

Vlaamse Gemeenschapscommissie

2017 Communicatie Media en ICT 2022



Management- en
Operationeel Plan

Pieter Moelans

Deskundige-coördinator
September 2017



Inhoudstafel

I. Algemene bepalingen	5
II. Beleidskader	7
III. Visie	9
IV. Traject en analyse	10
V. Strategische en operationele doelstellingen	12
SD 1 Alle geïnteresseerden vinden hun weg naar het aanbod van de VGC en het N-netwerk dankzij heldere en klantvriendelijke communicatie	12
SD 2 Alle VGC-personeelsleden zijn op de hoogte van de richting van onze organisatie en worden uitgenodigd om ambassadeur van de VGC te zijn	15
SD 3 De ICT-omkadering voor de VGC-administratie en de VGC-instellingen plaatst de gebruikers centraal	16
SD 4 De VGC ondersteunt de verdere groei van een sterk, crossmediaal Nederlandstalig Brussels mediamerk dat burgers informeert over Brussel en hen verbindt met de stad, het Nederlands en de Nederlandstalige gemeenschap	19
VI. Organisatie van de dienst	20
VII. Literatuur	23
VIII. Timing	24



I. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Identificatie mandaathouder

Pieter Moelans werd vanaf 1 januari 2017 aangesteld als deskundige-coördinator Communicatie, Media en ICT (collegebesluit 20162017-0288 van 18 november 2016).

2. Juridisch kader

Het juridisch kader van het managementplan is vastgelegd in artikel 6.1 van het collegebesluit nr. 20162017-0663 van 30 maart 2017 houdende de organisatie van de administratie van de VGC:

Het managementluik bevat minstens een omschrijving van de algemene opdrachten van de mandaathouder en zijn verplichtingen ter zake, de strategische en operationele doelstellingen die hij moet bereiken, beschreven aan de hand van meetbare criteria, en de toegekende budgettaire middelen.

Het operationeel luik omvat de uitwerking in het raam van een jaarlijks operationeel plan met horizon van drie jaar, van de concrete prestaties voortvloeiend uit de uitvoering van de opdrachten en de strategische en operationele doelstellingen die in het managementplan vermeld zijn, rekening houdend met de budgettaire middelen en de begroting op jaarbasis.

3. Opdracht

De opdracht van de deskundige-coördinator Communicatie, Media en ICT staat beschreven in de functiebeschrijving, vastgelegd in het collegebesluit nr. 20152016-0457 van 28 april 2016 houdende de vacantverklaring van mandaatfuncties en de organisatie van de selectieprocedure.

3.1 Algemene opdracht

Communicatie is een megafoon voor de identiteit van de VGC binnen een groot intern en extern netwerk. Het communicatiebeleid van de Vlaamse Gemeenschapscommissie is één en ondeelbaar met de ambities en doelstellingen die de VGC wenst na te streven: het informeren en sensibiliseren van de verschillende doelgroepen over de diensten en voorzieningen op alle terreinen van haar bevoegdheden en het promoten van Brussel als woon-, werk-, leef- en leerstad.

De dienst 'Communicatie & ICT' is de verbinding tussen alle stakeholders van de Vlaamse Gemeenschapscommissie: de burger, de partners op het terrein, de verschillende directies, entiteiten en diensten van de organisatie, het beleid, andere overheden.

De deskundige coördinator maakt deel uit van het managementcomité en heeft zowel leidinggevende, coördinerende en ondersteunende, als beleidsvoorbereidende en beleidsuitvoerende taken.

De deskundige coördinator is een people manager, een diplomaat, een goed onderhandelaar. De mandaathouder handelt als een entrepreneur, proactief en hands on. De mandaathouder kan voor een visie of aanpak een draagvlak ontwikkelen en is in staat om de strategische ideeën op gestructureerde wijze om te zetten in innovatieve acties en projecten.

3.2 In het domein Communicatie:

De deskundige-coördinator is verantwoordelijk voor het uittekenen en stroomlijnen van het communicatiebeleid van de VGC. De VGC wil zowel intern als extern op een vlotte en duidelijke manier met de verschillende doelgroepen communiceren over haar beleid en over het Nederlandstalig aanbod in Brussel.

De deskundige-coördinator neemt de leiding op het vlak van de beeldvorming van de organisatie en de zichtbaarheid van het Nederlandstalig netwerk in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De mandaathouder waakt over de huisstijl en over de correcte toepassing ervan voor intern en extern gebruik.

De deskundige-coördinator ontwikkelt en implementeert een doelgerichte communicatiestrategie, werkt een concreet communicatieplan uit en is verantwoordelijk voor de uitvoering en opvolging van de verschillende projecten en acties, waarbij budget en planning worden gerespecteerd. De mandaathouder voert een actieve communicatie met de interne projectverantwoordelijken, de partners op het terrein en andere stakeholders, waaronder de vzw Muntpunt. De deskundige-coördinator staat in voor de uitbouw van een actief communicatienetwerk.

De deskundige-coördinator voert een actief taalpromotiebeleid ten voordele van de partners in het werkveld en het eigen personeel in samenwerking met het Huis van het Nederlands.

De deskundige-coördinator ontwikkelt campagnes, publicaties, projecten en activiteiten, organiseert occasionele evenementen, beheert sociale media. De mandaathouder waakt over de kwaliteit van de communicatieproducten en de communicatiekanalen die worden ingezet en ziet toe op de uitstraling ervan. De resultaten worden op regelmatige basis geanalyseerd.

3.3 In het domein ICT:

De deskundige-coördinator ontwikkelt een ICT-beleid op maat van de organisatie waarbij klantgericht werken, openheid, bereikbaarheid en vereenvoudiging van procedures de uitgangspunten vormen.

De deskundige-coördinator streeft naar een maximale optimalisering van de IT-dienstverlening en zorgt ervoor dat vernieuwingen, aanpassingen en uitbreidingen maximaal rekening houden met de strategische en operationele beleidsdoelstellingen en de toekomstplannen van de VGC. Dit vereist een goede kennis van de business strategie, inzicht in de mogelijkheden van IT, ervaring in strategisch alignment en projectbeheer.

De deskundige-coördinator tekent een IT-plan uit met doelstellingen op korte en lange termijn en met de nodige aandacht voor beveiliging en risicobeheer. De deskundige-coördinator staat in voor het beheren en optimaliseren van de hard- en softwarearchitectuur en infrastructuur van de organisatie.

De deskundige-coördinator beheert de informaticaprojecten in samenwerking met een team informaticaspecialisten en in overleg met de andere interne diensten.

3.4 In het domein Media:

De deskundige-coördinator volgt het mediabeleid in Brussel actief op. De nodige bijdrage wordt geleverd voor de opmaak van een convenant met de Vlaams Brusselse Media vzw en de Vlaamse Gemeenschap.

De deskundige-coördinator staat in voor de aansturing, coaching en motivering van een team van een 30-tal medewerkers, actief in de diverse domeinen, occasioneel aangevuld met externe experts.

De deskundige-coördinator rapporteert aan de Leidend ambtenaar.

4. Periode

Dit managementplan geldt voor de duur van het mandaat, dat afloopt op 31 december 2022.

II. BELEIDSKADER

1. Missie van de Vlaamse Gemeenschapscommissie

De Vlaamse Gemeenschapscommissie vormt de basis en draaischijf van de Vlaamse gemeenschap in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en voor diegenen die bij haar aansluiting zoeken.

Vanuit Nederlandstalig perspectief geeft de Vlaamse Gemeenschapscommissie vanuit haar institutionele positionering vorm aan bevoegdheden betreffende cultuur, onderwijs, welzijn en gezondheid.

De Vlaamse Gemeenschapscommissie wil de levenskwaliteit in de stad op verschillende vlakken verhogen. Daarom ontwikkelt en ondersteunt ze een open Nederlandstalig netwerk van diensten en voorzieningen op alle terreinen van haar bevoegdheden. Zo wil de Vlaamse Gemeenschapscommissie ook bepaalde doelgroepen nieuwe kansen bieden.

De Vlaamse Gemeenschapscommissie is assertief, open en zelfverzekerd. Ze is duidelijk aanwezig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en bouwt de stad mee uit.

Als overheid stelt ze zich fundamenteel communicatief, grootstedelijk geëngageerd, coöperatief, toekomstgericht, direct, ondersteunend, dienstverlenend en innoverend op.

De administratie van het College van de Vlaamse Gemeenschapscommissie heeft als missie om het beleid van het VGC-College mee voor te bereiden, te ondersteunen, uit te voeren en te evalueren. De administratie wil daarbij een optimale dienstverlening bieden aan de beleidsactoren, de verenigingen en de organisaties, en de gebruikers zelf. Dat vertaalt zich onder meer in haar basiswaarden: dienstbaar zijn, integer handelen en betrokken zijn.

2. Beleidskader

Het beleidskader voor dit managementplan wordt gevormd door het bestuursakkoord 2014-2019 'Goesting in Brussel', de beleidsnota Stedelijk Beleid, Communicatie en Media 2014-2019 en het Management- en Operationeel Plan van de leidend ambtenaar Eric Verrept 2013-2018.

Goesting in Brussel (Bestuursakkoord 2014-2019)

In het bestuursakkoord 2014-2019 formuleert het College vijf accenten voor de werking rond Communicatie, Media en ICT:

1. Omgaan met Nederlands in een meertalige omgeving
We vinden het belangrijk om een positieve houding tegenover meertaligheid in het algemeen te ondersteunen én het Nederlands in een meertalige omgeving te stimuleren, het gebruik van het Nederlands in Brussel te versterken en de kwaliteit van het taalgebruik te verbeteren.
2. Het 'N'-netwerk zichtbaar maken
De zichtbaarheid en herkenbaarheid van het Nederlandstalig netwerk van diensten en voorzieningen worden vergroot via een vernieuwd VGC-huisstijlbeleid. De 'N' krijgt als kwaliteitslabel en verbindingselement een centrale plaats in de gemeenschapscommunicatie.
3. Muntpunt: één loket op vele plaatsen
Muntpunt is, naast zijn opdracht van belevingsbibliotheek, voor de VGC een belangrijke partner om haar communicatie te versterken. [...] Muntpunt wordt een zichtbare en sterke centrale operator van alle informatie en communicatie over het Nederlandstalig en meertalig aanbod in Brussel. [...] We streven naar één loket, zowel virtueel als digitaal, waar informatie over wonen, werken, studeren, ontspannen en hulp zoeken samenkomt en naar een spreiding van dat loket via plaatselijke bibliotheken, gemeenschapscentra, gemeenten,...
4. Toegankelijke dienstverlening via aangepaste ICT-strategie
We brengen de dienstverlening aan burgers en ons personeel naar een hoger niveau. Dat betekent klantgericht werken, meer openheid, beter bereikbaar zijn, aanvragen eenvoudiger maken en sneller antwoorden. [...] We zetten eveneens in op een vermindering van de administratieve lasten. De aanvraag van subsidies neemt daarin een bijzondere plaats in.
5. Een nieuw mediaplatform
In deze legislatuur wordt verder vorm gegeven aan de uitbouw van een coherente visie (crossmediale inzet van journalisten), een efficiënte besluitvorming en bestuur (uniforme zakelijke structuur), een efficiënte inzet van de middelen en een groter bereik (objectieve meting).

Beleidsnota Stedelijk Beleid, Communicatie en Media

In de beleidsnota Stedelijk Beleid, Communicatie en Media worden de accenten voor Communicatie en Media geconcretiseerd in een aantal doelstellingen:

SD 1: We willen tegen de zomer van 2016 een heldere strategie voor onze communicatie, gebaseerd op een aantal eenvoudige principes

- *transparantie,*
- *maximale digitalisering van de informatie,*
- *ontwikkeling van de communicatiecompetenties,*
- *versterking van de communicatie via het netwerk van gemeenschapscentra en bibliotheken,*
- *communicatie in het Nederlands, met een functioneel gebruik van Frans én Engels.*

SD 2: De VGC communiceert als een open overheid op maat van alle burgers met interesse voor het Nederlandstalige aanbod in Brussel en versterkt de zichtbaarheid van het Nederlandstalige netwerk

- 2.1: De VGC communiceert open en laagdrempelig over haar aanbod en haar beleid om de dienstverlening naar en de betrokkenheid van de burgers en organisaties te verhogen*
- 2.2: Muntpunt is een sterke operationele partner voor de gemeenschapscommunicatie*
- 2.3: De VGC vergroot de zichtbaarheid van het Nederlandstalig netwerk in Brussel dankzij een eigentijds merkbeleid*
- 2.4: De VGC optimaliseert haar communicatiebeleid door een permanente monitoring van de acties*
- 2.5: Brussel promoten als leef-, leer-, woon- en werkstad*
- 2.6: Brussel promoten als cultuurstad*

SD 3: De Vlaams Brusselse media worden een crossmediale referentie voor stadsmedia

Management- en Operationeel Plan Leidend Ambtenaar

Dit managementplan bouwt voort op de krachtlijnen van het MOP van de Leidend Ambtenaar:

- 1. Vinger aan de pols*
- 2. Samen werken aan Brussel*
- 3. Identiteit en uitstraling van het kwaliteitsvolle Nederlandstalige netwerk versterken*
- 4. Kwaliteitsgericht professionaliseren*
- 5. Aangenaam en boeiend (samen)werken*

Een aantal doelstellingen hebben rechtstreeks betrekking op de domeinen Communicatie, Media en ICT en worden verder opgenomen in dit MOP:

SD 4: Het imago van het Nederlandstalig netwerk versterken

- 4.1: Meten en evalueren van de eigen communicatie van de VGC*
- 4.2: Opzetten van een traject voor de invoering van een merkenbeleid voor de VGC*
- 4.3: Versterken van de externe VGC-communicatie*

SD 5: Het Nederlands als verbindingstaal in taaldiversiteit uitdragen

- 5.1: Het Brusselse middenveld ondersteunen in een gericht taalbeleid*

SD 6: Optimaliseren van de werkprocessen

- 6.1: Digitaliseren van de subsidieprocedure*
- 6.2: Voltrokken van de digitale collegeprocedure*
- 6.3: Uitbouw van digitale archivering*

SD 7: Optimaliseren van de omgang met data en informatie

- 7.1: Het opzetten van een geïntegreerd informatie- en databeheer*
- 7.2: Informatiedoorstroming optimaliseren*
- 7.3: Rapportering als basis van een duurzaam beheer van middelen*

III. VISIE

Met Communicatie, Media en ICT bouwen we aan een positieve beeldvorming van de VGC, het Nederlandstalige netwerk, en Brussel als geheel. ICT schraagt onze dienstverlening aan burgers, organisaties in het Nederlandstalig netwerk en aan VGC-personeelsleden: klantgericht, open, optimaal bereikbaar, eenvoudig en snel. Onze communicatie, als overheid én als draaischijf van het Nederlandstalige netwerk, is helder, klantvriendelijk, open en laagdrempelig.

In al onze projecten staan de eindgebruikers centraal: de doelgroepen van onze communicatieacties, de organisaties en de burgers die via onze ICT-applicaties een beroep doen op de dienstverlening van de VGC, maar ook onze collega's in de VGC die beter werken dankzij de juiste ICT- en communicatie-omkadering.

Dat wil zeggen dat we onze strategie ontwikkelen en uitvoeren in samenwerking. We communiceren open over onze werking en planning. Onze projecten zijn gedeelde projecten waarin we complementair werken, waarin we onze verantwoordelijkheid opnemen en onze collega's de ruimte geven om hetzelfde te doen. Die ambitie geldt op alle niveaus van onze werking, van het ontwikkelen van dit managementplan tot de uitwerking van elke actie die erin staat.

In de eerste plaats verwachten onze collega's en gebruikers expertise in twee snel evoluerende domeinen: Communicatie en ICT. Het verwerven, ontsluiten, actueel houden, delen en inzetten van expertise op deze domeinen is een kerntaak van onze dienst.

De VGC innoveert consequent en realistisch. Zo wil zij de verwachtingen van haar eindgebruikers beantwoorden met kwaliteit. Nieuwe ontwikkelingen zorgen voor nieuwe mogelijkheden. Met de doelstellingen en de acties in deel V willen we die mogelijkheden ten volle realiseren voor onze organisatie.

IV. TRAJECT EN ANALYSE

1. Traject

De opmaak van dit Management- en Operationeel Plan gebeurde in een participatief traject in onze organisatie, dat liep in de periode maart – juni 2017.

De dienst Communicatie werkte in 2015 en 2016 al aan de opmaak van een communicatieplan. Voor het onderdeel Communicatie in dit Management- en Operationeel Plan werd voortgebouwd op dat voorbereidende werk en de analyses die toen gemaakt werden.

Daarnaast werkten we in drie workshops rond de thema's 'N-communicatie', 'ondersteuning en expertise', en 'interne communicatie'. Zowel de medewerkers van de dienst Communicatie als collega's uit andere beleidsdomeinen waren daarbij betrokken. Voor andere opdrachten (Wonen in Brussel, Taalbeleid, Digitale Communicatie) werd in kleinere groep een stand van zaken en een plan van aanpak gemaakt.

Binnen ICT startte het traject met de opmaak van een ICT-planning 2017. Daarin brachten we de lopende projecten samen, met zicht op de volgende stappen en de timing. Vanuit dit beeld formuleerden we voorstellen voor vervolgttrajecten en nieuw op te starten projecten. De ICT-planning werd voorgesteld in de dienst zelf en aan de leden van het managementcomité. Ze werd ook afgetoetst met de verschillende organisatieonderdelen. Begin mei was er een sessie voor het managementcomité om van gedachten te wisselen over 'digitale transformatie en leiderschap'. Het belang van strategische kadering van ICT in de organisatie stond centraal tijdens deze sessie.

Al deze input werd gebundeld in een eerste kader voor doelstellingen en acties dat met de staf Communicatie en ICT werd overlopen. Dat kader diende als basis voor een ronde van gesprekken en presentatiemomenten in de administratie in juni 2017. Het kader werd verfijnd en aangevuld tijdens individuele gesprekken met alle mandaathouders, in presentaties op stafoverleg van twee beleidsdomeinen en in de transversale overlegplatformen voor Communicatie (Platform Communicatie) en ICT (Klankbordgroep ICT).

Al deze inzichten vormen de basis van dit Management- en Operationeel Plan.

2. SWOT-analyse

Sterktes	Zwaktes
<ul style="list-style-type: none">• N-Brussel-merkbeleid• Sterke communicatie-producten/platformen: websites, jaarverslag, N-visualisering, Wonen in Brussel (met woontours en Brussel op Kaart), organisatiedatabank, personeelsnieuwsbrief, Extra's, vormingsaanbod rond Communicatie• Technische expertise rond websitebeheer en content management voor digitale kanalen, eindredactie, vormgeving• Sterke, risicobestendige ICT-infrastructuur opgebouwd• Technische expertise in huis op ICT-vlak (via samenwerking CIBG)• ICT-team met ervaring in ambitieuze VGC-ICT-projecten, zowel in huis als met externe dienstverleners• Bevlogen personeelsleden• Flexibele inzet om beleidsdomeinen te ondersteunen	<ul style="list-style-type: none">• Geen VGC-breed communicatieplan of ICT-plan• Projectstructuur en -beheer onderhevig aan sterke ad-hoc(bij)sturing• Onduidelijkheid over de ondersteuning van de dienst Communicatie aan de beleidsdomeinen• Dienst Communicatie krijgt vooral ondersteunende rol bij uitvoering, weinig ruimte voor strategieontwikkeling.• Technische expertise rond video / fotografie / vertalingen niet intern ontwikkeld• Interne informatiedoorstroming over de richting van de organisatie als geheel• Communicatiedoorstroming tussen kernadministratie en VGC-instellingen• Structureel meten en monitoren van communicatie: nog heel beperkt• Onthaalcommunicatie naar nieuwe Nederlandstalige Brusselaars

Opportunities

- Draagvlak intern voor verdere digitalisering groeit. Verwachtingen van personeel, werkveld en burger rond ICT-omkadering groeien.
- Ambitieuze ontwikkelingsprojecten lopen/in de steigers:
 - digitaal subsidieloket
 - deelnemers- en inschrijvingssoftware
 - mediabank voor visuele communicatie
 - geïntegreerde personeelssoftware
- Gebundelde aanpak van externe dienstverlening voor communicatieopdrachten leidt tot meer en snellere beschikbaarheid.
- Sterke en groeiende samenwerking met partners als Huis van het Nederlands en Brlik
- N-netwerk: samenwerking met het werkveld rond gedeelde communicatie (gevelborden e.a.)
- Sociale media als groeipoot van digitale communicatie
- Functionele inzet van meertaligheid
- Visuele communicatie en storytelling als instrumenten om onze doelgroepen te bereiken.
- Data uit nieuwe applicaties kunnen ingezet worden om gerichte communicatie te voeren en om een geïntegreerde rapportering mogelijk te maken.
- Laatstejaarsstudenten en pas afgestudeerden als nieuwe doelgroep voor Wonen in Brussel
- VGC kan een beroep doen op een netwerk van fysieke onthaalpunten als decentrale infopunten.
- Administratieve vereenvoudiging door invoering van digitale handtekening bij interne processen.

Bedreigingen

- Grote verscheidenheid binnen één organisatie in digitale en communicatienoden
- Risicobeheersing ICT wordt steeds belangrijker in een digitaliserende maatschappij die meer en meer digitaliseert.
- AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) nog in de werkprocessen op te nemen
- 'Wij zijn anders'-syndroom rond werkprocessen leidt tot disproportie van maatwerk bij ICT-ontwikkelingsprojecten.
- Niet iedereen is mee in de digitale ontwikkeling (intern en extern):
 - ongelijke digitale competenties, belang van begeleiding personeel, ICT is niet louter een extra taak maar het instrument voor de kerntaken
 - verhoogde druk op kansengroepen: niet iedereen is mee met de digitale evolutie, toegankelijkheid van onze communicatie- en ICT-instrumenten is een blijvende uitdaging (taal, digitaal ...)
- N-merkbeleid VGC en VG evolueert autonoom
- Onduidelijke rolverdeling VGC-Muntpunt als megafoon van het N-netwerk en centraal informatiepunt
- Contact dienst Communicatie met het werkveld is beperkt.
- Toenemende vraag naar interne ondersteuning voor vormgeving kan niet beantwoord worden in het huidige kader.
- ICT-werkmiddelen beantwoorden niet meer aan de verwachtingen van het personeel en aan de functionele noden.

V. STRATEGISCHE EN OPERATIONELE DOELSTELLINGEN

SD 1 ALLE GEÏNTERESSEERDEN VINDEN HUN WEG NAAR HET AANBOD VAN DE VGC EN HET N-NETWERK DANKZIJ HELDERE EN KLANTVRIENDELIJKE COMMUNICATIE.

De VGC is een open overheid die burger en voorzieningen centraal plaatst in haar beleid. Dat uit zich in een aangepaste overheids- en gemeenschapscommunicatie. De VGC communiceert op maat van alle burgers en organisaties die interesse hebben voor het Nederlandstalige aanbod in Brussel. Ze informeert open en laagdrempelig over haar beleid, de beslissingen en de dienstverlening. De VGC wil mensen snel en gemakkelijk hun weg laten vinden naar het VGC-aanbod. Op die manier versterken we de zichtbaarheid en de herkenbaarheid van het (Nederlandstalige)-netwerk, en de positieve associaties met Brussel en met het Nederlands.

Alles waarmee de VGC naar buiten treedt, is deel van onze communicatie. Het N-Brussel-logo dat we sinds 2015 gebruiken, is hét herkenningsmerk voor het Nederlandstalige netwerk. Maar er zijn ook onze grote campagnes en evenementen, websites en drukwerk, onze samenwerking met de organisaties in het Nederlandstalige netwerk, de manier waarop we burgers voorthelpen met een vraag aan de balie ... Al onze medewerkers werken continu aan onze communicatie. De dienst Communicatie ondersteunt die gedeelde opdracht vanuit een duidelijke rolverdeling en complementariteit: een helder kader, bouwen aan communicatiecompetenties, vlotte toegang tot instrumenten en kanalen, dienstverlening en advies op maat ... En ze versterkt waar nodig met overkoepelende campagnes en acties.

VORMGEVEN - OD 1.1 WE ONDERSTEUNEN DE COMMUNICATIE VAN DE VGC MET KWALITEITSVOLLE GEDEELDE INSTRUMENTEN EN KADERS.

ACTIES

- 1.1.1 We zorgen voor een geactualiseerd, helder en klantvriendelijk kader voor de dienstverlening door de communicatiedienst. (najaar 2017, doorlopend)
 - Voor welke ondersteuning kunnen collega's een beroep doen op de dienst Communicatie? Via welke procedure? Wat zijn de afspraken? ...
 - Het kader wordt aangepast aan de actuele noden in de VGC.
- 1.1.2 We bouwen een toegankelijk netwerk uit van externe dienstverleners voor communicatieopdrachten, onder meer via raamcontracten. (behoefteanalyse: najaar 2017, procedures overheidsopdrachten vanaf begin 2018)
- 1.1.3 We maken werk van sensibilisering, coaching en begeleiding, een uitgewerkt kader en praktische ondersteuning rond toegankelijk taalgebruik, met aandacht voor het omgaan met Nederlands in een meertalige omgeving.
 - Praktische ondersteuning: eindredactie, screening en herschrijving door het Huis van het Nederlands (doorlopend), vertalingen (via uitbesteding, 2018)
 - Sensibilisering: helder taalgebruik stimuleren (voorjaar 2018: good practices verzamelen, acties opstarten in de loop van 2018)
 - Coaching en begeleiding: aandacht voor taal in het vormingsplan voor communicatiemedewerkers (en ruimer) (zie OD 1.2)
 - Uitgewerkt kader: huisstijlgids voor taalgebruik (2019)
- 1.1.4 De digitale communicatiekanalen (websites en andere kanalen) beantwoorden aan de huidige verwachtingen van gebruikers. Dat doen we door:
 - een contract te sluiten voor hosting en managed services van de externe VGC-websites (najaar 2017);
 - een analyse te maken van het bereik en de gebruikerservaring van de websites (2017 en doorlopend);
 - de overstap te maken naar mobiele websites (najaar 2017 en 2018);
 - de functionaliteiten van de websites uit te breiden (onder andere: zoekmodule, meer flexibele campagne- en mini-sites, integratie tussen websites en sociale media verhogen, functionaliteiten voor video uitbreiden) (vanaf 2018);
 - de websites en het digitale subsidieloket optimaal te integreren (vanaf 2017 tot einde implementatie digitaal subsidieloket).
- 1.1.5 We maken werk van een geïntegreerd digitaal beheer van audiovisueel communicatiemateriaal in de VGC. (gefaseerde implementatie beeldbank vanaf najaar 2017, applicatiebeheer doorlopend)
- 1.1.6 Jaarlijks organiseert de VGC verschillende distributierondes voor de verspreiding van drukwerk met het aanbod voor het nieuwe seizoen. Door de distributie van dit drukwerk centraal te organiseren en te monitoren, kunnen we de gedrukte communicatie optimaliseren (oplage, verspreiding ...) en opportuniteiten detecteren om communicatie te digitaliseren. Ook voor de pr-distributie gaan we over naar een digitale aanpak (vanaf 2017 doorlopend per halfjaarlijkse cyclus distributie).
- 1.1.7 We voeren doorlopend de volgende acties uit: de huisstijl bewaken, de organisatiedatabank beheren, richtlijnen opmaken voor juridische aspecten rond communicatie (in samenwerking met de juridische dienst) ...

VERNIEUWEN - OD 1.2 WE ZORGEN VOOR EXPERTISEOPBOUW EN -VERSPREIDING.

Bij de uitwerking van OD 1.2 focussen we op de volgende thema's:

- o *Duurzame en doeltreffende digitale communicatie: digitale kanalen opzetten en beheren (websites, sociale media, digitale nieuwsbrieven en andere), werk maken van digitale zichtbaarheid (via zoekmachines, door slimme samenwerkingen met andere digitale actoren)*
- o *Toegankelijk Nederlands in een meertalige omgeving*
- o *Visuele communicatie (onder andere: video, online communicatie)*
- o *Storytelling: de beleving van het doelpubliek centraal*
- o *Meten en monitoren van communicatie*
- o *Doelgroepencommunicatie*

ACTIES

- 1.2.1 We detecteren proeftrajecten in de organisatie en ondersteunen de beherende diensten daarbij. (doorlopend)
 - Zo willen we experiment op kleine schaal stimuleren en waarderen, en tegelijkertijd een basis leggen om succesvolle verhalen breder toe te passen.
 - Het platform Communicatie en de webredactie zijn de voelsprietten om zo'n projecten op te sporen, op te volgen en om ervaring uit te wisselen.
- 1.2.2 We actualiseren het redactionele kader voor de digitale kanalen (in samenwerking met de VGC-webredacteurs), om zo het lokale inhoudelijke eigenaarschap te stimuleren binnen een sterk kader. (timing: voorjaar 2018)
 - Om sterker in te zetten op contentmanagement voor de digitale kanalen, is er in de dienst Communicatie, naast de contentmanager voor de websites, een socialemediabeheerder als aanspreekpunt (2017).
- 1.2.3 We bieden extra ondersteuning op het vlak van visuele communicatie:
 - werkinstrumenten voor communicatiemedewerkers: multimediastations met vormgevingssoftware in administratiehuizen (najaar 2017) en vorming (2018);
 - extra ondersteuning voor vormgeving met een focus op video, fotografie en digitale vormgeving (vanaf 2018).
- 1.2.4 We beheren een vormingsplan om communicatiecompetenties op te bouwen, bij de dienst Communicatie en andere communicatiemedewerkers in de VGC. (doorlopend, in samenwerking met de dienst Vorming)
 - Met input vanuit het platform Communicatie en de webredactie, en met aandacht voor de thema's hierboven
- 1.2.5 We zetten een proeftraject op om een invoering van direct marketing in de VGC te onderzoeken, inhoudelijk, technisch en juridisch. (vanaf midden 2018)

POSITIONEREN - OD 1.3 WE WERKEN SAMEN IN EEN NETWERK VAN BRUSSELSE COMMUNICATIE-ACTOREN.

ACTIES

- 1.3.1 De balies van VGC-instellingen en onze partners (administratiehuizen, gemeenschapscentra, gemeentelijke bibliotheken, lokale dienstencentra, vormingscentra ...) groeien als netwerk van decentrale infopunten in het N-netwerk. Dat realiseren we door:
 - gezamenlijke vormingsmomenten te organiseren voor onthaalmedewerkers vanuit het platform Communicatie (in samenwerking met de inhoudelijke diensten en Muntpunt) (doorlopend);
 - bijkomende digitale infoschermen te plaatsen in onthaalpunten en te zorgen voor een kader voor het inhoudelijk beheer (in samenwerking met de inhoudelijke diensten) (vanaf 2018);
 - papieren/digitale communicatiedragers optimaal ter beschikking te stellen (zie Actie 1.1.6 hierboven);
 - de voordelen van een transversale samenwerking rond inschrijvingen voor VGC-dienstverlening te onderzoeken vanuit het platform Communicatie (bijvoorbeeld inschrijfperiodes tussen diensten afstemmen op basis van doelgroep) (vanaf 2018);
 - de uitstraling van het administratiehuis Renaissance als open huis te versterken door ingrepen in de onthaalruimte en in de vormgeving aan de straatkant (begin 2018 en tweejaarlijks vernieuwing).
- 1.3.2 We werken complementair samen met Muntpunt, in zijn rol als megafoon van het N-netwerk en als centraal infopunt voor het N-netwerk. (doorlopend)
- 1.3.3 We zetten de samenwerkingen met institutionele en structurele partners voort en versterken ze (doorlopend):
 - Visit.Brussels en Cultuurnet: de databanken en de communicatiekanalen afstemmen om een geïntegreerde drietalige agenda te maken, met behoud van de opgebouwde functionaliteiten in de VGC-databanken en -kanalen (in samenwerking met de algemene directie Cultuur, Jeugd en Sport, de entiteit Gemeenschapscentra en ICT);
 - in overleg met het Huis van het Nederlands werken aan helder en toegankelijk taalgebruik: coaching en vorming, screening van VGC-communicatieproducten, met het Huis zoeken naar een evenwicht tussen taalgebruik dat toegankelijk is voor mensen die niet zo goed Nederlands kennen én dat aanvaardbaar en aantrekkelijk is voor moedertaalsprekers Nederlands;

- in samenwerking met Br(ik) en Wonen in Brussel een jongere doelgroep aanspreken van laatstejaarsstudenten en pas afgestudeerden.
- 1.3.4 We verbinden VGC-kanalen met communicatienetwerken van burgers en het N-netwerk (doorlopend). Dat doen we door:
 - de missie van de VGC als draaischijf van het Nederlandstalige netwerk meer ruimte te geven in onze N-communicatie;
 - kansen te geven aan jong Brussels talent bij communicatieopdrachten;
 - gastbijdragen op digitale VGC-kanalen te realiseren (takeovers, foto's ...);
 - VGC-communicatie over het N-netwerk te versterken door betrokken partners ook te laten bijdragen aan de communicatie en daarvoor de nodige platformen ontwikkelen (bijvoorbeeld een online Bruss-it community of vergelijkbare initiatieven).

VERSTERKEN - OD 1.4 WE COÖRDINEREN EN VERSTERKEN MET OVERKOEPELENDE CAMPAGNES EN ACTIES.

ACTIES

- 1.4.1 We maken een communicatieplan N-Brussel op. Dat plan positioneert VGC en N-Brussel, overheids- en gemeenschapscommunicatie, op een heldere en complementaire manier. Het bevat concrete projecten om de strategische communicatie te versterken. (zomer 2018)
- 1.4.2 We dragen het N-logo uit en nodigen het N-netwerk uit om daaraan mee te werken (doorlopend):
 - verdere uitrol van het N-logo in het stadsbeeld door gevelborden en andere dragers (stickers, banners ...);
 - ontwikkeling van bijkomende communicatie-acties rond N-Brussel.
- 1.4.3 We lanceren een vernieuwde onthaalcommunicatie naar nieuwe Nederlandstalige Brusselaars. (najaar 2019)
- 1.4.4 We evalueren de aanwezigheid van een algemene VGC-stand op Brusselse events en sturen bij waar nodig. (in eerste fase lente 2018, in tweede fase op basis van het communicatieplan vanaf lente 2019)
- 1.4.5 We maken elk jaar een VGC-jaarverslag dat Brusselaars uitnodigt om het Nederlandstalig aanbod (nog) beter te leren kennen. (jaarlijks)

WONEN IN BRUSSEL - OD 1.5 MET WONEN IN BRUSSEL VERRUIMEN WE DE PROMOTIE VAN BRUSSEL ALS LEEF-, LEER-, WOON- EN WERKSTAD, EN RICHTEN WE ONS OP EEN JONGERE DOELGROEP VAN STUDENTEN EN PAS AFGESTUDEERDEN.

ACTIES

- 1.5.1 We zetten nieuwe media in om een jongere doelgroep te bereiken. Dat doen we via:
 - een behoefteanalyse rond wooninformatie bij laatstejaarsstudenten en pas afgestudeerden (in samenwerking met Br(ik), voorjaar 2018);
 - een communicatieplan Wonen in Brussel (najaar 2018) gericht op nieuwe media, en de uitvoering ervan (vanaf 2018);
 - de integratie van de website Wonen in Brussel in de VGC-website (volgend op actie 1.1.4, vanaf najaar 2018);
 - uitbreiding van het aanbod: uitbreiden van de website met praktische informatie over wonen in Brussel voor het doelpubliek (2018), een woontour-applicatie die de ervaring van de woontours uitdraagt (2019).
- 1.5.2 We werken met onze partners aan de promotie van Brussel als leef-, leer-, woon- en werkstad (doorlopend):
 - We bevragen het Wonen in Brussel-publiek, zowel bij deelname aan de woontours als achteraf om het effect van de dienstverlening in kaart te brengen.
 - We houden het aanbod woontours actueel met als aandachtspunten onder andere de verhouding bus- en fietstours, focus op wijken in strategische zones met huisvestingsplannen, de praktische organisatie van de tours (uur, data, huisbezoeken ...), thematische tours rond woonvormen (in samenwerking met Brukselbinnenstebuiten, Br(ik), Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewestelijke experts als Cosmopolis).
 - Brussel op Kaart krijgt een upgrade en we zetten in op een breder gebruik ervan. (upgrade: najaar 2017, doorlopend)
 - We bekijken samenwerkingsmogelijkheden met de directie Huisvesting van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op het vlak van informatie-uitwisseling, afstemming van het aanbod, doorverwijzen van bezoekers enzovoort.
 - We staan open voor operationele samenwerking rond de promotie van Brussel als leef-, leer-, woon- en werkstad met Brukselbinnenstebuiten, Br(ik), Muntpunt, VUB en andere partners.

SD 2 ALLE VGC-PERSONEELSLEDEN ZIJN OP DE HOOGTE VAN DE RICHTING VAN ONZE ORGANISATIE EN WORDEN UITGENODIGD OM AMBASSADEUR VAN DE VGC TE ZIJN.

Het bestuursakkoord 'Goesting in Brussel' bevat een ambitieuze visie op de organisatie van de VGC:

"We zijn een aantrekkelijke overheid, omdat we letterlijk en figuurlijk in het hart zitten van de instellingen van dit land, omdat we in het hart werken van de enige grootstad van dit land, omdat we actief zijn op die domeinen waar toekomst gemaakt wordt, waar verbindingen gelegd worden en waar zorg gedragen wordt voor kinderen, jongeren, volwassenen. We zijn geen gewone administratie want we staan met onze voeten vaak mee in de praktijk van diegenen voor wie we werken: in sportclubs, op speelpleinen, tussen en binnen scholen, in gemeenschapscentra en dienstencentra. We willen een administratie waar iedereen stedelijk denkt, waar men graag werkt."

De VGC wil de betrokkenheid van haar personeelsleden in de administratie en de VGC-instellingen ondersteunen en voeden. De interne communicatiekanalen die we vanuit de dienst Communicatie beheren, zoals het intranet, de personeelsnieuwsbrief, de personeelsevenementen (Extra's), zijn daarvoor goede instrumenten. Daarmee willen we onze medewerkers op de hoogte houden van de richting die de VGC uitgaat. Dat is immers een uitdaging in een sterk diverse organisatie als de VGC. Op die manier nodigen we onze collega's ook uit om elkaar, het N-netwerk en Brussel nog beter te leren kennen en om die betrokkenheid uit te dragen.

INTERNE COMMUNICATIEKANALEN - OD 2.1 WE MAKEN DE INTERNE COMMUNICATIEKANALEN TOEGANKELIJK, RELEVANT EN GEBRUIKSVRIENDELIJK VOOR ALLE PERSONEELSLEDEN.

ACTIES

- 2.1.1 We zetten in de organisatie een structuur op om interne communicatie te beheren als instrument voor optimale informatiedoorstroming en betrokkenheid (in samenwerking met Diensten Leidend Ambtenaar en directie Personeel en HRM). (vanaf najaar 2017)
- 2.1.2 We zorgen voor maximale toegang tot (interne en externe) informatiekanalen voor al onze medewerkers in de administratie en de VGC-instellingen:
 - technische toegang tot intranet, personeelsnieuwsbrief, socialemedia-accounts van de VGC (najaar 2017);
 - toegankelijke informatie en taal op de interne communicatiekanalen voor alle personeelsleden (doorlopend).
- 2.1.3 We werken aan de verdere digitalisering van interne (aanvraag)procedures (voor personeelsbeheer, facilitair beheer, ondersteuning). (najaar 2017 – midden 2018)
- 2.1.4 We diversifiëren de informatie op het intranet en stemmen die af op de verschillende doelgroepen (kernadministratie, VGC-instellingen). (doorlopend vanaf najaar 2017)
 - We koppelen het intranet aan lokale interne communicatiekanalen in de VGC-instellingen zoals 'Smartschool'.

AMBASSADEURS - OD 2.2 MET DE INTERNE COMMUNICATIE ZETTEN WE IN OP INTERACTIE TUSSEN PERSONEELSLEDEN, APPRECIATIE EN HET BETER LEREN KENNEN VAN HET N-NETWERK IN BRUSSEL.

ACTIES

- 2.2.1 We actualiseren het redactionele kader voor het intranet, vanuit de oogpunten interactie tussen personeelsleden, appreciatie en het beter leren kennen van het N-netwerk in Brussel (vanaf najaar 2017):
 - intranetnieuwsberichten nog meer als portaal gebruiken naar de externe digitale kanalen van de VGC;
 - meer aandacht voor wat de VGC doet (communicatie over collegebeslissingen vergroten, actualiteitsoverzicht op maat van VGC/N-Brussel publiceren op het intranet).
- 2.2.2 De personeelsnieuwsbrief wordt verder ingezet als storytelling-instrument met focus op de (interactie tussen) VGC-personeelsleden. (doorlopend)
- 2.2.3 We trekken het aanbod van de Extra's open vanuit de oogpunten interactie, appreciatie en Brussel leren kennen (doorlopend):
 - ideeën en initiatieven voor activiteiten van VGC-collega's aanmoedigen en ondersteunen;
 - activiteiten opzetten om Brussel en het N-netwerk te ontdekken en beter te leren kennen, ook in samenwerking met het werkveld.
- 2.2.4 We zorgen voor een breder gamma aan N-promotiemateriaal dat we ook ter beschikking stellen aan personeelsleden om zo N-Brussel uit te dragen. (vanaf 2018)

SD 3 DE ICT-OMKADERING VOOR DE VGC-ADMINISTRATIE EN DE VGC- INSTELLINGEN PLAATST DE GEBRUIKERS CENTRAAL.

ICT geeft vorm aan hoe we als organisatie werken, aan hoe de VGC haar missie waarmaakt. Er zijn weinig of geen VGC-activiteiten die niet via ICT verlopen. Daarbij maken we keuzes over technologie: Kiezen we voor een standaardoplossing of voor maatwerk? Een applicatie die we lokaal installeren of op een thin client-server? Een Cloud- of SaaS-oplossing? Gaan we voor Open Source of toch voor een gepatenteerd product? Daarbij maken we vaak ook keuzes over de organisatie van werkprocessen. Al die keuzes hebben gevolgen voor de eindgebruikers, voor de manier waarop we werken en samenwerken, voor de dienstverlening die we aanbieden.

Afstemming tussen de vragen en verwachtingen van de gebruikers en het aanbod dat we vanuit ICT ontwikkelen en beheren, is cruciaal om de juiste keuzes te kunnen maken. De ICT-dienst bewaakt voor de organisatie een efficiënt en effectief beheer van de ICT-middelen. Standaardisering is daarbij onontbeerlijk. Maar daarnaast willen we voortdurend aan die afstemming werken. Dat doen we door de vragen en verwachtingen van gebruikers in kaart te brengen, te analyseren en er oplossingen voor uit te werken. Daarnaast is communicatie naar gebruikers belangrijk: Waar werken we precies aan? Welke keuzes stellen we daarbij voor? Die afstemming en communicatie gebeurt op verschillende manieren: via het managementcomité, via een transversale werkgroep (de klankbordgroep ICT), via een netwerk van inhoudelijke applicatiebeheerders in de organisatie, via de stuurgroep in ICT-ontwikkelingsprojecten, en via elke vraag aan de ICT-helpdesk.

Het bestuursakkoord 2014-2019 koppelt het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en personeel (klantgerichter, meer openheid, beter bereikbaar, eenvoudiger en sneller) aan ICT-strategie. Met de focus op de gebruikers willen we die doelstelling realiseren.

ICT verandert onze organisatie. Digitalisering is uitgedijd naar taken en dienstverlening door en voor gebruikers met diverse digitale vaardigheden. We moeten met die diverse vaardigheden bij gebruikers rekening houden. In de eerste plaats door bij de ontwikkeling van ICT te kiezen voor toegankelijke instrumenten. En door te zorgen voor voldoende omkadering van digitale instrumenten: met aangepaste vorming en functieprofielen voor onze personeelsleden (in samenwerking met Personeel en HRM), met ondersteuning via hulplijnen voor externe gebruikers van onze dienstverlening ...

Ook de verwachtingen van onze organisatie naar ICT veranderen. Veel personeelsleden gebruiken sneller nieuwe digitale mogelijkheden buiten het werk en verwachten dat ze de voordelen daarvan ook voor hun werk kunnen inzetten. Voor jonge instromende collega's zijn een aantal ICT-middelen die in de VGC nog standaard gebruikt worden, al niet meer vertrouwd. Verschillende generaties van personeelsleden hebben verschillende verwachtingen over digitaal werken, verwachtingen die naast elkaar bestaan. Ook met die uitdaging willen we positief omgaan. Daarvoor is een inhaalbeweging voor een aantal ICT-middelen noodzakelijk.

ICT-STRATEGIE - OD 3.1 WE ZORGEN VOOR EEN PLANMATIGE UITWERKING EN OPVOLGING VAN DE ICT-STRATEGIE.

ACTIES

- 3.1.1. We stellen een ICT-plan 2018-20 op dat de strategische lijnen bevat op het vlak van ICT-infrastructuur en -ontwikkeling voor de komende drie jaar. (midden 2018)
 - Het ICT-plan is gebaseerd op een aantal principes, die verder uitgewerkt worden:
 - o Focus op gebruikerservaring (interne en externe gebruiker)
 - o Analyse en kritische doorlichting van werkprocessen als essentieel onderdeel van digitaliseringsprojecten;
 - o Standaardoplossing wanneer mogelijk, maatwerk wanneer noodzakelijk;
 - o Integratie van functionaliteiten en data in een overzichtelijk en geconnecteerd applicatielandschap;
 - o Realistische innovatie in functie van de organisatiedoelstellingen;
 - o Vermijden van vendor lock-in;
 - o Aandacht voor change management in de organisatie, voor de opbouw van de vereiste competenties bij het personeel (ICT-vormingsplan), voor de verschuiving van opdrachten als gevolg van digitalisering.
- 3.1.2 We streven naar een optimale afstemming van 'ICT in huis' (VGC/CIBG) en een netwerk van aanbieders om een optimale toegang tot de evoluerende ICT-markt te garanderen. (doorlopend)
 - De eigen ICT-dienst bouwt bijkomende expertise en ervaring op rond Cloudwerken (Software as a Service, Platform as a Service, Infrastructure as a Service), Office 365, Sharepoint, SAS en Security in het kader van de geplande en lopende projecten.
 - In overleg met het CIBG wordt het samenwerkingskader VGC-CIBG bijgestuurd, in overeenstemming met de VGC-ICT-strategie.
 - De VGC onderzoekt samenwerkingen met andere publieke instellingen in functie van een optimale toegang tot de evoluerende ICT-markt.

ICT-DIENSTVERLENING - OD 3.2 WE ANTICIPEREN OP EN WE KOMEN TEGEMOET AAN DE NIEUWE VERWACHTINGEN EN NODEN VAN BURGER EN WERKVELD.

ACTIES

- 3.2.1 We voeren transversaal een digitale subsidieprocedure in, met een digitaal loket waarin verenigingen, organisaties en burgers subsidieaanvragen kunnen opmaken en opvolgen.
 - Initieel project: Onderwijs en Vorming (gefaseerde invoering: najaar 2017 – voorjaar 2018)
 - Definiëren, opzetten en implementeren van projecten voor de verschillende beleidsdomeinen (2018-2019)
 - Optimale integratie van websites en digitaal subsidieloket (vanaf 2017 tot einde implementatie digitaal subsidieloket)
- 3.2.2 We werken verder aan het transversale gebruik en aan de uitbreiding van deelnemers- en inschrijvingssoftware.
 - De implementatie van de software Kwandoo is gestart in het najaar van 2016 en live gegaan in januari 2017. De software is momenteel in gebruik bij de diensten Aximax, Sport en Speelpleinen, en bij vier gemeenschapscentra (Essegem, De Kriekelaar, Everna en De Linde).
 - De anonieme ticketverkoop wordt opgestart, met een koppeling aan planningstool Yesplan en aan UitPas. (2017)
 - We breiden het project uit naar andere gemeenschapscentra, de entiteit Gezin en eventueel bijkomende dienstverlening. (2017-18)
 - We onderzoeken een uitbreiding naar lokale dienstencentra (2018, in samenwerking met de algemene directie Welzijn, Gezondheid en Gezin).
 - We werken een geïntegreerde rapportering uit via centrale Business Intelligence-oplossing (zie actie 3.3.5).
- 3.2.3 We realiseren een vernieuwde publicatiesite voor de collegebesluiten en de collegelidbesluiten. (najaar 2017)
- 3.2.4 Bij ICT-projecten gericht op dienstverlening aan burger en werkveld, zijn gebruikerservaring en brede toegankelijkheid belangrijke aandachtspunten die we continu bewaken. (doorlopend)
 - We nemen het principe op in lastenboeken.
 - We organiseren consequent testen, in samenwerking met gebruikersgroepen.
 - We hebben aandacht voor omkadering van de applicaties, zowel in hun digitale omgeving (bijvoorbeeld met toegankelijk design gericht op optimalisering van de gebruikerservaring, met gebruiksvriendelijke instructie filmpjes, met inhoudelijke afstemming tussen applicaties en andere digitale VGC-kanalen, met de lay-out van tickets en de opmaak van e-mailboodschappen), als daarbuiten (bijvoorbeeld met oefensessies, helpdeskfunctie via telefoon of mail, sessies aan balie) (in samenwerking met de dienst Communicatie en de betrokken beleidsdomeinen).
 - We hebben aandacht voor transparante en eenduidige communicatie naar de doelgroepen) bij de invoering van de digitale dienstverlening (in samenwerking met de betrokken beleidsdomeinen).
 - We staan open voor feedback en we bevragen de gebruikers (in samenwerking met de Meet- en Weetcel en de betrokken beleidsdomeinen).
 - Nadruk op gebruikerservaring en brede toegankelijkheid impliceert ook werken aan de interne competenties voor ICT-applicaties. VGC-medewerkers bieden eerstelijnsondersteuning voor externe gebruikers.

WERKPROCESSEN - OD 3.3 WE ONTSLUITEN HET POTENTIEEL VAN ICT OM WERKPROCESSEN TE VERNIEUWEN.

ACTIES

- 3.3.1 We zorgen voor de juiste ICT-infrastructuur en -werkmiddelen voor de opdrachten van onze organisatie:
 - Open wifi in de administratiehuizen (2017-2018);
 - Uitrol van de N-Cloud, een interne cloud-oplossing om documenten te delen tussen onderdelen van de VGC en met externe partners (najaar 2017);
 - Systematische vernieuwing van ICT-hardware volgens een meerjarenplanning en specifieke vernieuwing van ICT-infrastructuur gekoppeld aan verbouwingsdossiers (doorlopend);
 - Upgrades van de courante platformen in de administratie en instellingen volgens een meerjarenplanning (doorlopend);
 - Technische en organisatorische oplossingen, waar nodig op maat, voor ICT-werkmiddelen (laptops, telefonie en mobiele data, software, digitale handtekening voor interne processen, vergaderinfrastructuur, ondersteuning van locatieonafhankelijk werken en andere) (doorlopend).
- 3.3.2 We zorgen voor heldere organisatieafspraken rond het ter beschikking stellen van ICT-werkmiddelen aan personeelsleden, gekoppeld aan een efficiënt beheer van ICT-werkmiddelen (najaar 2017, doorlopend):
 - Kader voor het gebruik van ICT-werkmiddelen wordt vernieuwd.
 - Permanentieregeling en ticketsysteem servicedesk worden geëvalueerd in functie van efficiëntie en klantvriendelijkheid.
- 3.3.3 We voeren een geïntegreerde oplossing in voor personeelsmanagement en HRM (in samenwerking met de directie Personeel en HRM en de directie Financiën, Begroting en Aankoop, volledig operationeel 2020). Het project "HR-software Vlaamse Gemeenschapscommissie: van operationeel naar strategisch human resources management" heeft als doelstelling het ondersteunen van de personeelsbegroting (financieel beheer), de HR-processen (personeelsbeleid) en de administratieve processen (personeelsbeheer) volgens de bestaande regelgeving. Naast deze primaire doelstelling zijn er afgeleide doelstellingen:
 - Permanente monitoring van het personeelsplan in functie van monitoring van de personeelsuitgaven en opmaak / bijsturing van de begroting;
 - Rapporteringstool die de key-users in staat stelt om op een gebruiksvriendelijke manier rapporteringen op te maken;

- Integreren, automatiseren en flexibiliseren van de processen;
- Implementatie van een HR-portaal waarbij VGC-personeelsleden toegang krijgen tot hun dossier en loonfiches en leidinggevendenden de evaluaties en vormingen digitaal kunnen opvolgen;
- Personeelsleden moeten hun aanvragen in kader van diverse processen via het e-loket kunnen indienen en de stand van zaken kunnen opvolgen. Daarnaast moeten zij hun prestaties kunnen registreren en hun dossier kunnen raadplegen (o.a. loonfiches, functiebeschrijving, evaluaties, diverse tellers mbt ziekte, verlof, thematische loopbaanonderbreking, zorgkrediet, ...);
- HR-medewerkers moeten in een back-office de processen kunnen opvolgen, een globaal overzicht hebben van de stand van zaken in de op te volgen processen en zicht hebben op de taken die ze zelf moeten afhandelen;
- Leidinggevendenden moeten dashboards ter beschikking hebben met voor hen relevante informatie (personeelsplan, -begroting, -bezetting, -uitgaven, beschikbaarheidsagenda...) en moeten processen kunnen opstarten of opvolgen (vb. evaluatie, verlofaanvragen, ...).
- 3.3.4 We zorgen voor analyse, voorstel en implementatie van oplossingen om werkprocessen te vernieuwen:
 - Rond de financiële ICT-systemen (in samenwerking met de directie Financiën, Begroting en Aankoop) (analyse vanaf najaar 2018):
 - o Implementatie Optical Character Recognition (OCR) systeem voor invoer en verwerking van facturen;
 - o E-facturatie via een API-interface;
 - o Automatisering salarisadministratie;
 - o Activeren/invoeren van CODA en SODA zodat bankverrichtingen en gegevens van sociale secretariaten rechtstreeks kunnen worden geëxporteerd in de boekhoud- en ERP-beheersystemen;
 - o Digitale toepassingen in kader van het aankoopbeheer:
 - E-procurement (staat voor het elektronisch afhandelen van overheidsopdrachten)
 - Beheer- en classificeringssystemen
 - o Interfaces met andere applicaties/BI-oplossing (zie actie 3.3.5);
 - o Implementatie boekhoudkundig pakket vzw Onderwijsinstellingen.
 - We breiden de digitale collegeprocedure uit naar interne besluitvorming in de administratie. (2018)
 - We maken werk van een verdere strategische uitrol van de organisatiedatabank VIKS op basis van de organisatienoden, zoals de uitwisseling van gegevens met de Sociale Kaart en Zorgzoeker als input voor VIKS (doorlopend).
 - We werken aan de verdere ontwikkeling van Planon als Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) (in samenwerking met de directie Gebouwen en Patrimonium, doorlopend).
- 3.3.5 We ontwikkelen en implementeren (gefaseerd) een organisatiebrede oplossing voor data-integratie, -verwerking en -rapportering op basis van de aanwezige Business intelligence-tool SAS (in samenwerking met de Meet- en Weetcel en Diensten Leidend Ambtenaar, doorlopend vanaf najaar 2017):
 - Assessment, en indien relevant, een uitbreiding van de huidige SAS-omgeving (voorjaar 2018);
 - Voorstudie data-integratie in SAS (2018);
 - Pilottraject rapportering inschrijvings- en deelnemersbeheer (2018);
 - Gefaseerde uitbreiding naar geïntegreerde rapportering voor personeelsgegevens (gekoppeld aan traject 3.3.3), financiële data (gekoppeld aan traject 3.3.4), organisatiedatabank, subsidiegegevens (gekoppeld aan traject 3.2.1) en andere relevante data;
 - Opzetten van systematische gegevensuitwisseling met externe partijen als Visit.Brussels, Cultuurnet (zie actie 1.3.3), de Sociale Kaart en Zorgzoeker (zie actie 3.3.4).

VEILIGHEID - OD 3.4 WE GARANDEREN TECHNISCHE EN INFORMATIEVEILIGHEID.

ACTIES

- 3.4.1 We voeren de nodige technische maatregelen in voor risicobeheersing, op basis van een veiligheidsplan: aanpassingen serverzalen, systematisch opvolgen van anti-virus en anti-ransomware beveiliging enzovoort. (doorlopend)
- 3.4.2 We werken aan data- en informatieveiligheid (in samenwerking met de informatieveiligheidsconsulent en applicatiebeheerders):
 - Organisatiebrede inventarisatie van persoonsgebonden gegevens in digitale platformen (najaar 2017);
 - Risicobepaling aan de hand van de Europese Reglementering Bescherming Persoonsgegevens en nodige aanpassingen (midden 2018, doorlopend);
 - Uitwerken en invoeren van een procedure in geval van datalekken (midden 2018).
- 3.4.3 We sensibiliseren rond technische en informatieveiligheid in de VGC (in samenwerking met de informatieveiligheidsconsulent). (doorlopend)

SD 4 DE VGC ONDERSTEUNT DE VERDERE GROEI VAN EEN STERK, CROSSMEDIAAL NEDERLANDSTALIG BRUSSELS MEDIAMERK DAT BURGERS INFORMEERT OVER BRUSSEL EN HEN VERBINDT MET DE STAD, HET NEDERLANDS EN DE NEDERLANDSTALIGE GEMEENSCHAP.

De partner van de VGC voor de realisatie van haar mediabeleid is de vzw Vlaams-Brusselse Media (VBM). Sinds 2014 integreert de VBM, onder de merknaam Bruzz, de verschillende mediakanalen tv, radio, periodieke pers en digitaal. Bruzz levert een bijdrage tot het informatie-, communicatie- en promotiebeleid van de VGC (en van de Vlaamse Gemeenschap) en tot het beleid dat streeft naar een dynamische gemeenschapsvorming op maat van Brussel. Bruzz bevordert de communicatie en de burgerschapsvorming onder de Brusselse bevolking door te berichten over het brede maatschappelijke leven in Brussel in al zijn aspecten, vanuit stedelijk én gemeenschapsperspectief.

In 2016 sloten de vzw VBM, de VGC en de Vlaamse Gemeenschap een samenwerkingsovereenkomst af waarin de doelstellingen en wederzijdse afspraken voor de periode 2016-2020 werden vastgelegd. Rode draad in die samenwerkingsovereenkomst is Bruzz verder laten groeien in haar rol als crossmediale referentie voor stadscommunicatie in en over Brussel.

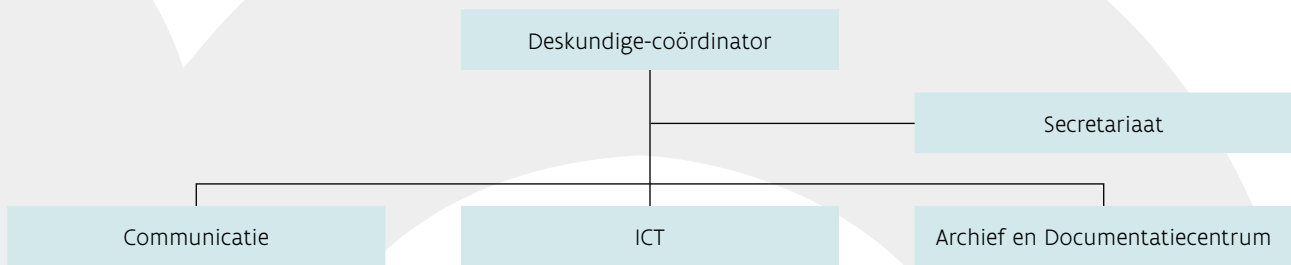
BRUZZ - OD 4.1 WE BEGELEIDEN DE UITVOERING VAN DE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST MET DE VLAAMS-BRUSSELSE MEDIA.

ACTIES

- 4.1.1 We zorgen voor een doelgroepgerichte publicatie van de VGC-opdrachten voor mediaplaatsing op de verschillende mediakanalen van Bruzz. (doorlopend vanaf 2017)
- 4.1.2 We volgen het VGC-waarnemerschap op in de raad van bestuur van de vzw VBM. (doorlopend)
- 4.1.3 We begeleiden de subsidiedossiers voor mediaprojecten zoals 'You are the city' en 'de Ronde van Brussel', en voor toekomstige projecten. (doorlopend)
- 4.1.4 We bereiden een nieuwe samenwerkingsovereenkomst 2021-2025 voor tussen de vzw VBM, de VGC en de Vlaamse Gemeenschap. (vanaf 2020)

VI. ORGANISATIE VAN DE DIENST

De opdrachten Communicatie, Media, ICT, Archief en Documentatie worden opgenomen vanuit drie diensten, onder aansturing van de deskundige-coördinator.



1. Communicatie

De opdrachten van de dienst Communicatie vallen onder 6 inhoudelijke lijnen:

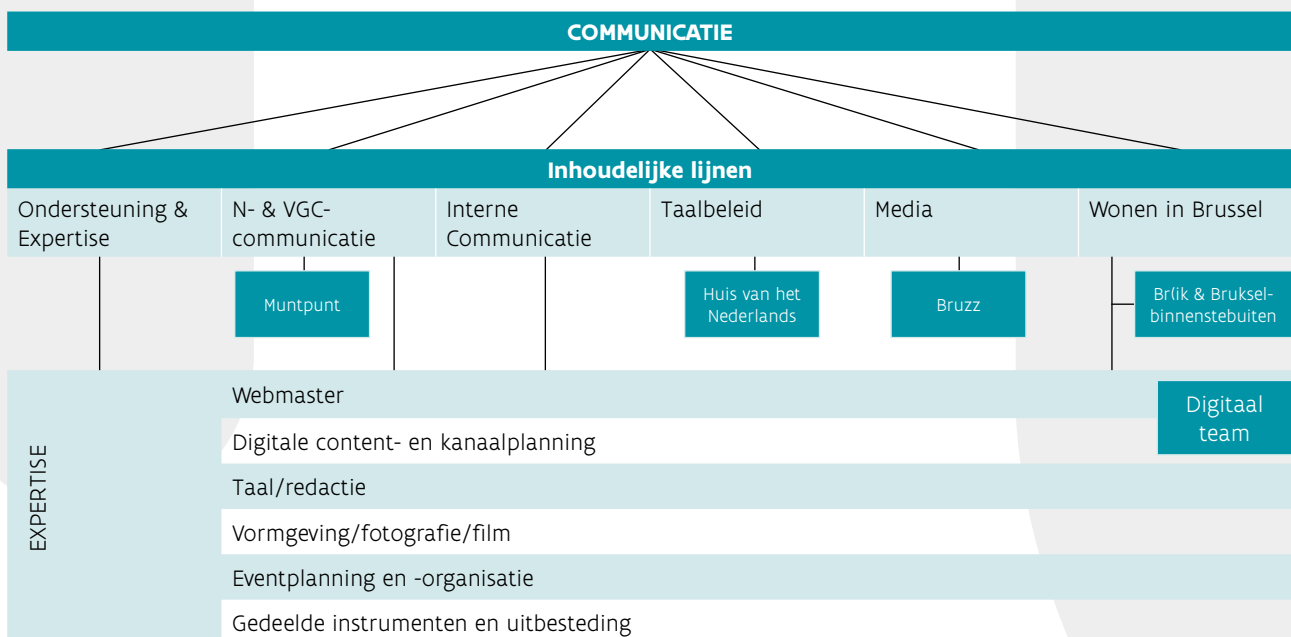
- Ondersteuning en advisering rond communicatie voor de verschillende beleidsdomeinen en directies
- Beheer van het kader voor N- en VGC-communicatie en het projectbeheer daarvan
- Beheer van interne communicatiekanalen en -instrumenten
- Taalbeleid
- Media
- Wonen in Brussel

Om deze opdrachten op te nemen, zijn er in de dienst Communicatie, naast de competenties project- en dossierbeheer, experts in specifieke communicatiedomeinen:

- Webmaster
- Expert digitale communicatie (digitale content- en kanaalplanning)
- Eindredactie
- Vormgeving
- Eventplanning en -organisaties

Voor andere communicatievaardigheden en -instrumenten (mediabank, persdatabank, vertalingen, drukwerk en productie van promotiemateriaal ...) bouwt de dienst Communicatie een netwerk van dienstverleners uit voor de VGC als geheel. Voor bepaalde van haar opdrachten werkt de dienst Communicatie structureel en projectmatig samen met partnerorganisaties in het N-netwerk: Muntpunt, Huis van het Nederlands, Bruzz, Br(ik), Brukselbinnenste buiten ...

Schematische voorstelling van de organisatie van de dienst Communicatie:



Voor deze opdrachten voorziet het huidige personeelsplan 12 VTE. Daarvan zijn momenteel 9 VTE structureel ingevuld en is 1 VTE tijdelijk ingevuld. Daarnaast wordt een beroep gedaan op 1 profiel (1 VTE) Web Officer van Iristeam.

Doelstellingen:

- Accent op technische expertisevelden behouden en versterken: Communicatie is een opdracht waarin verschillende specifieke expertises samenkomen, zowel voor uitvoering in eigen beheer, voor advies en ondersteuning van communicatiemedewerkers in de beleidsdomeinen, als voor begeleiding van externe opdrachten. Deze sterkte moet behouden blijven, en verder groeien.
- De inhoudelijke lijnen en opdrachten rond Communicatie op strategisch niveau ontwikkelen en beheren, over de afzonderlijke communicatieacties heen (ondersteuning en eigen beheer).
- Een efficiënt en kwaliteitsvol kader voor het uitbesteden van communicatieopdrachten invoeren: een voorwaarde voor de voorgaande doelstelling.
- Nieuwe evoluties een plaats geven:
 - o Beheer van sociale media is een groeipoot voor de VGC. Met de recente (tijdelijke) aanstelling van een functie 'beheerder sociale media' willen we daar werk van maken. Die functie moet evolueren in de richting van een structurele invulling als 'expert digitale communicatie'.
 - o Extra aandacht voor vormgeving: invulling van een extra (tweede) profiel voor vormgeving, specifiek op het vlak van video/fotografie/on-line vormgeving.

2. ICT

De dienst ICT omvat 2 teams:

- Infrastructuur / Servicedesk
- Ontwikkeling

Infrastructuur/Servicedesk:

Opdrachten:

- Beheer van de VGC-IT-infrastructuur (de computersystemen inclusief hardware, netwerken, faciliteiten en ondersteunende programma's die nodig zijn om IT-toepassingen te ontwikkelen, te beheren en te laten functioneren)
- Beheer van kopieerapparaten/printers en telefonie
- Projectbeheer IT-infrastructuur bij VGC-(ver)bouwprojecten
- Eerstelijnsondersteuning bij meldingen aan de servicedesk

Voor deze opdrachten voorziet het huidige personeelsplan 1 VTE (0,8 structureel ingevuld) en doet de VGC een beroep op 8 profielen (8 VTE, waarvan 6 structureel ingevuld) vanuit 0,8 VTE adjunct van de directeur Iristeam.

Ontwikkeling:

Opdrachten:

- Ontwikkelen en beheren van applicaties en softwareproducten, in huis en in samenwerking met externe softwareleveranciers

Voor deze opdracht doet de VGC een beroep op 6 profielen (6 VTE, volledig ingevuld) vanuit Iristeam.

Samenstelling van de ICT-teams:

Infrastructuur / Servicedesk (8,8 VTE)	Ontwikkeling (6 VTE)
1 VTE Project manager	2 VTE Project manager
0,8 VTE adjunct van de directeur	1 VTE Technical leader
5 VTE IS engineer (1 lopende vacature)	1 VTE Project analyst
1 VTE IT technician	1 VTE Analyst / programmer
1 VTE Helpdesk operator (niet ingevuld)	1 VTE Implementation manager

Doelstellingen:

- Focus op planmatige uitwerking en opvolging van de ICT-strategie (OD 3.1) doortrekken naar de interne organisatie van de ICT-dienst:
 - o Een strategisch stafoverleg organiseren tussen de deskundige-coördinator en de leidinggevende projectmanagers voor de twee ICT-opdrachten. Het interne standpunt voor strategische vragen rond ICT wordt hier bepaald, als input voor ICT-planning (actie 3.1.1) en voor de afstemming met/binnen de organisatie.
 - o De nodige informatiedoorstroming tussen de twee ICT-teams garanderen

- Vaste VGC-medewerkers vanuit Iristeam betrekken bij de VGC-organisatie: Onze Iristeam-collega's zijn een vaste waarde in onze organisatie en zij versterken de VGC. Er blijven een aantal verschillen op het vlak van personeelsbeheer, maar verder streven we naar een optimale integratie en samenwerking.
- Toekomstgerichte evolutie van de profielen Infrastructuur / Servicedesk: invulling van het niet-ingevulde profiel IS engineer, op termijn evolutie van het profiel IT technician naar IS engineer-profiel, mogelijkheden analyseren om het niet-ingevulde profiel Helpdesk operator te laten evolueren naar een profiel voor bijkomende ondersteuning van VGC-instellingen met groeiend centraal ICT-beheer (CLB, OCB en andere)
- Analyse bij de opstart van ICT-projecten om de nodige partners in de organisatie te betrekken, waaronder de beleidsdomeinen, Communicatie (voor digitale communicatie en toegankelijke ICT-dienstverlening), Personeel en HRM (voor het bepalen van en bouwen aan de competenties bij eindgebruikers) ...

3. Archief- en documentatiedienst

De archief- en documentatiedienst onderhoudt de informatie-huishouding van de administratie en bouwt die uit.

Het beheer van het VGC-archief begint met de ontvangst of de opmaak van analoge en digitale documenten, en volgt die documenten in hun traject van gebruik in de administratie tot vernietiging of bewaring in de archiefdepots van de VGC of elders. Daarom kan de archiefdienst ook een rol spelen bij het in kaart brengen en sturen van informatiestromen in de administratie: hoe de juiste informatie op het juiste moment voor de juiste persoon beschikbaar maken?

Het beheer van het documentatiecentrum van de VGC-administratie omvat de uitbouw, het materieel en intellectueel beheer, en de ontsluiting van een kwaliteitsvolle collectie. om de beleidsvoering en de besluitvorming te ondersteunen.

Deze opdracht wordt momenteel uitgevoerd door 1,5 VTE.

Doelstelling:

- Een partnerschap afsluiten voor het fysieke beheer van het historische archief van NCC en VGC.

VII. LITERATUUR

GOUBIN, Eric, *Analoog of digitaal? Inclusief communiceren in de internetsamenleving*, Politeia, 2015.

GOUBIN, Eric, *Het nieuwe communicatieklimaat. 20 trends in communicatie*, Politeia, 2015.

KOR, Rudy, WIJNEN, Gert en WEGGEMAN, Mathieu, *Meesterlijk organiseren. Handreikingen voor ondernemende managers*, Kluwer, 2007.

VERREPT, Eric, *Management & operationeel plan Leidend ambtenaar 2013-2018*, goedgekeurd door het College van de VGC op 16 oktober 2013.

VLAAMSE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE, *Bestuursakkoord 2014-2019. Goesting in Brussel*, Brussel, 2014.

VLAAMSE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE, *Beleidsnota Stedelijk beleid, Communicatie en Media 2014-2019*, Brussel, 2014.

WEGGEMAN, Mathieu, *Leidinggeven aan professionals? Niet doen! Over kenniswerkers, vakmanschap en innovatie*, Scriptum, 2007.

VIII. TIMING

SD 1 ALLE GEÏNTERESSEERDEN VINDEN HUN WEG NAAR HET AANBOD VAN DE VGC EN HET N-NETWERK DANKZIJ HELDERE EN KLANTVRIENDELIJKE COMMUNICATIE.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
VORMGEVEN - OD 1.1 WE ONDERSTEUNEN DE COMMUNICATIE VAN DE VGC MET KWALITEITSVOLLE GEDEELDE INSTRUMENTEN EN KADERS.						
§ 1.1.1 Kader voor de dienstverlening door de communicatiedienst						
§ 1.1.2 Netwerk van externe dienstverleners voor communicatieopdrachten						
§ 1.1.3 Toegankelijk taalgebruik						
Praktische ondersteuning						
Sensibilisering						
Coaching en begeleiding						
Huisstijlgids voor taalgebruik						
§ 1.1.4 Digitale communicatiekanalen						
Contract voor hosting en managed services van de externe VGC-websites						
Analyse van het bereik en de gebruikerservaring						
Mobiele websites						
Functionaliteiten uitbreiden						
Websites en het digitale subsidieloket optimaal integreren						
§ 1.1.5 Digitaal beheer van audiovisueel communicatiemateriaal						
§ 1.1.6 Gedrukte communicatie optimaliseren						
§ 1.1.7 Doorlopend: huisstijl, organisatiedatabank, richtlijnen voor juridische aspecten						
VERNIEUWEN - OD 1.2 WE ZORGEN VOOR EXPERTISEOPBOUW EN -VERSPREIDING.						
§ 1.2.1 Detecteren en ondersteunen proeftrajecten in de organisatie						
§ 1.2.2 We actualiseren het redactionele kader voor de digitale kanalen						
In de dienst Communicatie een socialemediabeheerder als aanspreekpunt						
§ 1.2.3 Visuele communicatie:						
Werkinstrumenten voor communicatiemedewerkers						
Extra ondersteuning voor vormgeving met een focus op video, fotografie en digitale vormgeving						
§ 1.2.4 Geïntegreerd vormingsplan communicatiecompetenties						
§ 1.2.5 Proeftraject direct marketing						
POSITIONEREN - OD 1.3 WE WERKEN SAMEN IN EEN NETWERK VAN BRUSSELSE COMMUNICATIE-ACTOREN.						
§ 1.3.1 Balies als netwerk van decentrale infopunten:						
Vormingsmomenten voor de onthaalmedewerkers						
Infoschermen in onthaalpunten VGC en N-netwerk						
Papieren/digitale communicatiedragers optimaal ter beschikking						
Transversale samenwerking rond inschrijvingen						
Uitstraling van het administratiehuis Renaissance						
§ 1.3.2 Samenwerkingen met Muntpunt						
§ 1.3.3 Samenwerkingen:						
Visit.Brussels en Cultuurnet						
Huis van het Nederlands						
Brlik						
§ 1.3.4 VGC-kanalen verbinden met communicatienetwerken van burgers en het N-netwerk						
VERSTERKEN - OD 1.4 WE COÖRDINEREN EN VERSTERKEN MET OVERKOEPELENDE CAMPAGNES EN ACTIES.						
§ 1.4.1 Communicatieplan N-Brussel						
§ 1.4.2 We dragen het N-logo uit						
§ 1.4.3 Vernieuwde onthaalcommunicatie						
§ 1.4.4 Evaluatie van de aanwezigheid op Brusselse events						
§ 1.4.5 VGC-jaarverslag						

WONEN IN BRUSSEL - OD 1.5 MET WONEN IN BRUSSEL VERRUIMEN WE DE PROMOTIE VAN BRUSSEL ALS LEEF-, LEER-, WOON- EN WERKSTAD. EN RICHTEN WE ONS OP EEN JONGERE DOELGROEP VAN STUDENTEN EN PAS AFGESTUDEERDEN.							
§ 1.5.1 Nieuwe media voor het bereiken van een jongere doelgroep:							
Behoeftanalyse laatstejaarsstudenten en pas afgestudeerden							
Communicatieplan Wonen in Brussel							
Integratie van de website Wonen in Brussel in de VGC-website							
Woontour-applicatie							
§ 1.5.2 We werken met onze partners aan de promotie van Brussel als leef-, leer-, woon- en werkstad							
Bevragen van het Wonen in Brussel-publiek, bij deelname en achteraf							
Aanbod woontours actueel houden							
Brussel op Kaart krijgt een upgrade							
Samenwerking met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest							
Operationele samenwerking rond de promotie van Brussel							

SD 2 ALLE VGC-PERSONEELSLEDEN ZIJN OP DE HOOGTE VAN DE RICHTING VAN ONZE ORGANISATIE EN WORDEN UITGENODIGD OM AMBASSADEUR VAN DE VGC TE ZIJN.							
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
INTERNE COMMUNICATIEKANALEN OD 2.1 WE MAKEN DE INTERNE COMMUNICATIEKANALEN TOEGANKELIJK, RELEVANT EN GEBRUIKSVRIENDELIJK VOOR ALLE PERSONEELSLEDEN.							
§ 2.1.1 Interne beheerstructuur interne communicatie							
§ 2.1.2 Maximale toegang tot informatiekkanalen							
Technische toegang							
Toegankelijke informatie en taal							
§ 2.1.3 Digitalisering van interne (aanvraag)procedures							
§ 2.1.4 Diversifiëren en afstemmen van intranet en stemmen							
Intranet koppelen aan lokale interne communicatiekanalen							

AMBASSADEURS OD 2.2 MET DE INTERNE COMMUNICATIE ZETTEN WE IN OP INTERACTIE TUSSEN PERSONEELSLEDEN, APPRECIATIE EN HET BETER LEREN KENNEN VAN HET N-NETWERK IN BRUSSEL							
§ 2.2.1 Redactionele kader intranet actualiseren							
§ 2.2.2 Personeelsnieuwsbrief als storytelling-instrument							
§ 2.2.3 Aanbod Extra's opentrekken							
§ 2.2.4 Gamma N-promotiemateriaal							

SD 3 DE ICT-OMKADERING VOOR DE VGC-ADMINISTRATIE EN DE VGC-INSTELLINGEN PLAATST DE GEBRUIKERS CENTRAAL.							
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
ICT-STRATEGIE OD 3.1 WE ZORGEN VOOR EEN PLANMATIGE UITWERKING EN OPVOLGING VAN DE ICT-STRATEGIE.							
§ 3.1.1. ICT-plan 2018-20							
§ 3.1.2 Afstemming in-huis ICT en een netwerk van aanbieders							
Expertise Cloudwerken, Office 365, Sharepoint, SAS en Security							
Samenwerkingskader VGC-CIBG							
Samenwerkingen met publieke instellingen							

ICT-DIENSTVERLENING OD 3.2 WE ANTICIPEREN OP EN WE KOMEN TEGEMOET AAN DE NIEUWE VERWACHTINGEN EN NODEN VAN BURGER EN WERKVELD.							
§ 3.2.1 Digitale subsidieprocedure							
Initieel project Onderwijs en Vorming							
Vervolgtrajecten voor de verschillende beleidsdomeinen							
Integratie websites en digitaal subsidieloket							
§ 3.2.2 Deelnemers- en inschrijvingssoftware							
Opstart anonieme ticketverkoop, koppeling Yesplan en UitPas							
Uitbreiding naar andere Gemeenschapscentra, Gezin...							
Onderzoeken uitbreiding lokale dienstencentra							
Geïntegreerde rapportering uitwerken via BI-oplossing							
§ 3.2.3 Vernieuwde publicatiesite college(lid)besluiten							
§ 3.2.4 Gebruikerservaring en toegankelijkheid							

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
WERKPROCESSEN OD 3.3 WE ONTSLUITEN HET POTENTIEEL VAN ICT OM WERKPROCESSEN TE VERNIEUWEN.						
§ 3.3.1 ICT-infrastructuur en -werkmiddelen:						
Open wifi in de administratiehuizen						
N-Cloud						
Vernieuwing van ICT-hardware: systematisch en bij verbouwingsdossiers						
Upgrades van de courante platformen						
Oplossingen op het vlak van ICT-werkmiddelen						
§ 3.3.2 Organisatieafspraken ICT-werkmiddelen						
§ 3.3.3 HR-software						
§ 3.3.4 Werkprocessen vernieuwen:						
Analyse financiële ICT-systemen						
Uitbreiden digitale collegeprocedure naar interne besluitvorming						
Verdere uitrol organisatiedatabank ViKS						
Verdere ontwikkeling Planon						
§ 3.3.5 Project Business Intelligence:						
Assessment SAS-omgeving						
Voorstudie data-integratie in SAS						
Piloottraject inschrijvings- en deelnemersbeheer						
Gefaseerde uitbreiding						
Opzetten van gegevensuitwisseling met externe partijen						
VEILIGHEID OD 3.4 WE GARANDEREN TECHNISCHE EN INFORMATIEVEILIGHEID.						
§ 3.4.1 Technische maatregelen risicobeheersing						
§ 3.4.2 Data- en informatieveiligheid:						
Inventarisatie van digitale persoonsgebonden gegevens						
Risicobepaling en trajecten AVG						
Procedure datalekken						
§ 3.4.3 Sensibilisering rond technische en informatieveiligheid						
SD 4 DE VGC ONDERSTEUNT DE VERDERE GROEI VAN EEN STERK, CROSSMEDIAAL NEDERLANDSTALIG BRUSSELS MEDIAMERK DAT BURGERS INFORMEERT OVER BRUSSEL EN HEN VERBINDT MET DE STAD, HET NEDERLANDS EN DE NEDERLANDSTALIGE GEMEENSCHAP.						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
BRUZZ OD 4.1 WE BEGELEIDEN DE UITVOERING VAN DE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST MET DE VLAAMS-BRUSSELSE MEDIA						
§ 4.1.1 Mediaplantsing						
§ 4.1.2 VGC-waarnemerschap						
§ 4.1.3 Begeleiden van de subsidies voor mediaprojecten						
§ 4.1.4 Voorbereiden nieuwe samenwerkingsovereenkomst						





brussel