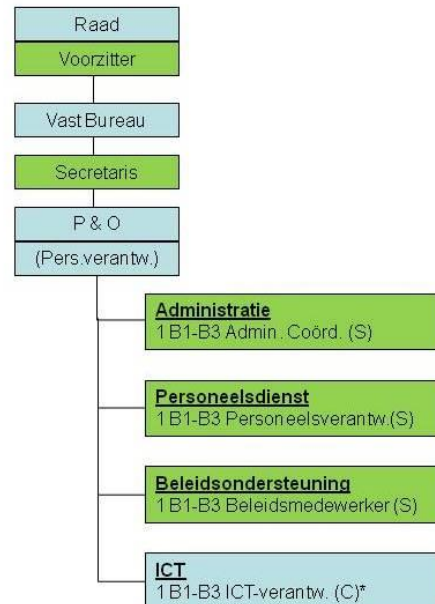
Op lange termijn is het belangrijk dat de ICT-dienst bovenstaande taken blijft uitvoeren en dat er ook aandacht wordt besteed om bepaalde zaken te optimaliseren.

Denk maar aan de toegankelijkheid van de website, de integratie van de netwerken van de gemeente en het OCMW, de verbinding van de verschillende buitendiensten en de interne samenwerking tussen de diensten, ...

¹ Een intranet is een communicatieplatform waar de verschillende diensten op een zeer snelle manier informatie met elkaar uitwisselen.

3. Situatieschets

3.1 Organogram



AANTALLEN IN VOLTIJDS EQUIVALENT

S = Statutair

C = Contractueel

() : functie komt op andere plaats reeds voor

* waarvan 0,5 gedetacheerd naar gemeente

■ = MAT-leden

3.2 Bestuurlijke gegevens

Overleg	Rol	Frequentie
Raad	ICT-verantwoordelijke	2 à 3x/jaar
Vast Bureau	ICT-verantwoordelijke	2 à 3x/jaar
OM	Deelnemer	2x/maand
Werkoverleg met secretaris	ICT-verantwoordelijke: overleg werking dienst	1x/maand
Overleg leveranciers	ICT-verantwoordelijke	2x/jaar
Werkgroep website en intranet	ICT-verantwoordelijke	4x/jaar

3.3 Personeelskader

ICT-verantwoordelijke: 1 VE – contractueel waarvan:

- 19/38 voor het OCMW
- 12/38 voor de gemeente
- 7/38 voor de gemeenteschool

3.4 Wettelijke bepalingen–subsidiereglement–Toezicht

- Organieke wet van 8 juli 1976 op de OCMW's
- Decreet van 19 december 2008 betreffende de OCMW's
- Gemeentedecreet van 15 juli 2005 en latere wijzigingen
- Decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur
- Wet van 24 december 1993 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en latere wijzigingen
- Minimale veiligheidsnormen voor verbinding met de Kruispuntbank en het Rijksregister
- Wet op de privacy van 8 december 1992

3.5 SWOT – analyse

Sterktes	Zwaktes
Beslissing 1 website voor OCMW en gemeente	Huidige website OCMW en gemeente is niet modern en toegankelijk
Intranet voor OCMW	Geen gemeenschappelijk intranet voor gemeente en OCMW
Veiligheidsplan	Niet voldoen aan een aantal veiligheidsnormen
Gemeenschappelijk ICT-beleid voor gemeente en OCMW	Trage verbindingen met de buitendiensten van de gemeente
Beveiliging: antivirus, back-up, paswoordbeleid	Momenteel geen integratie tussen netwerken van gemeente en OCMW
Ontwikkeling nieuwe boomstructuur	Geen redundantie bij uitval van systemen ²
Snelle opvolging computerproblemen	
Kansen	Bedreigingen
De ICT-technologie biedt elke dag meer mogelijkheden	Besparingsmaatregelen
Subsidies voor bepaalde projecten	Tijdsgebrek wegens uitbreiding takenpakket ICT-verantwoordelijke
Kleiner maken van de digitale kloof, zowel voor de burger als ons eigen personeel	Beleid niet volledig afgestemd op de andere diensten door weinig gestructureerd overleg
Informaticamateriaal wordt steeds goedkoper	Steeds meer toepassingen worden gehost op externe servers waardoor de internetverbinding steeds zwaarder wordt belast en onmisbaar wordt

² Bij uitval van een bepaalde server worden zijn taken overgenomen door een andere server, zodat men op dit ander systeem kan blijven doorwerken.

4. Doelstellingen

STRATEGISCH DOEL 1:

Uitbouwen van een modern, veilig en redundant netwerk met voldoende afscherming van de vertrouwelijke gegevens.

Tactische doelstelling 1.1:

Het uitwerken van een strikt veiligheidsbeleid en zorgen voor een grondige opvolging hiervan.

Operationele doelstelling 1.1.1:

Maken van een nieuw veiligheidsplan dat minstens voldoet aan de minimale veiligheidsnormen van de KSZ en het Rijksregister.

Omdat ons bestuur rechtstreeks verbonden is met de KSZ en het Rijksregister moeten wij aan bepaalde veiligheidsnormen voldoen. Indien wij hier niet aan voldoen kan ons de toegang tot deze diensten ontzegd worden.

Door het opmaken van een nieuw veiligheidsplan kunnen we bepalen welke acties er nog moeten ondernomen worden om te voldoen aan deze minimale veiligheidsnormen.

Concrete acties	timing	budget
Updaten paswoordbeleid	2011	N.V.T.
Updaten intern reglement voor computer- en internetgebruik	2011	N.V.T.
Herbekijken backup-strategie	2011	N.V.T.
Nodige aanpassingen gebouw opnemen in veiligheidsplan	2011	N.V.T.
Opnemen procedure voor controle continuïteit antivirus	2011	N.V.T.
Overlopen veiligheidsplan met de veiligheidsconsulent en verantwoordelijke patrimonium	2011	N.V.T.

Operationele doelstelling 1.1.2:

Opvolgen en uitvoeren van de procedures en maatregelen die opgenomen zijn in het veiligheidsplan.

Nu moeten de maatregelen die opgenomen zijn in het veiligheidsplan nog effectief uitgevoerd en geïmplementeerd worden. Een goede opvolging hiervan is noodzakelijk.

Concrete acties	timing	budget
Invoeren paswoordbeleid	2012	N.V.T.
Intern reglement voor computer- en internetgebruik laten ondertekenen door personeel	2011	N.V.T.
Invoeren nieuwe backup-strategie	2013	N.V.T.
Nodige aanpassingen aan gebouwen doen	2013 en later	Afhankelijk van plannen met de gebouwen
Effectieve controle continuïteit antivirus	Doorlopend	N.V.T.

Tactische doelstelling 1.2:
Zorgen voor de continuïteit van de dienstverlening door het uitbouwen van een redundante ICT-infrastructuur.

Operationele doelstelling 1.2.1:
Virtualisatie van het serverpark van OCMW en gemeente.

De bedoeling van dit project is om de servers van OCMW en gemeente te ontdebellen. In de praktijk wordt er 1 krachtige server in het OCMW-gebouw en 1 krachtige server in het gemeentehuis geplaatst. Op deze servers worden er verschillende virtuele servers geïnstalleerd waarbinnen de diverse toepassingen en databases van OCMW en gemeente draaien.

Er is een continue synchronisatie tussen beide servers waardoor bij overbelasting van één van de servers de andere een paar taken kan overnemen tot het probleem is verholpen. Ook bij uitval van één van de servers neemt de andere server gewoon alle taken over zodat alle diensten kunnen blijven doorwerken en dus de dienstverlening verzekerd blijft.

Een bijkomend voordeel van deze virtualisatie is dat de gegevensuitwisseling vergemakkelijkt wordt en hierdoor dus een betere interne samenwerking tussen OCMW en gemeente kan plaatsvinden.

Concrete acties	timing	budget
Mogelijke oplossingen overlopen met de leveranciers en andere externe partijen	2011-2012	N.V.T.
Opmaak lastenboek + opstarten overheidsopdracht	2013	N.V.T.
Effectieve aankoop en implementatie van een virtualisatieoplossing	2013	€ 20.000 (OCMW) € 20.000 (Gemeente)

Operationele doelstelling 1.2.2:
Ontdubbeling netwerkkapparatuur en internetverbindingen.

Door de virtualisatie van de servers zoals besproken in operationele doelstelling 1.2.1 zijn we al beveiligd tegen uitval van één van de servers. Daarnaast is het ook mogelijk dat de netwerkkapparatuur zoals switchen en routers, of de internetverbindingen uitvallen. Een dergelijke uitval brengt met zich mee dat de verbinding met de servers en/of verbinding met externe toepassingen verbroken is, wat een onderbreking van de dienstverlening met zich meebrengt.

Het is dan ook de bedoeling om de komende jaren te onderzoeken op welke manier we ons hiertegen het best kunnen beveiligen. In de volgende beleidscyclus kan dan overgegaan worden tot het treffen van concrete maatregelen.

Concrete acties	timing	budget
Opmaken risicoanalyse	2012-2013	N.V.T.
Onderzoeken mogelijke beveiligingsmaatregelen tegen uitval netwerkkapparatuur en verbindingen	2012-2013	N.V.T.
Concrete maatregelen opnemen in beleidsnota/meerjarenplanning 2014-2020	2013	N.V.T.

Tactische doelstelling 1.3:***De ICT-infrastructuur in de buitendiensten optimaliseren zodat de medewerkers sneller en efficiënter kunnen werken.*****Operationele doelstelling 1.3.1:****Zorgen voor een verbeterde verbinding vanuit de buitendiensten naar het OCMW of het gemeentehuis.**

Op dit moment is er vanuit sommige buitendiensten geen of slechts een trage verbinding met het OCMW of het gemeentehuis. Dit zorgt ervoor dat deze diensten eilandjes blijven en er geen gebruik kan gemaakt worden van de centraal beheerde software. Ook is er geen gegevensuitwisseling mogelijk tussen deze diensten onderling wat het samenwerken bemoeilijkt. Daarnaast is er nog een veiligheidsprobleem doordat op deze diensten geen gebruik kan gemaakt worden van de centrale backup-oplossing en de centraal beheerde antivirus.

Een grondige analyse van de noden van de verschillende buitendiensten is dus noodzakelijk zodat er een algemene oplossing kan uitgewerkt worden voor dit probleem. Ondertussen moet er wel een tijdelijke oplossing komen voor bepaalde buitendiensten omdat bepaalde softwarepakketten dit eisen.

Een concrete oplossing kan er pas komen op het moment dat er duidelijkheid is wat er met bepaalde gebouwen en diensten zal gebeuren.

Concrete acties	timing	budget
Aankoop krachtige computer die zowel vanuit het GOC als het magazijn kan overgenomen worden voor het gebruik van bepaalde softwarepakketten	2011	€ 2.000 (Gemeente)
Analyse noden buitendiensten + uitzoeken mogelijke oplossingen	2011-2013	N.V.T.
Concrete maatregelen opnemen in beleidsnota en meerjarenplanning 2014-2020	2013	N.V.T.

**STRATEGISCH DOEL 2:
Het verbeteren van de interne communicatie en interne samenwerking om zo tot een betere dienstverlening te komen.**

***Tactische doelstelling 2.1:
Voorzien van een platform waarmee de interne communicatie kan verbeterd worden.***

**Operationele doelstelling 2.1.1:
Uitbouwen van de mogelijkheden van het huidige intranet en deze toegankelijk maken voor alle medewerkers van OCMW en gemeente.**

In 2009 is er een basisintranet opgericht op het OCMW. Dit was een testproject en werd goed onthaald door het personeel. Daarom wordt er de komende jaren gewerkt aan een nieuw intranet met meer mogelijkheden en dat ook toegankelijk zal zijn voor het personeel van de gemeente.

Concrete acties	timing	budget
Lay-out, structuur en inhoud vastleggen in werkgroep website en intranet	2011	N.V.T.
Effectieve ontwikkeling van basis-intranet	2011	N.V.T.
Implementatie intranet bij OCMW en gemeente	2011-2012	N.V.T.
Ontwikkelen van uitgebreidere toepassingen voor bepaalde diensten	2012-2013	N.V.T.

**Operationele doelstelling 2.1.2:
Implementeren van een groupware-oplossing om de interne samenwerking te bevorderen.**

Door de aankoop van een groupware-oplossing wordt het mogelijk gemaakt om agenda's te delen, gemeenschappelijke e-mailmappen te beheren, gemeenschappelijke adreslijsten bij te houden, ...

Deze mogelijkheden zitten allemaal in de nieuwe mailserver die eind 2010 wordt aangekocht. Daarnaast wordt het ook mogelijk om e-mail en agenda van thuis uit te raadplegen of rechtstreeks op een GSM of smartphone te ontvangen.

Concrete acties	timing	budget
Afronden procedure aankoop mailserver en firewall	Eind 2010	N.V.T.
Installatie nieuwe mailserver / firewall	2011	N.V.T.
Interne opleidingen voorzien over het gebruik van de groupware mogelijkheden	2011	N.V.T.

**Operationele doelstelling 2.1.3:
Ontwikkelen van een nieuwe boomstructuur voor OCMW en gemeente.**

De huidige boomstructuur van OCMW en gemeente is onoverzichtelijk en ongestructureerd. Voor nieuwe mensen binnen de organisatie is het haast onmogelijk om de nodige bestanden terug te vinden of een overzicht te krijgen van het geheel. Ook is er een gebrek aan afscherming van bepaalde bestanden die vertrouwelijke gegevens bevatten.

In 2010 werd op het OCMW al gestart met gesprekken met de verschillende diensthoofden en dienstverantwoordelijken om een nieuwe structuur te ontwikkelen. De laatste gesprekken zullen begin 2011 afgerond kunnen worden waarna de effectieve implementatie kan plaatsvinden. Op het gemeentebestuur dient men echter dezelfde oefening te maken.

Concrete acties	timing	budget
Afronden gesprekken met verschillende diensten OCMW	2011	N.V.T.
Aanmaken van de effectieve mappenstructuur voor het OCMW	2011	N.V.T.
Aanbrengen van de nodige machtigingen	2011	N.V.T.
Overplaatsen van bestanden van de oude naar de nieuwe boomstructuur	2011	N.V.T.
Boomstructuur gemeente aanpakken	2012-2013	N.V.T.

**STRATEGISCH DOEL 3:
Het verhogen van de efficiëntie van de werking en de dienstverlening.**

***Tactische doelstelling 3.1:
Zorgen dat het personeel voldoende kennis heeft om met de aanwezige hard- en software te kunnen werken.***

**Operationele doelstelling 3.1.1:
Een interne kennismeting organiseren om te bepalen in welke mate men de basiskennis van Windows en de bureautica-software onder de knie heeft.**

Een goede basiskennis van Windows en de bureauticasoftware is een must om efficiënt te kunnen werken. Er gaat veel tijd verloren door het niet correcte gebruik van deze toepassingen.

De één kan al wat meer dan de ander, en om niet iedereen een volledige basisopleiding te moeten geven kan via een kennismeting bepaald worden wie welke kennis mist.

Deze kennismeting gebeurt best door een externe firma omdat zij de nodige proeven en meetinstrumenten hebben om exact de kennis van het personeel te kunnen bepalen.

Concrete acties	timing	budget
Organiseren van een interne kennismeting	2012-2013	€ 2.000 (OCMW) € 2.000 (gemeente)
Verwerken van de resultaten van de kennismeting	2012-2013	Inbegrepen in bovenstaand budget

**Operationele doelstelling 3.1.2:
Gerichte interne opleidingen geven op basis van de resultaten van de kennismeting.**

Goede opleidingen zijn duur, en daarom zal er gekeken worden om de basiskennis van iedereen op te krikken door interne opleidingen te organiseren over Windows en de bureauticatoepassingen.

Concrete acties	timing	budget
Interne opleidingen organiseren	2013 en later	N.V.T.

**Operationele doelstelling 3.1.3:
Nodige opleidingen voorzien voor de dienst-specifieke softwarepakketten.**

Elke dienst heeft speciale software waarmee ze de administratie van hun dienst kunnen doen. Meestal hebben deze pakketten heel wat mogelijkheden om alles zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Een grondige kennis van deze software is dus een must om efficiënt te kunnen werken.

Daarom moet er nagegaan worden in welke mate men de software kent waarmee er gewerkt wordt op hun dienst en indien nodig bepaalde personen bijkomende opleidingen laten volgen.

Concrete acties	timing	budget
Onderzoek naar kennis dienst-specifieke softwarepakketten	2011	N.V.T.
Nodige interne of externe opleidingen voorzien	2012-2013	Afhankelijk van onderzoek

**Operationele doelstelling 3.1.4:
Bij aanwervingprocedures administratief personeel steeds testen op informaticakennis.**

Om te voorkomen dat in de toekomst ook nieuw aangeworven personeel steeds de nodige opleidingen moet krijgen om de basiskennis van Windows en de bureauticatoepassingen onder de knie te krijgen zou bij de aanwervingprocedures de informaticakennis al getest moeten worden.

In samenwerking met de personeelsverantwoordelijke moet er gekeken worden hoe dit praktisch kan ingericht worden.

Concrete acties	timing	budget
Praktische kant bespreken met personeelsverantwoordelijke	2012	N.V.T.
Opmaken informaticatest	2012	N.V.T.

Tactische doelstelling 3.2:

De efficiëntie verhogen door de samenwerking en gegevensuitwisseling tussen de verschillende softwarepakketten te verbeteren.

Operationele doelstelling 3.2.1:

Onderzoeken of de gebruikte softwarepakketten op de verschillende diensten de beste keuze is, en werken aan een betere integratie van deze softwarepakketten.

Er wordt op dit moment met softwarepakketten van verschillende leveranciers gewerkt op de gemeente en het OCMW. Dit zorgt voor wat beperkingen naar gegevensuitwisseling toe. Er moet onderzocht worden op welke manier deze problemen kunnen opgelost worden.

We moeten eerst per dienst bekijken of er wel met de meest efficiënte software gewerkt wordt. Daarna moet er nagekeken worden op welke manier deze software beter kan samenwerken met de andere pakketten.

Concrete acties	timing	budget
Organiseren van demo's van de verschillende softwarepakketten	2011-2012	N.V.T.
Eventueel overstappen naar andere softwarepakketten	2012-2013	Afhankelijk van resultaten demo's
Werken aan een betere integratie van de verschillende softwarepakketten	2013 en later	Afhankelijk van noden die zullen blijken uit onderzoek

STRATEGISCH DOEL 4:

Het verhogen van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het lokaal bestuur door het optimaliseren van de externe communicatie.

Tactische doelstelling 4.1:

Door e-governement de toegankelijkheid van het bestuur verhogen.

Operationele doelstelling 4.1.1:

Het uitbouwen van een moderne, toegankelijke website voor gemeente en OCMW.

De huidige website van gemeente en OCMW is verouderd en spreekt niet aan. Ook zijn beide websites niet toegankelijk en is het moeilijk om de nodige informatie erop terug te vinden.

In 2010 is er daarom beslist om een nieuwe website voor gemeente en OCMW samen te maken in eigen beheer. Hiervoor zal een werkgroep opgericht worden die zal discussiëren over de structuur, lay-out en inhoud van deze website.

Concrete acties	timing	budget
Lay-out, structuur en inhoud bepalen in werkgroep website en intranet	2011	N.V.T.
Effectieve ontwikkeling website	2011	N.V.T.
Invoeren van de nodige gegevens in de nieuwe website	2011	N.V.T.
Lanceren nieuwe website	2011-2012	N.V.T.
Evaluatie + verdere uitbouw	2012	N.V.T.

**Operationele doelstelling 4.1.2:
De bereikbaarheid van het lokaal bestuur verhogen door het ontwikkelen van een e-loket.**

Nu moet de burger voor alles tot aan het loket komen. Dit terwijl er heel wat zaken zijn die via een elektronische weg zouden kunnen afgehandeld worden. Zowel de burger als de medewerkers kunnen op deze manier heel wat tijd uitsparen.

Een eerste stap die we zullen nemen is de inschrijvingen voor de Kinderclub via de digitale weg mogelijk te maken.

Concrete acties	timing	budget
Analyse welke diensten / producten er via een elektronische weg zouden kunnen afgehandeld worden	2011-2012	N.V.T.
Inschrijvingsmodule Kinderclub aankopen en implementeren	2011	Aankoop uitbreiding Reinaert: € 610
Ontwikkelen e-loket	2012-2013	N.V.T.
Lanceren e-loket gekoppeld aan de productencatalogus	2013	N.V.T.

**STRATEGISCH DOEL 5:
Meehelpen aan het verkleinen van de digitale kloof.**

**Tactische doelstelling 5.1:
Informatica toegankelijker maken door het aanbod van het OCR uit te breiden.**

**Operationele doelstelling 5.1.1:
Verdere uitbouw van het OCR en evaluatie computercursussen.**

In 2010 werd er nieuw informaticamateriaal aangekocht voor de openbare computerruimte en werden ook de eerste computercursussen ingericht. Deze werden heel positief onthaald door de cursisten, maar moeten verder bijgestuurd worden.

Er moet nu een reglement uitgewerkt worden zodat het aangekochte materiaal kan uitgeleend worden. Daarnaast moeten er ook nog een aantal computers geplaatst worden die ook toegankelijk zijn buiten de openingsuren van het loket. Hiervoor kunnen afgedankte computers van de gemeente of OCMW gebruikt worden.

Daarnaast moeten we ook zorgen dat het eigen personeel geen slachtoffer wordt van de digitale kloof. Dit kunnen we doen door deze cursussen gratis aan te bieden aan ons (niet-administratief) personeel, en ook het OCR voor hen ter beschikking te stellen.

Concrete acties	timing	budget
Uitwerken reglement voor uitlening laptops	2011	N.V.T.
Plaatsen internetcomputers in cafetaria	2011	N.V.T.
Evaluatie computercursus	2011	N.V.T.
Computercursussen inrichten voor niet-administratief personeel	2012-2013	N.V.T.

5. Begroting

6. Aanvullingen na overleg met de Raad 20 november 2010

'Jullie beleid, onze prioriteit!'

Doel:

Raadsleden betrekken bij de beleidsplanning van de verschillende diensten. Dit door samen te discussiëren over de inhoud en prioriteiten aan te duiden.

De inhoud van de besprekingen, opmerkingen en aanvullingen worden in addenda toegevoegd aan elke beleidsnota.

Ondersteunende diensten: personeel, organisatie, administratie en ICT
--

Hoofdpijnen ICT:

- moderniseren netwerk en uitwerken strikt veiligheidsbeleid
- verbeteren interne communicatie: intranet voor gemeente en OCMW, ontwikkelen nieuwe boomstructuur
- externe communicatie: 1 website voor gemeente en OCMW, uitbouw e – loket, ...
- verkleinen digitale kloof

Bespreking:

- De toegang tot intranet zal de komende jaren zijn impact hebben op de verbetering van de interne communicatie en de tevredenheid van de medewerkers.
- De samenwerking tussen gemeente en OCMW zal stap voor stap verder uitgebouwd moeten worden met dit in ons achterhoofd:
 - o het cultuurverschil tussen gemeente en OCMW;
 - o de samenwerking kan geen volledige integratie zijn (geen opslorping);
 - o om de nodige hindernissen die we onderweg zullen tegenkomen te overwinnen, zullen we als gelijkwaardige partners rond de tafel moeten zitten
- Samenwerking met de gemeente kan, maar toch vragen de personeelsleden van het OCMW om nog een apart personeelsfeest te behouden. Hier moeten we op zoek naar een formule buiten de uren en dat de organisatie niets kost.

Personeel: Elk personeelslid is een belangrijke schakel binnen de organisatie.