

Thema 10: ICT



De behoefte aan een degelijke strategische en operationele beheersing van ICT is toegenomen door de steeds grotere automatisering van de kernactiviteiten en de daarbij horende investeringen.

De organisatie moet in haar ICT-aanpak keuzes maken. Op alles tegelijk inzetten is immers financieel en inhoudelijk niet haalbaar. De keuzes moeten gemaakt worden in functie van de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.

Om haar ICT-noden goed te kunnen beheersen is het nodig dat de organisatie zicht heeft op de ICT-middelen en -mogelijkheden waarover ze beschikt en op de stappen die ze moet zetten om tot een correct beheer ervan te komen. Het gaat hierbij om hardware, software(-applicaties) en digitale data- of informatiesystemen.

Om kwaliteitsvolle ICT-diensten te leveren moet de organisatie aan een aantal voorwaarden voldoen.

Het moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor ICT. De ICT-infrastructuur moet degelijk zijn. De ICT-architectuur moet toelaten dat software vlot draait en dat de digitale informatie op het juiste moment bij de juiste persoon terechtkomt. Software met soortgelijke gegevens moet zoveel mogelijk gelinkt worden, rekening houdend met de principes van 'open data' en eenmalige invoer.

Het is essentieel dat er veilig met informatie wordt omgegaan. De regelgeving hierover moet worden toegepast. De organisatie is verantwoordelijk voor het opzetten van een informatieveiligheidsbeleid.

Door de cruciale rol van ICT is het belangrijk om maatregelen te nemen die de werking van de ICT-systemen en de continue beschikbaarheid van de informatiesystemen garanderen. Dit betekent bijvoorbeeld dat er na een elektriciteitspanne of een brand snel verder gewerkt kan worden. Back-ups van informatie zijn hierbij een belangrijke factor. Het is raadzaam om bij een totale uitval van de digitale (informatie)systemen over een noodplan te beschikken om de meest cruciale dienstverlening te blijven garanderen.

Doelstellingen

10.1 De organisatie heeft voor haar ICT-beleid eigen beleidskeuzes gemaakt om de doelstellingen te realiseren en de dienstverlening te optimaliseren.

Verbeteracties

Verder digitaliseren van de dienstverlening, beheer van de toepassingen en projectmatig implementeren van nieuwe toepassingen.

Gewenst resultaat

Om de dienstverlening en interne werking verder te digitaliseren, worden verschillende projecten verder uitgevoerd en opgestart :

- Gemeente app

- Mobilize
- Smartloket voor meldingen
- Module toezicht en handhaving
- Implementatie Pepperflow
- Nieuwe website
- Digitalisering Inname Openbaar Domein (IOD)
- Implementatie Arinto

Link met MJP:

BD1: Voor een open bestuur en dienstverlening, met een open blik naar alle inwoners en iedereen in een open dialoog betrekken bij beleid en plannen.

AP5: Tegen 2031 verhoogt het lokaal bestuur het gebruik van zijn digitale dienstverlening

- 31: We digitaliseren strategisch aan de hand van een programma
- 32: We bouwen de nieuwe website en Nijlen app verder uit als spil voor digitale dienstverlening
- 33: We richten een digitaal evenementenloket in
- 36: We verhogen de digitale maturiteit

Status Stopgezet

Opvolging 
(indicator)

Om de dienstverlening en interne werking verder te digitaliseren, werden verschillende projecten verder uitgevoerd en opgestart :

- Gemeente app: uitgevoerd in 2024
- Mobilize: uitgevoerd in 2024
- Smartloket voor meldingen: uitgevoerd in 2024, geoptimaliseerd in 2025
- Module toezicht en handhaving: uitgevoerd in 2024
- Implementatie Pepperflow: uitgevoerd in 2025
- Nieuwe website: uitgevoerd in 2025
- Digitalisering Inname Openbaar Domein (IOD): Eaglebe wordt geïmplementeerd begin 2026. Streefdatum van de lancering is 2 maart 2026.
- Implementatie Arinto: uitgevoerd in 2025

Deze actie stopt op 31/12/2025 en zal verder opgevolgd worden binnen MJP.

Timing (indicator)

De verschillende projecten verlopen volgens de verwachte timing.

- Eaglebe wordt gecomplementeerd in het voorjaar van 2026.
- De lancering van de website was oorspronkelijk voorzien voor juni 2025, maar werd door het vele werk uitgesteld naar november 2025. Intussen is deze volledig geïmplementeerd.

Budget (indicator)

De verschillende projecten verlopen binnen het vooropgestelde budget.

Gerelateerde taakgroepen

- MJP000898 Voorzien in software voor digitale dienstverlening (aankoop)
- ICT BM 10.5 (2) De organisatie heeft rapporten met kerngegevens over ICT (bv. aantal geregistreerde incidenten, het websitebezoek, overzicht van ICT-gerelateerde contracten, de inventaris van hardware en software).
- ICT BM 10.5 (3) De organisatie neemt op basis van deze rapporten maatregelen om de kwaliteit van de dienstverlening en de realisatie van de doelstellingen te waarborgen.
- ICT BM 10.6 (1) Er wordt regelmatig nagegaan of de ICT inspeelt op nieuwe ontwikkelingen.
- ICT BM 10.6 (3) Er wordt regelmatig geëvalueerd of de gehanteerde software voldoet aan de noden van de gebruikers en de verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening.
- ICT BM 10.6 (4) De dienstverlening van externe IT-leveranciers wordt geëvalueerd en bijgestuurd.
- ICT BM 10.1.6 ICT-projecten worden goed voorbereid en afgelijnd.
- ICT BM 10.2.8 De organisatie voorziet in opleiding zodat medewerkers softwarepakketten grondig en volledig kennen.

Doelstellingen

10.2 De ICT-dienstverlening is kwaliteitsvol

Doelstellingen

10.3 De organisatie beheert de informatie en de ICT veilig.

Verbeteracties

Lopende acties, zoals bepaald in het jaarplan informatieveiligheid, uitvoeren met bijzondere

aandacht voor het optimaliseren (fysiek) toegangenbeheer

Gewenst resultaat

Een jaarlijks geactualiseerd informatieveiligheidsplan o.b.v een risico-analyse.

Link met nieuw MJP:

BD1: Voor een open bestuur en dienstverlening, met een open blik naar alle inwoners en iedereen in een open dialoog betrekken bij beleid en plannen.

AP 5: Tegen 2031 verhoogt het lokaal bestuur het gebruik van zijn digitale dienstverlening.

36: We verhogen de digitale maturiteit.

37: We garanderen informatieveiligheid

Status In uitvoering

Opvolging 
(indicator)

In 2025 hebben we ingezet op:

- finaliseren van de toegangenmatrix;
- sensibilisering en opleiding medewerkers en mandatarissen o.a het veilig gebruik van generatieve AI toepassingen, phishing;
- optimaliseren Bedrijfscontinuïteitsplan;
- nagaan in hoever we aan de basis CyberFundamentals richtlijn (NIS2) voldoen a.d.h.v. een assessment.

Timing (indicator) 

Toegangenmatrix en CyFun assessment hebben vertraging opgelopen door afwezigheid van de expert ICT.

Budget (indicator) 

Voorzien in een externe DPO.

Gerelateerde taakgroepen

- ICT BM 10.3 (2) Het management besteedt aandacht aan de veilige omgang met informatie door onder meer: een informatieveiligheidsplan op te stellen; regels of afspraken te maken over ICT-gebruik.
- ICT BM 10.3 (3) De organisatie volgt de regelgeving over informatiebeveiliging correct.
- ICT BM 10.3 (7) Gevoelige digitale informatie is adequaat beveiligd.
- ICT BM 10.3 (8) Gevoelige fysieke informatie is adequaat beveiligd.
- ICT BM 10.3.6 Er is een degelijk uitgebouwd rechtenbeheer.

Doelstellingen

10.4 De organisatie neemt maatregelen om bij onverwachte gebeurtenissen de werking van de ICT-systemen te waarborgen.

Doelstellingen

10.5 Uitgaven voor en rapporten over ICT worden grondig opgevolgd.

Doelstellingen

10.6 De organisatie evalueert regelmatig haar ICT en stuurt bij waar nodig.