

4 INSTANCE[®]

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT

Maandlijks n° 68 - April 2007
Mensuel n° 68 - Avril 2007

Link ((●



Antwerpse mode in het Vlaams Parlement



VIDEO
4^{de} Overheidscongres
4^{ème} Congrès du
secteur public


PIAZA
MANAGEMENT
CLUB

PIAZZA
Where public &
private meet

4INSTANCE N° 68 - Avril - April 2007

4^{de} Overheidscongres
4^{ème} Congrès du secteur public

Innovation & Performance in Public Sector

20 maart mars 2007
Concert Noble



 10 minutes video summary

Link 

Guide des
CABINETS

KABINETTEN
gids

- 4 **KUNST - ART**
Antwerpse mode in het Vlaams Parlement
- 6 **PIAZZA MANAGEMENT CLUB**
Netwerk voor overheidsmanagement
- 7 **STEDENBELEID**
Stadsmonitor voor leefbare en duurzame vlaamse steden
- 14 **ECONOMIE**
25% des créateurs d'entreprise à Bruxelles sont des femmes
- 18 **PIAZZA MANAGEMENT CLUB**
Un réseau pour le Management Public
- 19 **4INSTANCE OVERHEIDSCONGRES**
Overheid doet beroep op Cognos voor snellere omzetting van beleid in actie
- 22 **I-CITY**
i-City kroont Hasselt als eerste digitale wereldhoofdstad
- 27 **VERSLAG DEBAT LUNCHCAUSERIE**
Het doel heiligt de middelen: de prestatiebegroting verbindt ze
- 28 **4^{DE} OVERHEIDSCONGRES - 4^{ÈME} CONGRÈS DU SECTEUR PUBLIC**
Imperatives for Governments in a "Flat World"
- 30 **E-GOVERNMENT**
Limosa ou la communication électronique des activités des étrangers en Belgique
- 33 **4^{DE} OVERHEIDSCONGRES - 4^{ÈME} CONGRÈS DU SECTEUR PUBLIC**
Een telecommunicatieve kijk op vernieuwende technologieën voor de publieke sector



4INSTANCE N° 68
Avril - April 2007

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
ÉDITEUR RESPONSABLE
Thibault Van der Auwermeulen

4INSTANCE
bvba G.T.G. sprl
Champ de Présennes 11
1390 Grez-Doiceau - 1390 Graven
Tel. 02/534 94 51 - Fax.: 02/534 84 41
E-mail: info@4instance.be
<http://www.4instance.info>

REDAKTIE - RÉDACTION
bvba GTG sprl

Redaktiesecretariaat / Secrétariat de rédaction
Greta Rooselaers
Tel. 02/534 94 51

E-mail: 4instance@skynet.be

COPYRIGHT PICTURES
Antwerpse mode – Vlaams parlement

LAYOUT - PREPRESS
Daniel Collette Production sprl
<http://www.dcprou.be>

REGIE
Tel. 02/534 94 51

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION
Etoby

Adviesraad - Conseil - Advisory board 4INSTANCE

Pascale Delcomminette Chef de cabinet adjoint - Ministre-Président de la Région Wallonne Elio Di Rupo; **Erwin De Pue** Directeur van de Dienst Administratieve Vereenvoudiging; **Francine Deville** Administratrice Générale IFA-PME; **Hans D'Hondt** Kabinetschef algemeen beleid van Vlaams Minister-President Yves Leterme; **Prof. Pierre Klees** Président du Groupe Vinçotte; **Prof. Dr Herman Matthijs** Vrije Universiteit Brussel - Faculteit Economische, Sociale en Politieke Wetenschappen; **Jacques Moisse** Inspecteur general Secrétariat general du Ministère de la Région Wallonne; **Georges Monard** Voorzitter van het Directiecomité van de federale overheidsdienst Personeel en Organisatie; **Thibault Van der Auwermeulen** Managing Director 4INSTANCE; **Fons van Dyck** Managing Director think BBDO; **Marc Van Gastel** Raadgever bij Vlaams Minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse handel Fientje Moerman; **Marc Van Hemelrijck** Gedelegeerd Bestuurder Selor; **Clair Ysebaert** Voorzitter van de ParticipatieMaatschappij Vlaanderen.

Zonder schriftelijke toelating van de uitgever mag geen enkele tekst noch illustratie van 4INSTANCE, geheel of gedeeltelijk gereproduceerd worden. De uitgever is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de advertenties en artikels.

La reproduction des textes et photographies publiés est interdite sans accord écrit de l'éditeur. L'éditeur n'est pas responsable des articles et publiereportages.



*Lid van de Unie van de Uitgevers
van de Periodieke Pers
Membre de l'Union des Editeurs
de la Presse Périodique
Member of the European Group
of Public Administration*

*Membre du Club
de la Fondation Universitaire
Lid van de Club
van de Universitaire Stichting*

Informeer uw vrienden en collega's over 4INSTANCE
Parlez de 4INSTANCE à vos amis et collègues

Link (🔗)



rss magazine



rss blog



rss newsletter

Informatie voor de redactie is welkom op: tvda@4Instance.be
Toute information pour la rédaction est la bien venue à: tvda@4Instance.be

Antwerpse mode *in het Vlaams Parlement*

25 januari – 23 juni 2007

*Het Vlaams Parlement organiseert in samenwerking
met het ModeMuseum Provincie Antwerpen
– MoMu, in “De Loketten” de tentoonstelling 6+.*

Antwerpse Mode in het Vlaams Parlement.

Geert Bruloot, die sinds begin jaren '80 de Antwerpse modescene van nabij volgt en medeoprichter is van het Flanders Fashion Institute, werd door MoMu uitgenodigd als gastcurator en scenograaf van de tentoonstelling. 6+, verwijzend naar 'De Zes van Antwerpen', schetst het internationale succesverhaal van de Antwerpse mode. 'De Zes' – Ann De-meulemeester, Dries Van Noten, Walter Van Beirendonck, Dirk Van Saene, Dirk Bikkembergs en Marina Yee – zijn sinds het eind van de jaren '80 een vast begrip in de modewereld. Deze door Britse journalisten gelanceerde groepsnaam – evenzeer een vloek als een zegen – gaat echter voorbij aan de eigen identiteit van elk van de ontwerpers en aan de evolutie die de Antwerpse mode sinds het eind van de jaren '80 heeft doorgemaakt. Zelden is het verhaal van deze zes ontwerpers in een ruimer kader geplaatst. Het opzet van de tentoonstelling is dan ook om de Antwerpse mode en de in Antwerpen geschoolde ontwerpers te situeren in een





breder historische en artistieke context. Het plusteken in de titel verwijst enerzijds naar Martin Margiela, vaak in één adem genoemd met 'De Zes', en anderzijds naar de volgende generaties ontwerpers die telkens nieuwe facetten toevoegden aan de Antwerpse identiteit.

De tentoonstelling valt uiteen in vier luiken. In een eerste onderdeel wordt de modeafdeling van de Koninklijke Academie voor Schone Kunsten Antwerpen behandeld. Aan de hand van uniek foto- en videomateriaal wordt de evolutie geschetst van een lokale, nog vooral naar Parijs lonkende, afdeling modetekenen naar een internationaal gerenommeerde modeacademie.

Het tweede luik behandelt de 6+, 'de Zes' en Martin Margiela, hun gezamenlijke ambitie en ontwikkeling en ten slotte het scharnierpunt dat hun werkelijke start betekende: De Gouden Spool wedstrijden. Een derde hoofdstuk staat stil bij 'de nieuwe generatie', de 'tweede golf' Antwerpse ontwerpers die internationaal naam maakten, met werk van o. a. Raf Simons, Veronique Branquinho, A.F. Vandevorst, Lieve Van Gorp, Patrick Van Ommeslaeghe, Bernhard Willhelm,...

In een laatste onderdeel wordt een overzicht geboden van de ontwerpers die een band hebben met de Antwerpse School en die vandaag internationaal actief zijn, zowel voor als achter de schermen. Veel getalenteerde studenten van de Academie kozen ervoor om niet onder eigen naam als ontwerper aan de slag te gaan, maar vonden hun weg in de internationale modescene als art director, stylist of fotograaf, en hebben vaak een grote inbreng in het modebeeld dat wordt neergezet door de bekende internationale huizen.

De tentoonstelling loopt van donderdag 25 januari 2007 tot en met zaterdag 23 juni 2007, elke werkdag en zaterdag van 10 tot 17 uur. De toegang is gratis. De tentoonstellingsruimte De Loketten van het Vlaams Parlement ligt in de IJzeren kruisstraat 99 te 1000 Brussel.

Turning IT into strategic advantage

Cegeka's Microsoft Solutions: reference case

Efficiëntere interne samenwerking bij VOKA dankzij Cegeka's integratie naar een uniform IT-platform!

Voor de optimalisatie van haar interne samenwerking en de dienstverlening naar de 17.000 leden, wilde VOKA de bestaande IT-infrastructuur van de 9 autonome entiteiten vervangen door één gemeenschappelijk IT-platform. Dit was echter niet vanzelfsprekend. VOKA riep hiervoor de hulp in van Cegeka, dat een gebruiksvriendelijk totaalpakket van Microsoft-oplossingen aanbood. Men vertrok van Microsoft CRM 3.0 dat een naadloze integratie met Microsoft Dynamics Navision, Microsoft SharePoint Server 2007 en Microsoft Exchange Server 2005 mogelijk maakte. Alle informatie wordt centraal opgeslagen waardoor de data snel kunnen geraadpleegd worden via het VOKA-intranet. Zo wordt in de toekomst elk project beheerd op één centraal systeem; gebeurt de facturatie automatisch en is een snelle, flexibele rapportering mogelijk. De toekomst lacht VOKA toe.

Betere en snellere samenwerking via het intranet

Voor een optimale samenwerking tussen de verschillende entiteiten van VOKA, installeerde Cegeka Microsoft SharePoint Server 2007 als basis voor het intranet.

VOKA opereert als consultatie- en adviesorgaan voor vele Vlaamse en regionale overheden, wat het niet eenvoudig maakt om gerelateerde rapporten op de servers terug te vinden. Iedere entiteit van VOKA had zijn eigen server en informatie opvragen was daardoor niet altijd even gemakkelijk.

Dankzij het vernieuwde intranet kan men alle nodige informatie overal ter wereld raadplegen.

Eén website, verschillende webmasters

Vandaag heeft VOKA één centrale portaal-site (www.voka.be) met daarin links naar de aparte websites van elke VOKA-entiteit. Alle zijn verschillend opgemaakt, met ieder zijn eigen structuur. De nieuwe website van VOKA wordt gezamenlijk onderhouden door de webmaster van iedere entiteit. Ook dit toont de sterkte van de integratie van één gemeenschappelijk IT-systeem. De webmasters voorzien de website van de nodige inhoud zonder dat ze allemaal fysiek samen moeten zitten.

De transfer van de data van de oude naar de nieuwe website wordt enkel een proces van knippen en plakken.

Automatische facturatie met Microsoft CRM 3.0

Door gebruik te maken van Microsoft CRM 3.0 zal elk evenement, georganiseerd door VOKA, in de toekomst vanuit elke entiteit zelf aangemaakt kunnen worden.

De evenementen verschijnen op de website

van VOKA, waar de geïnteresseerden zichzelf kunnen registreren en inschrijven.

Vanaf dit ogenblik wordt de facturatie reeds voorbereid in Microsoft CRM 3.0. De factuur wordt via CRM doorgestuurd naar de applicatie voor de boekhouding, in dit geval Microsoft Dynamics Navision, die vervolgens de factuur finaliseert en afdruckt.

Van zodra het bedrijf de factuur betaalt, wordt dit geregistreerd in Microsoft Dynamics Navision en teruggekoppeld naar CRM.

Rapportering in geen tijd

In de toekomst zal VOKA Microsoft Reporting Services gebruiken om snel rapporteringen te genereren in Microsoft CRM 3.0.

Doordat elke medewerker zijn beschikbare data op zijn eigen manier beheert, is het niet evident om bijvoorbeeld het aantal deelnemende leden per activiteit op te vragen. Weldra zal VOKA deze data erg eenvoudig en snel kunnen raadplegen via Microsoft CRM 3.0.

De macht aan de gebruiker

VOKA en Cegeka besloten om de gebruiker vanaf het begin zoveel mogelijk bij het project te betrekken. Voor elk deelproject werd er een werkgroep samengesteld met een vertegenwoordiger van elke entiteit, de zogenaamde 'key user'.

Doordat alles vanaf het begin door de gebruiker zelf gedirigeerd werd, plukt men daar nu de vruchten van. De voordelen van de overschakeling worden erkend en geapprecieerd en de gebruiker zelf is erg gemotiveerd.

"Ik ben erg onder de indruk van de accuratesse waarmee Cegeka zijn timing inschatte voor de ontwikkeling, het testen en de implementatie van het systeem."



Luc Van Ammel
COO, VOKA

"Doordat onze 250 medewerkers op 18 verschillende locaties gevestigd zijn is er een snelle communicatie en een eenvoudige uitwisseling van informatie vereist. Dankzij het vernieuwde intranet, geïntroduceerd door Cegeka, kunnen we in de toekomst alle informatie van eender waar ter wereld raadplegen."

aldus Patrice Bakeroot, IT-projectleider bij VOKA. "Dit is absoluut niet vanzelfsprekend, zeker niet voor onze organisatie. Maar het feit dat we goed op schema blijven bewijst hoe professioneel Cegeka te werk gaat.

We zijn er dus absoluut van overtuigd dat VOKA na dit project een grote stap vooruit heeft gezet."



Naast haar Microsoft Solutions biedt Cegeka ook diensten voor applicatie-ontwikkeling, technische ondersteuning en 'people' expertise aan. Voor meer informatie: surf naar www.cegeka.be, contacteer ons via solutions@cegeka.be of bel Cegeka Solutions op 011 240 234.

Contactpersoon: Ronny Moons

Piazza management club, netwerk voor overheidsmanagement

Op het vierde overheidscongres werd de Piazza management club officieel voorgesteld. Dit nieuwe initiatief geniet de steun van vooraanstaande personen uit de publieke en private sector.

De PIAZZA management club wil een dynamisch en creatief forum creëren voor personen verantwoordelijk in de administratie, de politiek, het bedrijfsleven en wetenschappelijke en maatschappelijke geledingen. Dit centrale forum is een strategisch punt waar nieuwe gebruiksvriendelijke en soepele ideeën centraal staan. De ideeën kunnen bruggen slaan tussen de overheidsinstanties, de academische wereld en het bedrijfsleven. De PIAZZA management club stimuleert dan ook PPPs (Publieke en Private Partnerships). De club evolueert in een verfijnde omgeving zonder enige politieke kleur.

De club denkt over alle grenzen heen en richt zich zowel naar managers uit Vlaanderen en Wallonië alsook Europese ambtenaren. De talen van de club zijn Nederlands, Frans en Engels.

De leden van de club behoren tot het topmanagement van de overheidsinstellingen en hebben invloed en inspraak op het beleid. De leden uit de privé sector bekleden een functie als CEO of lid van de directieraad en de leden uit de academische sector zijn professor.

Voor meer info:

Thibault Van der Auwermeulen

tel. 02/534 94 51 - tvda@4instance.be



Stadsmonitor voor leefbare en duurzame vlaamse steden

De stadsmonitor is een beleidsinstrument voor de 13 Vlaamse centrumsteden (in alfabetische volgorde Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout) , voor het Vlaamse stedenbeleid en voor iedereen die bij de stad betrokken is.

De stadsmonitor brengt in kaart hoe leefbaar de steden zijn en hoe duurzaam hun ontwikkeling is. De stadsmonitor omvat bijna 200 indicatoren die gebaseerd zijn op een visie bestaande uit doelen en intenties die duidelijk aangeven waar we met de stad naar toe willen. Bedoeling is dat iedereen die bij de ontwikkeling van de stad betrokken is, de stadsmonitor gaat gebruiken om te leren en om discussies en keuzes te onderbouwen. In het bijzonder wil dit instrument voeding geven aan strategieën, strategische plannen en beleidsprogramma's van het stadsbestuur.

In opdracht van de Vlaamse overheid gebeurde de ontwikkeling van de stadsmonitor door het Centrum voor Duurzame Ontwikkeling van de Universiteit Gent en het Departement Handelswetenschappen en Bestuurskunde en Handelswetenschappen van de Hogeschool

Gent. Dit samenwerkingsverband stond onder leiding van professor Filip De Rynck. In juni 2004 werd de eerste editie van de stadsmonitor aan honderden deelnemers aan een Vlaams symposium voorgesteld. In het najaar van 2004 en het voorjaar van 2005 werd deze stadsmonitor ook aan honderden geïnteresseerden in de 13 verschillende steden gepresenteerd. Daarbij was er telkens heel wat belangstelling van geschreven en audio-visuele pers. De interesse bleek vooral uit te gaan naar de resultaten van een representatieve bevraging van de stedelijke bevolking van Vlaanderen, die ongeveer een kwart van de Vlaamse bevolking bedraagt.

In 2006 is er een nieuwe editie van de stadsmonitor geproduceerd, opnieuw in opdracht van het Vlaamse stedenbeleid. Deze keer is de uitwerking gebeurd door een samenwerkingsverband van het Centrum voor Lokale

Politiek en het Centrum voor Duurzame Ontwikkeling, allebei onderzoekscentra van de Universiteit Gent. In de loop van 2005 en 2006 hebben de onderzoekers van de Universiteit Gent, onder leiding van professor Herwig Reynaert, gewerkt aan de actualisering van de cijfers én aan de verwerking van een nieuwe bevraging van diezelfde stedelijke bevolking. Daarvoor is met een gelijkaardige vragenlijst gewerkt zoals in de eerste editie, zodat vergelijkingen in de tijd mogelijk zijn. Tussen eind april en begin juli 2006 werd een representatief staal van bijna 8000 mensen uit de Vlaamse centrumsteden per telefoon bevraged over de toestand van hun buurt en hun stad. Gekaderd in de visie op een leefbare en duurzame stad en voorzien van alle noodzakelijke uitleg, werden alle indicatoren gepubliceerd in 'Steden op koers? Stadsmonitor voor leefbare en duurzame Vlaamse steden' (uitg. Vanden Broele). Hieronder leest u enkele opmerkelijke resultaten.

Enkele resultaten

Thema Wonen

In een leefbare en duurzame stad is het goed wonen. Er is woonzekerheid in betaalbare en kwaliteitsvolle woningen. Maar er is ook aandacht voor de kwaliteit van de woonomgeving.



De tevredenheid van de inwoners over hun stad is hoog. In Brugge, Roeselare, Hasselt en Gent is meer dan 90% van de inwoners tevreden of zeer tevreden over de stad waar ze wonen. Een lagere score vinden we in Antwerpen en Mechelen (75%). Mechelen is echter wel de stad waar de tevredenheid het sterkst toenam in vergelijking met 2004 (+8,2%). Ook in Kortrijk (+5,8%) waren er beduidend meer inwoners tevreden over hun stad dan twee jaar geleden. Een lichte daling van de tevredenheid merken we in Hasselt (-5,1%) en Aalst (-3,6%).

In de meeste centrumsteden is er sinds de millenniumwissel van stadsvlucht geen sprake meer: de steden winnen aan aantrekkingskracht en kennen meer inwijking dan uitwijking. Enkel in Kortrijk en Leuven is er wel nog emigratie. In Oostende zijn er jaarlijks 6 inwijkelingen per 1000 inwoners. Dit betekent niet dat de stadsvlucht van jonge gezinnen (de leeftijdscategorieën 30-39 en 0-9 jaar) gestopt is: enkel Roeselare en Oostende zijn er in geslaagd de negatieve migratiebalans van jonge gezinnen om te buigen naar een positieve, al is dit nog pril (Roeselare +3,4°/oo). De stadsvlucht van jonge gezinnen wordt afgeremd in Antwerpen, Genk, Gent, Hasselt, Mechelen en Turnhout.

Woonzekerheid en betaalbaarheid

De koopwoningen zijn het meest betaalbaar in Aalst, Kortrijk en Mechelen: 3 op de 10 huishoudens kunnen een lening krijgen om een kleine of middelgrote woning of appartement te verwerven. Voor slechts 17% van de huishoudens van Genk en Oostende is dit het

geval. Tussen 2000 en 2004 valt de sterk negatieve tendens op: in Oostende trad er een halvering van de betaalbaarheid op, in de andere steden verminderde het aandeel voldoende kapitaalkrachtige huishoudens met 11 à 19 procent.

De toegenomen druk op de koopwoningmarkt wordt weerspiegeld in de cijfers over de wachtlijsten voor een sociale huurwoning in de stad. De 13 centrumsteden tellen samen 55.000 kandidaten, waarvan 21.000 in Antwerpen en 10.000 in Gent. In alle steden behalve in Hasselt en Kortrijk nam de afgelopen twee jaar het aantal kandidaten op de wachtlijsten toe. Niet alleen het aantal kandidaten voor een sociale woning stijgt, ook hun wachttijd is toegenomen in de meeste steden. In Genk en Oostende bedraagt de wachttijd meer dan 2 jaar en 1 maand. In Leuven en Gent was er een sterke aangroei van het aantal kandidaten, maar die ging gepaard met "slechts" een geringe toename van de wachttijd. Ook opmerkelijk is dat Gent en Antwerpen wel de meeste kandidaten tellen, maar ook de kortste wachttijd hebben (1 jaar en 1 maand).

Kwaliteit van de woonomgeving

Het is opvallend hoe hoog de tevredenheid over de buurt is. In Brugge en Hasselt antwoordden maar liefst 93% van de inwoners dat ze eerder of zeer tevreden zijn over hun buurt. In Mechelen en Antwerpen ligt dit iets lager (ca. 83%), de tevredenheid in de andere centrumsteden schommelt daar tussenin. Er zijn weinig verschillen tussen 2004 en 2006, maar in Kortrijk noteren we toch een toename van 5%.



Uit een objectieve analyse van het uitrustingsniveau van de woonomgeving blijkt dat er een zeer hoge spreiding van haltes van het openbaar vervoer is in Brugge, Gent, Leuven, Mechelen en Turnhout: 90 à 95% van de inwoners woont op minder dan 500 meter wandel-

afstand van een bus- of tramhalte waar een minimum-frequentie gewaarborgd is. In Antwerpen is er een goed aanbod voor 2/3e van de inwoners, in Oostende en Roeselare voor driekwart. Er is een gespreid aanbod van openbaar buurtgroen in Gent en Oostende: 87% van

STEDENBELEID

de inwoners woont op minder dan 400 meter wandelen van publiek toegankelijk groen met een zekere belevingswaarde. In Antwerpen en Turnhout woont 2/3e van de bevolking nabij buurtgroen, in Brugge en Roeselare de helft, en in Mechelen 40%.

De tevredenheid over de netheid in de buurt verschilt sterk van stad tot stad: in Mechelen, Gent, Aalst, en Antwerpen vindt nog geen 60% van de inwoners hun buurt netjes; in Hasselt bedraagt dit 80%. Er zijn tussen 2004 en 2006 zowel positieve trends (Mechelen, Hasselt) als negatieve trends (Brugge, Genk, Sint-Niklaas). Ook de tevredenheid over de netheid van het stadscentrum loopt sterk uiteen: in 2006 heeft 27% van de Antwerpenaren een positieve indruk over de netheid van de stad, in de Limburgse steden Hasselt en Genk, en in Brugge en Leuven schommelt dit rond de 80%. In de Limburgse steden en Aalst stellen we wel een afname vast tussen 2004 en 2006 (-6 à -9%); in Mechelen zien we een positieve evolutie (+12%)

Thema mobiliteit

De keuze van het vervoersmiddel is belangrijk om de leefbaarheid van de stad te bevorderen. Daarom zijn in de stadsmonitor toch een 15-tal indicatoren opgenomen over het verplaatsingsgedrag en de verkeersveiligheid.

Modal split

Wanneer we de 'modal split' (verdeling van verplaatsingen over de vervoerwijzen) bekijken, stellen we vast dat koning auto nog steeds regeert. In Genk (61,6%),

Aalst (57,6%) en Kortrijk (53,1%) gebruiken meer dan de helft van de inwoners de auto of moto als belangrijkste verplaatsingsmiddel tijdens de vrije tijd. In Oostende ligt dat aandeel opmerkelijk lager met 31,5%. Ook Antwerpen en Brugge blijven onder 40%. De inwoners uit de Vlaamse steden blijven ook zeer regelmatig de auto gebruiken om naar het werk of naar school te gaan. In Brugge, Leuven en Oostende doet minder dan de helft van de inwoners dit, maar in Aalst, Hasselt en Genk ligt dit aandeel nog steeds boven de 60%. Wel is over het algemeen het aandeel van de inwoners dat voor de auto of moto kiest als belangrijkste verplaatsingsmiddel in alle steden licht gedaald ten opzichte van 2004 (ongeveer min 5 à 6%).

Het fietsgebruik kent dan weer een lichte toename. De fiets is vooral populair in Brugge waar meer dan 40% van de inwoners de fiets gebruikt als belangrijkste verplaatsingsmiddel tijdens de vrije tijd. Ook in Turnhout, Roeselare en Sint-Niklaas ligt dit cijfer boven 35%. In Antwerpen, Genk en Gent ligt schommelt dit aandeel rond de 20%. Over het algemeen zien we dat voor het woon-werk/schoolverkeer de cijfers in elke stad een paar procenten lager liggen.

In Oostende verplaatsen opvallend meer inwoners zich te voet. Tijdens de vrije tijd is dat ongeveer 21% en voor het woon-werkverkeer iets meer dan 10%. In alle andere centrumsteden is dat een pak minder. Zo verplaatst slechts 5% van de inwoners uit Sint-Niklaas, Aalst en Genk zich meestal te voet voor het woon-werkverkeer. Over het algemeen kent ook het gebruik van het openbaar vervoer een licht positieve evolutie. Er zijn echter

duidelijke verschillen tussen de steden. Tijdens de vrije tijd maakt in Antwerpen meer dan 25% van de inwoners gebruik van het openbaar vervoer als belangrijkste vervoermiddel. Ook in Gent en Oostende ligt dit aandeel relatief hoog (resp. 20,2% en 18,1%). Wel zien we dat in de meeste steden relatief meer gebruik wordt gemaakt van het openbaar vervoer voor het woon-werk/schoolverkeer. In Aalst, Leuven en Gent ligt dit cijfer boven de 20%. Weinig gebruikers van het openbaar vervoer vinden we in Roeselare (ongeveer 5%) en Turnhout (ongeveer 6%).

Nochtans wonen de meeste inwoners uit de Vlaamse centrumsteden dicht bij een halte waar vaak bussen passeren. In Brugge, Gent, Leuven, Mechelen en Turnhout hebben zelfs 90 à 95% van de inwoners degelijke bus- of tramhalte op minder dan 500 meter van hun woning. In Antwerpen, Oostende en Roeselare is er een goed aanbod van openbaar vervoer voor tweederde à viervijfde van de inwoners.

Verkeersveiligheid

Hoewel de meerderheid van de inwoners uit de steden zich storen aan de snelheid van het verkeer in hun buurt en nog steeds te veel personen slachtoffer worden van een verkeersongeval, tonen de cijfers uit de stadsmonitor een positieve evolutie. In Aalst, Gent, Roeselare en Sint-Niklaas ervaart iets meer dan 60% van de inwoners de onaangepaste snelheid van het verkeer in de buurt als een probleem. In Antwerpen, Brugge, Hasselt, Oostende en Turnhout schommelt dit aandeel rond de 50%. De andere steden zitten daartussen. Tus-

sen 1998 en 2004 stellen we in alle steden een dalende trend vast: steeds minder mensen zouden last hebben van het snelle verkeer in de buurt.

Ook het aantal dode en zwaargewonde verkeersslachtoffers t.o.v. het aantal inwoners zou in de meeste steden zijn gedaald. Vaak gaat het om een halvering van het aantal slachtoffers in vergelijking met begin jaren '90. In Genk, Kortrijk en Turnhout tellen we in 2002-2004 wel nog steeds 10 of meer verkeersslachtoffers per 10.000 inwoners per jaar. In Leuven en Oostende waren er toen gemiddeld 5 verkeersslachtoffers per 10.000 inwoners per jaar. De andere steden zitten daartussen, met voor de meest recente periode eerder hoge cijfers voor Gent, Hasselt, Mechelen, Roeselare en Sint-Niklaas.

We willen hier opmerken dat deze ongevalstatistieken slechts het topje van de ijsberg tonen en heel wat opmerkingen zijn te maken over de slachtofferregistratie (vb. door de politie).

Algemene vaststelling

Het autogebruik daalt licht en de verkeersveiligheid lijkt licht toe te nemen. Het is misschien wat voorbarig om nu al dergelijke conclusie te trekken, maar de eerste cijfers wijzen op een evolutie in de gewenste richting. Hopelijk worden deze voorlopige trends bevestigd in de toekomst. We zien alvast dat in steden waar het autogebruik lager ligt (vb. Oostende en Brugge), ook het aantal dode en zwaargewonde verkeersslachtoffers lager ligt en men relatief minder wordt gestoord door de snelheid van het verkeer in de buurt.

Institutionele principes

In een leefbare en duurzame stad is de kwaliteit van het bestuur belangrijk. Voor het behoorlijk bestuur van een stad zijn vertrouwen, solidariteit en bewonersbetrokkenheid belangrijk. Daarom bevat de stadsmonitor daarover tal van indicatoren.

Vertrouwen in de medemens

In de Vlaamse steden is meer dan de helft van de inwoners van mening dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn. Wel zijn er duidelijke verschillen tussen de centrumsteden. Zo vindt 64,2% van de Leuvenaars dat de meeste mensen wel te vertrouwen zijn. Ook ongeveer de helft van de inwoners uit Hasselt, Turnhout en Brugge is deze mening toegedaan. In Oostende (onder meer omwille van de oudere populatie) zien we het omgekeerde: slechts 37% van de inwoners heeft meestal vertrouwen in de medemens. In de grootsteden Antwerpen en Gent schommelt dit percentage rond de 42%. Over het algemeen is het vertrouwen wel licht toegenomen in vergelijking met 2004. In Hasselt en Roeselare stellen we zelfs een stijging vast van meer dan 8%.

Vertrouwen in de overheid

In 2006 heeft iets meer dan een kwart van de inwoners uit de centrumsteden veel of zeer veel vertrouwen in de federale overheid. Het vertrouwen in de Vlaamse overheid ligt duidelijk hoger en schommelt rond de 40%. Algemeen is het aandeel inwoners dat vertrouwen heeft in de federale overheid (+6%) en Vlaamse overheid (+13%) in alle steden gestegen ten opzichte van 2004.



Het vertrouwen in het stadsbestuur verschilt duidelijk van stad tot stad. In Hasselt, Brugge en Oostende heeft 55% à 60% van de bevolking ‘veel’ of ‘zeer veel’ vertrouwen in hun stedelijke overheid. In Aalst (30%), Mechelen (35%) en Antwerpen (36%) ligt dit percentage veel lager. Wel stellen we in 2006 vast dat het aandeel inwoners uit Aalst, dat zijn stadsbestuur vertrouwd, sterk is afgenomen ten opzichte van 2004 (-9,7%), terwijl in Antwerpen (+6,8%) en Mechelen (+5,9%) dit aandeel is toegenomen. Ook in Kortrijk, Oostende en Roeselare zien we een sterke positieve trend (+ 9% à 10%).

Vertrouwen in gerecht, politie en pers

De verschillen tussen de Vlaamse centrumsteden zijn hier relatief klein, zeker voor wat betreft het vertrouwen in gerecht en in pers. Hoewel de verschillen groter zijn tussen de steden voor de politie, valt op dat het vertrouwen in de politie overal hoger ligt dan bij de andere twee instituties. Tussen de 25% en 35% van de inwoners vertrouwt het gerecht en de pers. Voor wat betreft de politie schommelt dit percentage tussen de 50,3% (Antwerpen) en 63,5% (Kortrijk). Opvallend is de positieve evolutie die we zien tussen ...

2004 en 2006 van het vertrouwen in het gerecht en de politie. In Leuven (+11,2%), Gent (+9,5%), Hasselt (+9,4%) neemt het aandeel inwoners dat vertrouwen heeft in het gerecht sterk toe. In Kortrijk (+11,1%), Roeselare (+10%) en Mechelen (+8,6%) is dit het geval voor de politie. Het vertrouwen in de pers neemt afhankelijk van stad toe of af. De verschillen tussen 2004 en 2006 zijn hier ook veel kleiner.

Solidariteit

Inwoners uit de centrumsteden steunen regelmatig een goed doel. In Hasselt zeggen bijna drie op de vier inwoners (74%) dat ze het afgelopen jaar geld hebben gegeven aan mensen die het minder goed hebben bij ons in België, bijvoorbeeld via organisaties zoals Levenslijn, Kom op tegen kanker, Mensen zonder Papieren, het Rode Kruis. In Oostende ligt dit aandeel lager: zes op de tien inwoners zegt dergelijk doel te hebben gesteund. De resultaten van de andere 11 centrumsteden liggen hiertussen. Voor wat betreft 'mondiale solidariteit' (geld geven aan Broederlijk Delen, 11.11.11, Vredeseilanden, Amnesty International,...) stellen we gelijkaardige resultaten vast.

Wanneer we peilen naar solidaire houding (o.b.v. enkele stellingen) in plaats van geefgedrag stellen we vast dat de solidariteit met de derde wereld duidelijk hoger is dan de solidariteit met de kansarmen bij ons. Ons onderzoek toont aan dat ongeveer 4 op de 10 inwoners een solidaire houding heeft ten opzichte van mensen die het minder goed hebben in België. In Antwerpen ligt dit aandeel het hoogst (52%), in Leuven (31,2%)

en Hasselt (32,6%) het laagst. De verschillen tussen de centrumsteden zijn minder groot wanneer we kijken naar mondiale solidariteit. Over het algemeen toont ongeveer 7 op de 10 inwoners een solidaire houding met armen in de derde wereld.

Bewonersparticipatie en burgerbetrokkenheid

Een stad zonder participatie en betrokkenheid van bewoners kan noch leefbaar noch duurzaam ontwikkelen. Vandaar dat de stadsmonitor ook cijfers bevat over informatiespreiding, het raadplegen van inwoners door het stadsbestuur en de actieve betrokkenheid van deze inwoners.

De indicator over informatiespreiding leert ons dat vier op de vijf inwoners van Oostende, Hasselt en Genk zich in 2006 goed geïnformeerd voelt over wat er in de stad is en gebeurt en wat de plannen en beslissingen van het stadsbestuur zijn. Inwoners uit Aalst en Antwerpen zijn minder tevreden over de informatiespreiding. Het percentage dat tevreden is ligt in beide steden net onder de 60%. Inwoners blijken vooral op hun honger te zitten voor wat betreft informatie over de beslissingen van het stadsbestuur. In bijna alle centrumsteden zien we een positieve trend in de tijd. In Roeselare voelen bijna 14% meer inwoners zich goed geïnformeerd in vergelijking met 2004. Ook in Leuven (+9,5%) en Brugge (+9,2%) is de stijging opmerkelijk. Enkel in Sint-Niklaas merken we een daling (-4,7%).

Er zijn duidelijke verschillen tussen de steden als we kijken naar de indicator over het raadplegen van inwoners. In Aalst vindt slechts een kwart van de inwoners dat het stadsbestuur voldoende de inwoners consul-

teert. Ook in Antwerpen (29,8%) en Leuven (31,8%) ligt dit aandeel niet hoog. In de Limburgse steden Genk en Hasselt schommelt dit percentage rond de 52%, in Oostende zelfs rond de 60%. Opmerkelijk is de sterke stijging in Mechelen (+14,9%) en Kortrijk (+13,6%) ten opzichte van 2004. Ook in Brugge, Gent en Oostende neemt het aandeel inwoners dat zich voldoende geraadpleegd voelt toe (telkens +8%).

Opvallend is dat bijna de helft van de inwoners uit de centrumsteden geen actieve betrokkenheid bij zijn stad of buurt toont. Wel zegt ongeveer een kwart van de bevolking dat ze in de toekomst misschien een probleem onder de aandacht zullen brengen, een bijdrage zullen leveren aan een discussie in de buurt of zullen deelnemen aan een wijkactie. Voorlopig is dus een minderheid van de bewoners werkelijk betrokken. In Mechelen, Kortrijk, Leuven, Genk en Antwerpen is ongeveer een kwart van de bevolking het laatste jaar actief geweest om iets in de stad of buurt te verbeteren. In Aalst en Roeselare schommelt dit percentage rond de 17%.

Algemene vaststelling

Wanneer we bovenstaande indicatoren inzake vertrouwen en participatie samen bekijken valt ons op dat vaak dezelfde steden het (relatief) goed doen en/of positieve evoluties tonen: de Limburgse steden Hasselt en Genk, en de West-Vlaamse steden Oostende, Brugge, Kortrijk en Roeselare. Lage cijfers en negatieve trends zien we enkel in Aalst. Steden die niet echt hoge cijfers kennen, maar wel een positieve evolutie laten zien, zijn Mechelen en Antwerpen. ●

Van beleid tot beslissing en actie: met Cognos BI zit iedereen op dezelfde lijn

Cognos maakt business intelligence alomtegenwoordig doorheen de hele onderneming. Leer hoe iedereen in uw organisatie toegang kan krijgen tot rapporten en analyses zodat iedereen de strategie begrijpt en in staat is beter gefundeerde beslissingen te nemen.

Meer weten? Registreer dan nu voor het gratis Cognos Business Intelligence seminarie op 19 April 2007 via www.cognos.com/be/events

De la stratégie à la décision et à l'action: avec Cognos BI, tout le monde est sur le même pied

Cognos rend la business intelligence omniprésente à travers toute l'entreprise. Découvrez comment chacun des collaborateurs de votre organisation peut accéder à des rapports et à des analyses de sorte que la stratégie soit comprise par tous et permette la prise de décisions mieux fondées.

Vous voulez en savoir plus ? Inscrivez-vous dès maintenant au séminaire de Business Intelligence gratuit donné par Cognos le 19 avril 2007 via www.cognos.com/be/events



Starters 2006

25% des créateurs d'entreprise à Bruxelles sont des femmes

Tous les deux ans, l'Agence Bruxelloise pour l'Entreprise (ABE) étudie la réalité de la trajectoire des créateurs d'entreprise^A. Qui crée une entreprise en Région bruxelloise?

Quelles sont les motivations de ces créateurs? De quels conseils ont-ils bénéficiés?

La Région de Bruxelles-Capitale totalise le plus de créations d'entreprise par habitant^B. En deux ans, le profil du créateur d'entreprise a changé et des tendances nouvelles se dessinent. Autant d'amorces de chan-

A. L'étude a été réalisée par ICHEC-PME, entre juillet 2006 et janvier 2007 sur 400 personnes qui ont pris un nouveau numéro d'entreprise en 2006.

L'étude se base sur un échantillon représentatif de la population totale des créateurs d'entreprise. Ils ont été contactés personnellement par téléphone.

B. 9.436 créations d'activité entrepreneuriale ont vu le jour en région bruxelloise en 2006, contre 8.287 en 2005.

gement des mentalités au sein de la société qui doivent être prises en compte par ceux qui accompagnent les créateurs d'entreprise.

Si le profil moyen de l'entrepreneur est un homme de 37 ans, de nationalité belge, de niveau universitaire, il existe plusieurs types de créateurs aux motivations fort différentes.

Des tendances à contre courant des idées reçues ?

- En 5 ans, la population âgée de 25 à 29 ans est passée de la 4^e à la 1^{ère} place. Elle ne représentait que 11,6% en 2001, lors de la première étude de l'ABE. Aujourd'hui, 20,7% des entrepreneurs qui créent une société à Bruxelles ont entre 25 et 29 ans. Autre

catégorie en forte hausse, les + de 50 ans. De 9,7% en 2001, ils représentent en 2006, 15% du pourcentage total des créateurs d'entreprise.

- 1 entrepreneur sur 3 est une femme. En 5 ans, le pourcentage de création d'entreprise par des femmes est passé de 23,3% à 29,3% du total de création d'entreprise en Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit d'une augmentation de 25,8%.
- 1 créateur d'entreprise sur 4 a la nationalité d'un pays membre de l'Union européenne autre que belge. La part relative de créateurs d'entreprise étrangers originaires de l'Union européenne est passée de 11,8% en 2001 à 24,2% en 2006. La part relative de créateurs d'entreprise étrangers non originaires de l'Union européenne a augmenté de 23,7% en 5 ans, pour atteindre les 7,0%. En analysant l'origine des personnes interrogées, ce dernier chiffre passe à 44,6%. Près de la moitié des créateurs d'entreprise en Région bruxelloise sont d'origine étrangère (24,3% EU non belge et 20,3% non EU).



Pourquoi créer son entreprise ?

L'entrepreneur bruxellois est-il carriériste ?

48,8% des créateurs d'entreprise ont lancé leur entreprise dans une logique d'autocréation d'emploi, 12,7 % seulement dans une logique d'entreprise à potentiel de croissance (30 à 40 personnes endéans les 5 ans). 38,5% ambitionnent de créer une petite entreprise (de 5 personnes maximum). La propension à créer une petite entreprise est plus forte chez les 30-50 ans, alors que la tendance à l'autocréation d'emploi est plus marquée chez les moins de 30 ans et les plus de 50 ans.

L'étude révèle que les starters 2006 sont beaucoup moins animés par une ambition de « carrière ». A la question quelle était votre motivation à créer, 9% voulaient en 2004 rencontrer une ambition professionnelle contre 1,5% en 2006 et 11% souhaitaient vivre leur passion (9,5% en 2004). Ils sont aussi plus nombreux à en attendre une augmentation de revenus (de 8% en 2004 à 12,5% en 2006). Toutefois, la première motivation reste une plus grande liberté d'action dans l'activité (28,8%). Le spectre du chômage semble reculer dans leurs motivations (de 10,3% à 4,3%).

Dans plus d'un tiers des cas (34% en 2006 contre 26,5% en 2004), l'activité créée s'inscrit dans la même lignée que celle exercée préalablement dans un statut d'employé. L'expérience du métier acquise dans un emploi semble de plus en plus conditionner l'activité exercée en indépendant par la suite.

Par ailleurs, le nombre d'indépendant sortant directement des études est également en progression, de 6% en 2004 à 8,3% en 2006.

L'entrepreneuriat féminin

La motivation des femmes à la création d'entreprise est différente de celles des hommes. Pour la plupart, elles raisonnent en termes de passion et non d'ambition. La majorité des femmes créent avant tout leur entreprise par passion, en deuxième place se retrouve la nécessité. Elles créent leur emploi, à l'inverse des hommes, qui ambitionnent de développer une entreprise à potentiel de croissance.

Par ailleurs, pour la majorité des femmes interrogées (77,8%), il s'agit de la première expérience en tant qu'indépendante (56,5% seulement chez les hommes). ...

Les résultats de l'étude bisannuelle de l'ABE sur les créateurs d'entreprise en Région de Bruxelles-Capitale bousculent les a priori.

Les créateurs d'entreprise à Bruxelles sont

- une population de plus en plus féminine (+25,8%)
 - une population multiculturelle (près de 45 % des créateurs bruxellois ne sont pas d'origine belge)
 - une population qui cherche aussi à créer son propre emploi (48,8%)
-



Vers une “démocratisation” du statut d’indépendant

Les tendances observées en 2004 se confirment : de plus en plus de créateurs d’entreprise (64,5% contre 51,6% en 2001) ne sont pas issus d’un terreau familial indépendant. Ce qui tend à corroborer l’hypothèse selon laquelle l’esprit d’entreprendre semble mieux se répandre, en touchant plus de personnes dont le contexte familial ne les prédestinait pas à la base à devenir indépendants.

L’entrepreneuriat “cheveux gris” bien plus qu’un entrepreneuriat de nécessité

L’étude met en avant que la création d’entreprise au-delà de 50 ans ne se résume pas à un entrepreneuriat de nécessité développé par des personnes licenciées de leur travail à un âge professionnellement avancé. Il est

principalement le fait de personnes qui préalablement avaient déjà une activité indépendante : 26,4% des entrepreneurs qui ont créé une entreprise en 2006 et qui avaient déjà une expérience en création d’entreprise ont plus de 50 ans. Le but des quinquagénaires est de créer leur propre emploi (53,4%, 37,9% pour créer une petite entreprise et 8,6% pour lancer une entreprise à potentiel de croissance). Leur niveau d’étude est principalement universitaire (62,1% parmi les plus de 50 ans), ils sont porteurs de la nationalité belge (63,8%). C’est donc un phénomène essentiellement belge.

Un entrepreneuriat non accompagné

L’étude révèle que 40% des créateurs d’entreprise considèrent n’avoir bénéficié d’aucun appui, sous quelque forme que ce soit. ...

A propos de l’ABE

Créée en janvier 2003 « l’Agence Bruxelloise pour l’Entreprise » est chargée d’être l’acteur de première ligne en contact direct et régulier avec l’entrepreneur bruxellois pour l’informer et si nécessaire l’accompagner. Cette institution publique régionale avec le statut d’asbl fonctionne comme une société privée. Elle compte 48 collaborateurs et a un budget annuel de 4,2 millions d’EUR.

L’aide offerte par l’Agence aux entreprises se concentre dans des missions qui lui sont principalement confiées par l’Europe et la Région de Bruxelles-Capitale dans les créneaux du financement et des subsides, de la création d’entreprises, de l’innovation, du transfert technologique transnational et de la gestion d’une politique d’attraction des investisseurs étrangers, de l’urbanisme et de l’environnement.

Structurée autour de 4 départements (Economie & Starters, Urbanisme & Environnement, Technologie & Innovation - NTIC, Santé, Industries Urbaines, Environnement, Agroalimentaire - Relations Internationales), l’ABE exerce des activités de sensibilisation, d’information collective, d’information individuelle et d’accompagnement pour développer la compétitivité des entreprises bruxelloises.



Certains starters (majoritairement les plus de 50 ans) déclarent ne pas avoir besoin d'accompagnement. D'autres (majoritairement les femmes) évoquent le manque d'informations sur les structures d'accompagnement et les subsides.

“La société évolue très vite, nous devons évoluer avec elle. La Région bruxelloise dispose avec les Guichets

d'Economie locale, les centres d'entreprises publics et l'ABE, d'une offre publique importante et diversifiée. Quant à l'offre privée, aucune autre région ne dispose d'une telle gamme de services aux entreprises. Néanmoins, il est extrêmement difficile d'identifier ceux qui vont lancer leur entreprise pour leur présenter ces services. Il y a clairement un enjeu de communication.

Ceci n'a pas empêché l'ABE en 2006 de distribuer plus de 3.000 starter kits et de conseiller 702 starters dont 227 innovants ou à caractère technologique”, explique Bruno Wattenbergh, directeur de l'ABE.

www.abe.irisnet.be

www.ecosubsibru.be

Turning IT into strategic advantage

Cegeka's Microsoft Solutions: reference case

Une collaboration interne plus efficace chez VOKA grâce à l'intégration de Cegeka vers une plate-forme IT uniforme!

Afin d'optimiser la collaboration interne et le service offert à ses 17.000 membres, VOKA souhaitait remplacer son infrastructure IT actuelle, composée de 9 entités autonomes, par une plate-forme IT commune. Un défi moins facile à relever qu'il n'y paraît. VOKA a donc demandé l'assistance de Cegeka qui propose un package complet et convivial de solutions Microsoft. La solution de base est Microsoft CRM 3.0, une plate-forme qui a permis d'intégrer parfaitement Microsoft Dynamics Navision, Microsoft SharePoint Server 2007 et Microsoft Exchange Server 2005. Toutes les informations sont centralisées, ce qui permet de les consulter rapidement via l'intranet du VOKA. Dans le futur, chaque projet sera, par ailleurs, géré sur un système central. La facturation sera également automatisée et possibilité de générer des rapports de manière rapide et flexible. L'avenir sourit au VOKA.

Collaborer mieux et plus vite via l'intranet

Pour assurer une collaboration optimale entre les diverses entités du VOKA, Microsoft SharePoint 2007 a été installé comme base pour l'intranet.

Le VOKA est un organisme consultatif pour de nombreuses administrations flamandes et régionales, ce qui ne facilite pas la recherche de rapports sur les serveurs. De plus, chaque entité du VOKA disposait de son propre serveur et l'accès à l'information n'était pas toujours évident.

Grâce au nouvel intranet, toutes les informations utiles sont désormais accessibles partout dans le monde.

Un site web, différents webmasters

Le VOKA dispose aujourd'hui d'un portail unique (www.voka.be) où les liens vers les sites web de chaque entité sont mentionnés. Chacun de ces sites est réalisé différemment et s'articule autour de sa propre structure. Le nouveau site du VOKA est entretenu par le webmaster de chaque entité.

Cette flexibilité démontre, elle aussi, la puissance de l'intégration d'un système IT commun.

Les webmasters se chargent du contenu du site sans devoir se rencontrer physiquement. Le transfert des données de l'ancien au nouveau site s'est limité à un simple 'copier/coller'.

Facturation automatique avec Microsoft CRM 3.0

Dans le futur, grâce à Microsoft CRM 3.0, chaque événement organisé par VOKA pourra être initié à partir de chaque entité. Les événements sont affichés sur le site du

VOKA où les personnes intéressées peuvent s'inscrire.

Dès ce moment, la facture est déjà préparée dans Microsoft CRM 3.0. La facture est envoyée, via CRM, à l'application comptable, en l'occurrence Microsoft Dynamics Navision, qui finalise la facture et l'imprime.

Dès le paiement de la facture, cette information est enregistrée dans Microsoft Dynamics Navision et envoyée dans CRM.

Génération de rapport immédiate

A l'avenir, VOKA utilisera Microsoft Reporting Services pour générer rapidement des rapports dans Microsoft CRM 3.0. Dans la mesure où chaque membre du personnel gère ses données disponibles à sa manière, il n'est pas évident, par exemple, de demander le nombre de membres participants par activité.

Bientôt, VOKA pourra consulter ce type de données rapidement et facilement grâce à Microsoft CRM 3.0.

Le pouvoir à l'utilisateur

Dès le début du projet, VOKA et Cegeka ont décidé d'impliquer l'utilisateur le plus possible. Pour chaque phase du projet, un groupe de travail, composé d'un représentant de chaque entité dénommé 'key user', a été mis sur pied.

Cette stratégie visant à faire diriger le projet dès le début par l'utilisateur, porte ses fruits. Les avantages de la migration sont reconnus et appréciés. L'utilisateur, quant à lui, est très motivé.

"Je suis impressionné par la précision avec laquelle Cegeka a évalué le timing de développement, de test et d'implémentation du système", note Patrice Bakeroot, chef de projet IT de VOKA.



Luc Van Ammel
COO, VOKA

"Comme nos 250 collaborateurs travaillent sur 18 sites différents, une communication rapide et un échange simplifié de l'information sont indispensables. Grâce au nouvel intranet, lancé par Cegeka, nous pourrions, à l'avenir, consulter ces informations n'importe où dans le monde."

"Ce n'est absolument pas évident, surtout dans le cas de notre organisation. Mais le fait que nous continuons à respecter le planning illustre bien le professionnalisme qui caractérise l'approche de Cegeka. Nous sommes donc plus que convaincus que VOKA a fait un grand pas en avant grâce à ce projet".



Outre ses solutions Microsoft, Cegeka propose aussi des services pour le développement d'applications, l'assistance technique et l'expertise 'people'. Pour en savoir plus, surfez sur www.cegeka.be ou appelez Cegeka Solutions au 011 240 234.

Personne à contacter: Ronny Moons



Piazza management club, un réseau pour le Management Public

Lors du 4^{ème} Congrès du Secteur Public le Piazza management club a été présenté officiellement. Cette nouvelle initiative est soutenue par des personnes influentes du secteur public et privé.

Le PIAZZA management club veut créer un forum dynamique et créatif pour les personnes remplissant des fonctions à responsabilités dans l'administration, la politique, la vie d'entreprise, la recherche et le secteur social. Ce forum central constitue un point stratégique au sein duquel les idées flexibles et faciles à réaliser prédominent. Ces idées sont appelées à mettre en relation les instances publiques, le monde académique et la vie d'entreprise. C'est pourquoi le PIAZZA management club stimule le PPP (Partenariats public privé). Le club évolue dans un environnement distingué sans appartenance politique aucune.

Le club va au-delà des frontières et s'adresse aussi bien aux managers flamands et wallons qu'aux fonctionnaires européens. Les langues usitées au sein du club sont le néerlandais, le français et l'anglais. Les membres du club sont des hauts fonctionnaires d'instances publiques participant à et influençant la politique. Les membres venant du secteur privé sont des PDG ou appartiennent au comité de direction et les membres venant du secteur académique sont des professeurs et font partie du management.



Pour plus d'info:
Thibault Van der Auwermeulen
tel. 02/534 94 51 - tvda@4instance.be





Overheid doet beroep op Cognos voor snellere omzetting van beleid in actie

Het gebruik van instrumenten voor prestatiebeheer, zoals de Balanced Scorecard, is niet langer exclusief voorbehouden aan privébedrijven. Ook overheden investeren steeds vaker in systemen om hun prestaties te meten, te beheren en bovenal te verbeteren. Dat bleek overduidelijk uit de talrijke buitenlandse praktijkvoorbeelden die Brett Knowles aanhaalde tijdens zijn lezing op het 4^{de} Overheidscongres, georganiseerd door het magazine 4INSTANCE.

Brett Knowles, de Canadese pionier die mee het allereerste softwarepakket voor balanced scorecarding hielp ontwikkelen en ruim twintig jaar ervaring in dat specifieke domein kan voor-

“Cognos is vandaag de enige leverancier die de volledige cyclus van prestatiebeheer met één geïntegreerde oplossing kan afdekken.”

leggen, was op het congres aanwezig op uitnodiging van softwareleverancier Cognos. Cognos, dat zelf onder meer ook oplossingen voor prestatiebeheer aanbiedt, is een van de duizend organisaties

die Brett Knowles bij hun scorecarding-initiatieven begeleidde. Cognos is bovendien een van de drie klanten van Brett Knowles die opgenomen zijn in de ‘Balanced Scorecard Hall of Fame’ van Kaplan en Norton, de grondleggers van het concept.

Transparantie van bestuur

Onder invloed van regelgevende initiatieven, zoals de Sarbanes-Oxley wet, is de roep om meer transparantie van bestuur de voorbije jaren steeds luidter gaan weerklinken. Ook de overheid, die traditioneel altijd al met die vraag is geconfronteerd, moet vandaag steeds vaker en in een steeds grotere mate van detail rekenschap kunnen afleggen over

*Brett Knowles:
“Om meer
transparantie van
bestuur te creëren is
een goede en snelle
rapportering op
maat van de diverse
belangengroepen van
cruciaal belang.”*



haar beleidsdaden en prestaties aan allerlei stakeholders of belanghebbenden. In het geval van een overheidsinstelling kunnen die heel divers zijn, zoals Brett Knowles opmerkt. “Daarmee raken we een eerste belangrijk punt van verschil aan tussen overheden en privébedrijven. Al moeten die laatste zich tegenwoordig eveneens verantwoorden naar een stijgend aantal belangengroepen en niet langer naar klanten en aandeelhouders alleen.”

Om hun streven naar bestuurlijke transparantie te ondersteunen of, zoals Brett Knowles het formuleert, “om het onzichtbare zichtbaar te maken”, doen meer en meer overheden een beroep op Balanced Scorecards en andere instrumenten voor



Cognos, wereldwijd marktleider in oplossingen voor business intelligence (BI) en performance management (PM), biedt zijn klanten een compleet, open, flexibel en geïntegreerd systeem voor prestatiebeheer dat technologie en analytische toepassingen combineert met goede praktijken en een breed partner netwerk. Dankzij het systeem krijgen klanten een antwoord op de vraag hoe zij precies presteren, waarom zij al dan niet presteren zoals gepland, en wat ze eraan kunnen doen. Het laat hen toe om hun huidige prestaties te meten en te begrijpen en tegelijk hun strategieën voor de toekomst te plannen.

prestatiebeheer. “Als meer dan tachtig procent van je activiteiten niet tastbaar en dus onzichtbaar is, zoals in het geval van een overheidsorganisatie, word je afgerekend op die andere twintig procent, die wel duidelijk zichtbaar en bijgevolg ook makkelijk te meten is. Dat is uiteraard geen geslaagde verhouding. Zo is het gevaar reëel dat je het zichtbare luik van je activiteiten te veel gewicht en middelen gaat toekennen en de verkeerde prioriteiten gaat stellen. Daarom is het zaak om dat andere, onzichtbare deel van je organisatie ook zo transparant mogelijk te maken. En dat kan perfect via balanced scorecarding.”

Strategiekaart mét prioriteiten

“In eerste instantie raad ik overheden aan om een strategy map te ontwikkelen waarin ze de strategie van hun organisatie duidelijk in kaart brengen. Die strategie blijft vandaag nog te vaak onzichtbaar,

ook voor de personen die haar moeten uitvoeren. Bij het opstellen van zo’n strategiekaart volstaat het niet om de strategische doelstellingen van je organisatie te formuleren, je moet ook de nodige prioriteiten eraan verbinden. Daar is een belangrijke taak weggelegd voor de leiders of het management van de organisatie”, aldus Brett Knowles.

Tegelijk raadt hij overheidsinstellingen aan om ook burgers en andere belanghebbenden in dit proces te betrekken. Zo polste het bestuur van Singapore via een opiniepeiling naar de prioriteiten van zijn burgers, nadat het alle beleidsdoelstellingen voor hen had opgesteld. Brett Knowles beschouwt de strategiekaart dan ook als een belangrijk communicatiemiddel naar stakeholders toe. “Net als de Balanced Scorecard, laat de strategiekaart je toe om op een heldere en eenvoudige manier over je doelstellingen en prestaties te communiceren. Door verschillende strategiekaarten te ontwerpen, kan je alle stakehol-

ders bovendien informeren in functie van hun specifieke behoeften en interesses. Om meer transparantie van bestuur te creëren is een goede en snelle rapportering op maat van de diverse belangengroepen van cruciaal belang. Het gezegde ‘one size fits all’ gaat in dit verband geenszins op. De mate van transparantie zal voor de ene doelgroep noodgedwongen groter zijn dan voor de andere, al was het maar uit privacyoverwegingen.”

Uitvoering geeft doorslag

In de praktijk heeft Brett Knowles, die met zijn team ruim 2000 scorecards hielp ontwikkelen, al dikwijls moeten vaststellen dat een briljante strategie niet noodzakelijk uitstekende prestaties garandeert. “Meer dan tachtig procent van de strategieën die gelanceerd worden mislukken op een of andere manier, ook al is er in wezen niks mis mee, simpelweg omdat de uitvoering ervan te wensen overlaat.



Het Cognos Innovation Center for Performance Management werd opgericht in juni 2004 om innovatie en best practices op het vlak van prestatiebeheer te stimuleren. Daarbij gaat alle aandacht naar de praktijkervaring van de klanten zelf. Op die manier helpt het kennisportaal organisaties om hun productiviteit en groei te verbeteren, meer uit hun investeringen te halen en hun plannen en doelstellingen ten volle te realiseren. Sinds juni 2005 krijgen ook Europese klanten en partners toegang tot het kennisportaal van Cognos. Meer informatie vindt u op www.cognos.com/innovationcenter.

Daarom is het zo belangrijk dat je als overheidsorganisatie ook de juiste indicatoren selecteert om je prestaties te meten. Vervolgens moet je ook de processen van je organisatie, evenals de projecten die je opzet om deze te ondersteunen of verbeteren, regelmatig toetsen aan de beleidsdoelstellingen en prioriteiten die je in je strategiekaart hebt bepaald. Zo verleg je de aandacht van het proces naar het resultaat en verhoog je de kans dat je strategie volgens plan wordt uitgevoerd.”

Het implementeren van een Balanced Scorecard hoeft ten slotte ook geen eeuwigheid in beslag te nemen. Integendeel zelfs: “als het meer dan vijf dagen vergt, ben je slecht bezig”, aldus Brett Know-

les, die hiermee duidelijk hamert op het belang van een snel resultaat. “Je kunt maanden spenderen aan het perfectioneren van een scorecard, maar op vijf dagen tijd moeten de fundamentele scorecard er staan, ongeacht de omvang of de complexiteit van je organisatie.”

Brett Knowles, die ook als adviseur betrokken is bij Cognos' Innovation Center for Performance Management, bundelde zijn eigen jarenlange ervaring in scorecarding met de innovatieve technologie en de rijke expertise van Cognos in het ontwikkelen en opzetten van systemen voor prestatiebeheer. Dat leidde tot de creatie van een beproefd vijfstappenplan dat ervoor zorgt dat je Balanced Scorecard

snel operationeel is en het beleid van je organisatie snel en effectief in actie wordt omgezet. “Cognos is vandaag de enige leverancier die de volledige cyclus van prestatiebeheer – van het in kaart brengen van je strategie, de vertaling ervan in concrete plannen, het uitvoeren van die plannen tot en met het meten en rapporteren van de resultaten – met één geïntegreerde oplossing kan afdekken”, besluit Brett Knowles.

*Meer informatie over Cognos' aanbod voor de overheidssector vindt u in het Cognos Public Sector Online Resource Center:
http://www.cognos.com/public_sector.*

Contacteer ons:

Cognos Belgium - Bernard Depuydt - Pegasus Park - De Kleetlaan 12B - 1831 Diegem
Phone: +32 (0)2 712.10.42 - Email: infobelux@cognos.com

i-City kroont Hasselt als eerste digitale wereldhoofdstad

i-City lanceerde op 28 maart in Hasselt de nieuwe mobiele applicaties van het softwareplatform die de werking van een draadloze stad moeten faciliteren. Dit platform is wereldwijd het eerste in zijn soort en zorgt ervoor dat mobiele toepassingen functioneren op het draadloze netwerk.

I-City is een project dat alle mogelijke toekomstplannen en dromen in verband met draadloze toepassingen aan de hand van PDA's, laptops, smartphones,... in concrete plannen omzet. Waar het plan ooit ontstond in de hoofden van 3 'inspirators' werd het al gauw opgemerkt door grote spelers zoals Microsoft, Telenet, Siemens, Concentra, Fujitsu-Siemens en de Research Campus Hasselt... die besloten om een unieke constructie te vormen met de Vlaamse overheid en het project 'i-City' alle leven in te blazen. Meer nog, ook de academische wereld zag de voordelen en de noodzaak van het levend lab en schaarde zich achter het project.

Eind 2003 zag toenmalig Minister Ceysens de opportuniteit van een draadloos internetlabo en heeft haar schouders onder het project gezet door een haalbaarheidsstudie te laten uitvoeren. Philip Deschietere (Deloitte), Pieter Vandekerckhove (Ad-

junct Kabinetschef Ceysens) en Frank Bekkers hebben dan verder onderzocht aan welke voorwaarden i-City moest voldoen om overheidssteun te ontvangen voor de bouw van een Living Lab.

Begin 2004 werd het project voorgesteld aan professor Lagasse, bezieler van IBBT. Hij onderschreef het concept en moedigde aan om het Living Lab te bouwen, vooral vanwege het gebruikersgericht onderzoek, de samenwerking van industrie en overheid en het idee dit lab open te stellen voor de academische wereld.

In maart 2004 werden de resultaten van de haalbaarheidsstudie aan het consortium gepresenteerd en goedgekeurd, waarna al snel een voorstelling van het initiatief volgde aan de pers in april 2004. Op 4 juni 2004 keurde de Vlaamse Regering de beloofde steun goed met als resultaat dat de vzw i-City op 13 juli 2004 officieel opgestart werd. Het

startkapitaal werd ingebracht door deze stichtende bedrijfsleden en door de Vlaamse overheid via de Limburgse Reconvertie Maatschappij (LRM).

i-City organiseerde in de Grenslandhallen te Hasselt, het tweede congres waar internationale bedrijven, onderzoeksgroepen en beslissingnemers uit binnen- en buitenland zich buigen over de toekomst van de mobiele toepassingen. Tijdens dit jaarlijkse event wil i-City zijn open innovatiemodel stimuleren en Vlaanderen verder positioneren als koploper op het vlak van onderzoek naar en testing van mobiele toepassingen.

Tijdens dit tweedaagse event gaven nationale en internationale autoriteiten hun visie op het mobiele landschap dat vandaag aangestuurd wordt door de convergentie tussen telecom, media, software en netwerken.

Met dit congres en de lancering van de nieuwe applicaties op het softwareplatform, sluit i-City zijn tweede werkjaar succesvol af. Twee jaar geleden startte het unieke onderzoekslabo voor mobiele toepassingen in Hasselt. Bedrijven en gebruikers bouwen er samen aan mobiele toepassingen voor de toekomst. Vandaag vormen Hasselt en Leuven samen de grootste mobiele proeftuin ter wereld, ...

i-City is een project dat tot doelstelling heeft een proeftuin te bouwen waarin bedrijven, de academische wereld en de overheid, onderzoek kunnen voeren naar mobiele breedbandtoepassingen en technologieën. Complementaire kennis van verschillende bedrijven, academische onderzoekscellen en de ondersteunende rol van de overheid smelten er samen, om een zo optimaal mogelijk onderzoeksresultaat te behalen. Door de combinatie van een excellent netwerk, een nuttig en open platform en 4.000 testgebruikers zal gedrags- en technisch onderzoek naar draadloos internet verricht worden. In dit kader zal onder andere een hotzone gecreëerd worden met maar liefst 600 hotspots in Hasselt en later ook in Leuven.

waar testgebruikers mobiele toepassingen zullen testen in levensechte situaties.

Daphne Tubée, directeur partnerships i-City verklaart: “i-City heeft in de loop van haar bestaan bezwezen zeer succesvol te zijn. Het project in Hasselt en Leuven rond gebruiksvriendelijke mobiele webdiensten kent nu al uitstraling in het buitenland. I-City zorgt er mede voor dat Vlaanderen haar rol van innovatieve regio in het buitenland, ten volle kan waarmaken”, aldus Tubée.

City eXperience Tour

Voortaan kunnen inwoners en bezoekers in Hasselt met een PDA in de hand gebruik maken van de eerste mobiele softwaretoepassingen. Deze toepassingen draaien op een uniek door i-City ontwikkeld ‘Community Services platform’.

Toepassingen zoals Friend Finder, Location Based advertising (Store Manager), Mobile TV on demand, Photo Messaging, Self Authoring of Tourist Tours, streaming media,... moeten bezoekers van de digitale stad meer comfort, diensten, informatie en ontspanning bezorgen.

Deze toepassingen zijn de eerste applicaties ontwikkeld door i-City zelf en zullen op het platform beschikbaar blijven. De applicaties die als test dienen zijn gedurende de tijd van de test beschikbaar voor de gekozen doelgroep. Zo lopen er nu reeds de eerste testen met applicaties van De Lijn, Testaankoop en staan er samenwerkingen met onderzoeksgroepen, o.a. van de UGent, in de steigers. Vanuit de werkgroep Mobiliteit van i-City wordt een project rond een innovatieve parkeerapplicatie opgestart en vanuit de werkgroep Healthcare wordt gekeken

naar applicaties voor thuisverzorging en hartmonitoring. De resultaten van deze test zullen allemaal beschikbaar gesteld worden via www.i-city.be.

i-City kent ook internationaal succes en werd vorig jaar genomineerd voor de “Best Technology Foresight” op de 2006 World Communications Awards. Een belangrijke erkenning voor bedrijven en individuen die verantwoordelijk zijn voor innovaties, ontwikkelingen en nieuwe diensten.

Bouwstenen voor de toekomst

i-City lanceert haar eerste grote spin-off ‘City Live’, officieel opgericht in januari 2007. City Live zal verderbouwen op de fundamenten van onderzoek en ontwikkeling binnen i-City. Deze spin-off kreeg als missie mee om het Community Services Platform te commercialiseren en verder te ontwikkelen.

...



Privé én werk overzichtelijk gerangschikt in multifunctionele GSM met AZERTY-toetsenbord

Met de i600 introduceert Samsung haar eerste Ultra Messaging-telefoon. De Samsung i600 is 's werelds dunste 3G Smartphone met een AZERTY-toetsenbord. Met Windows Mobile 5.0 beschikt de i600 over de volwaardige functionaliteiten van een pc. De Samsung i600 ondersteunt het HSDPA-netwerk voor snellere dataoverdracht en communicatie zonder onderbrekingen via Wi-Fi en Bluetooth 2.0 EDR.

Dit mobiele kantoor in zakformaat behoort tot de lichtste en dunste in zijn soort. (100 gr) Een soepele en slimme organizer waarmee bijvoorbeeld e-mail en MSN Messenger binnen handbereik zijn. Het glasheldere 2,2 inch multikleuren landscape TFT-display geeft een gemakkelijke kijk in tal van opgeslagen (zakelijke) documenten, dossiers, filmpjes, games en songs.

Partners en overheid op één lijn

i-City is een geslaagd voorbeeld van een publiek-private samenwerking. Aan de wieg stonden Microsoft, Siemens, Telenet, Concentra, Fujitsu Siemens en Research Campus Hasselt. De Vlaamse Overheid vormde de andere helft van het consortium. Dankzij de privé-partners werd de infrastructuur en het platform solide uitgebouwd. De Vlaamse overheid van haar kant waakte over het maatschappelijk belang, zowel naar het inhoudelijke van de testen als naar de valorisatie die zij wilde zien gebeuren. ●



ENHANCED MANAGEMENT OF ADMINISTRATIVE FINES

What is the average time between an offence notification and the closure of a case? Which companies have a high number of social legislation offences? Are fines being collected on time in each province? By providing immediate answers to key questions such as these, SAS has greatly improved the follow-up of administrative fines at the Federal Public Service Employment, Labour and Social Dialogue.

Industry

Public

Business Issue

Improve the processing and management of administrative fines.

Solution

SAS is used from data entry to reporting and to check the reliability of data.

Benefits

- Increased efficiency in following up administrative fines.
- Improved productivity.
- More in-depth knowledge of every case.
- A better overview of the departments' efficiency.

SAS PROVIDES FASTER ACCESS TO UPDATED INFORMATION

Continuous exchange of data

Administrative fines are due from companies that have breached social legislation or legal working prescriptions. Typical cases include employing people without declaring them or avoiding payment of certain social security contributions. These offences are established by inspectors from the police or the government, and then communicated to the FPS Employment. There, the Administrative Fines department manages all steps related to processing and collecting these fines. This workflow obviously involves a continuous exchange of data with numerous parties: inspectors, police, lawyers, FPS justice and other various departments within the FPS. In 2006, the Administrative Fines department handled a total of 120,000 files.

Integrated tool for the administration of fines

«With such a vast amount of data to follow up, relying on a powerful and reliable IT application is crucial», says Nicole Decheneux, project leader at the FPS Employment's IT Department. «That is why we developed GINAA, an integrated IT tool to manage administrative fines. GINAA stands for Gestion Informatique des Amendes Adminis-

tratives - Geïntegreerde Informatica Applicaties Administratieve Geldboeten. GINAA helps users follow up each stage of a case, from the filing of emails and letters exchanged with lawyers to the accounting operations related to payments received. Using GINAA, staff at the FPS Employment can rapidly look up information to answer questions from management, from lawyers, or from companies involved. These questions typically relate to the current status of a case.»

More openness with increased security

«The GINAA tool, however, was still running on an old mainframe. We had already decided to upgrade our hardware because it was rapidly becoming obsolete. But this meant that GINAA had to be adapted to our new computer», Mrs Decheneux continues. «We also wanted to use this opportunity to improve the application by making it accessible to remote users over the Internet, using a VPN connection. In addition, we wanted to increase the security of the program while at the same time making it more open to other applications. We also needed to make it flexible enough to rapidly accommodate the continuous legal

THE
POWER
TO KNOW®

With the SAS-based GINAA application, staff at the Administrative Fines department immediately gets a clear overview on the status of social legislation offence cases. “The SAS software has greatly accelerated a number of phases in the management of administrative fines.”

Nicole Decheneux
Project leader at the
FPS's IT Department

changes that affect our activity.” SAS was able to meet all of these requirements. As a result, the entire GINAA application was migrated to a SAS environment.

Data quality automatically checked at the source

Today, SAS technology is used throughout the management process, from data entry to reporting. The raw data is entered into dynamic SAS pages by the secretaries who receive the offence reports from the inspectors. “For the output results to be accurate, the system requires a lot of data to be typed in at the source”, observes Mrs Decheneux. “It is extremely important that this process occurs faultlessly. That is why SAS automatically carries out certain validity checks in order to safeguard the quality of data. In addition, a series of batch checks, based on a number of verification parameters, are run every night to check data quality. We find this to be a key strength of the SAS software: not only does it generate high quality reports, it also verifies the reliability of the data itself.”

Access to all information from anywhere

Company related information is grouped with other data, such as accounting figures and employment records of the companies involved. These data are all gathered in a central database. All information related to a case is thus instantly accessible, both within the FPS and remotely. Le-

gal advisors immediately have all the required data at hand when making decisions. They are also able to generate letters more rapidly because a number of figures are automatically filled in. As for inspectors in the field, they now have remote access to all the information related to a specific company before making a visit. In addition, the centralized system uses a single individual code for each offence, which means files can be found much more rapidly.

Better identification of trends

“The SAS-based application is providing decision makers with a much clearer overview on the status of cases,” notes Mrs Decheneux. “Our management reports, for instance, instantly show how many offences are being processed per region or type of company, what the amount collected is per type of offence, and what the trends are in the number and types of cases. Managers can view specific reports on demand; for instance, the number of offences discovered by inspectors during a given period. We are also able to provide the government with a clearer overview on the type of offences per area and the average time it takes to close a case.”

The SAS-based application also offers numerous benefits to the FPS's IT team. Thanks to this application, the Electronic PV project can be easily managed. New reports and

intranet modules can be rapidly added to meet user demands for new functions or information fields. And the application can be easily updated following amendments to statutes or legal codes. In general, programming has also become easier thanks to SAS' object-oriented design. In the near future, the quality of management reporting should improve even further with the addition of a management cockpit featuring a number of key performance indicators. The efficiency of the system is already drawing widespread attention throughout other governmental departments.



THE
POWER
TO KNOW.

SAS INSTITUTE NV/SA
HERTENBERGSTRAAT 6 | B-3080 TERVUREN
TEL: +32 (0)2 766 07 00 | FAX: +32 (0)2 766 07 77
WWW.SAS.COM/BELUX

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. ® indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2007, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Het doel heiligt de middelen: de prestatiebegroting verbindt ze

Op woensdag 28 maart organiseerden SAS, wereldleider in Business Intelligence, PwC en 4Instance in de Universitaire Stichting te Brussel een lunchcauserie die zich richtte tot beleidsverantwoordelijk en. Tijdens de causerie brachten diverse sprekers ervaringen en inzichten omtrent de invoering van prestatiebegrotingen aan de hand van concrete cases. De conferentie werd afgesloten met een geanimeerd debat met moderator Marc Van Gastel, Sr. Adviseur Economie en Innovatie Departement Economie, Wetenschappen en Innovatie Ministerie Vlaamse Gemeenschap.

Lees hier het volledige verslag van het debat:

Link ((●

Het New Public Management maakte het laatste decennium opgang en leidde tot een modernisering van de overheid. Beleidsverantwoordelijken worden nu in toenemende mate beoordeeld op de realisatie van hun strategische doelstellingen (outcomes).

Dit reflecteert in een andere aanpak van de beleidsondersteunende werking en opmaak van de begroting.

De klassieke incrementele wijze van begroten sluit niet meer aan bij een beleid gericht op het behalen van strategische doelstellingen. Een andere wijze van begroten dringt zich op en het concept “prestatiebegroting” biedt hier een oplossing. Een prestatiebegroting zorgt voor een onderbouwde relatie tussen de (opgelegde) doelstellingen en de hiervoor noodzakelijke middelen.

In vele landen (VS, Canada, Nederland, Duitsland, ...) wordt de hervorming van de overheidsfinanciën naar een hogere versnelling geschakeld. De tendens is duidelijk, ontsnappen is geen optie.

In Frankrijk verwijst men naar “la Loi Organique relative aux Lois de Finances” van 2001 als het herschrijven van de financiële grondwet. Met een ongeziene snelheid is deze nieuwe LOLF ingevoerd. Tussen de eerste bekendmaking (2001) en de uitvoering (opmaak van de begroting voor 2006) ligt geen 6 jaar.

In België heeft de regering in haar Ministerraad van 31 maart 2006 beslist om de instellingen van de sociale zekerheid te verplichten om tegen de begrotingsopmaak van 2007 voorstellen te formuleren voor de introductie van een prestatiebegroting of Activity-Based Budgeting.

Maar, hoe groot is de kloof tussen theorie en praktijk? Zijn de gegevens toegankelijk en is bijgevolg de informatie beschikbaar? Beschikken de overheidmanagers over de juiste instrumenten?

Imperatives for Governments in a “Flat World”



Presented at the 4Instance Government Seminar on 20th March by Bill Thomas, Executive Vice President and General Manager for EDS in Europe, Middle East and Africa.

There was a time when people thought the world was flat. It took only one person to drastically change this point of view. When Columbus discovered America in 1492, he set in motion a mental and industrial chain reaction.

These days, one of the main topics on the news and in the papers is globalisation. Globalisation nowadays has the same consequences as had the discovery of America. Thomas Friedman described the essence and the impact of modern globalisation in his book “The World is Flat”.

Referring to this book, Bill Thomas outlined that governments are no longer insulated from the changes globalisation brings. He also presented EDS-Telindus’ point of view on the imperatives governments face in response to this globalisation.

The new economy has offered a new labour force and the ability to create global companies. In parallel, a second important driver to change has been technology, especially the rise of so called “edge” technologies, the proliferation of devices and wireless networks that deliver data and services to any place and at any time.



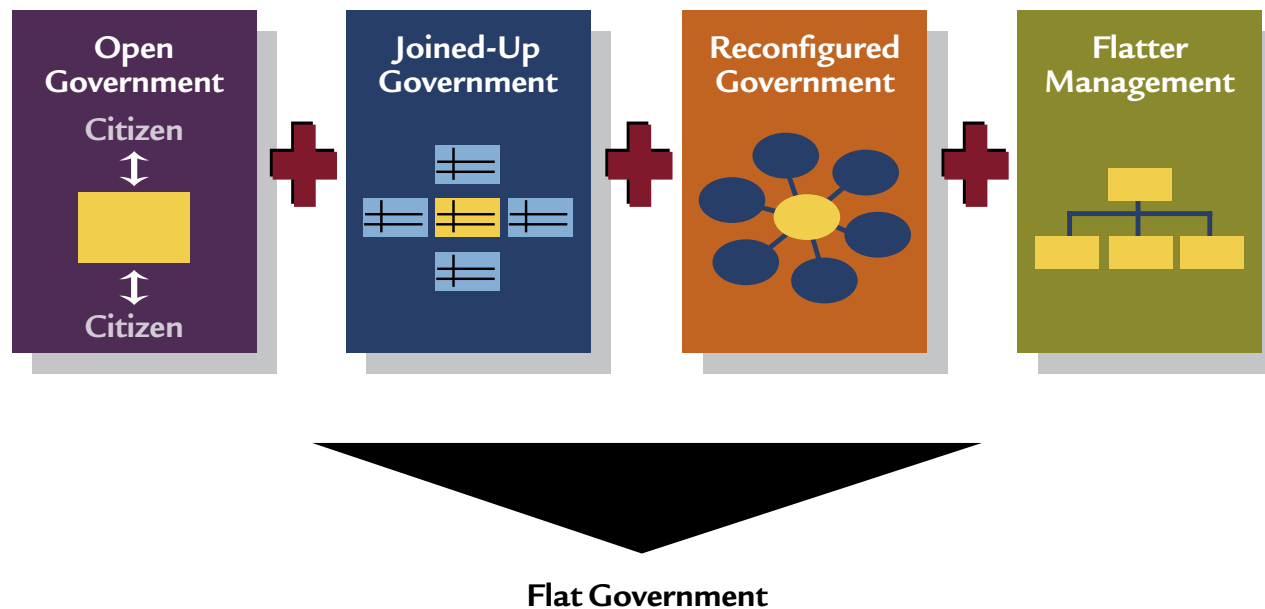
“Governments are at the heart of a dramatic change in the global economy – and they will have to change too to take advantage of the opportunity this presents.”

These change drivers have a profound effect on how the relationship between people and governments evolves. Governments need to be able to respond to public demand more quickly.

There are four areas any government should look at in order to respond to the challenge of the flatter world:

- Open Government
- Joined-up Government
- Reconfigured Government
- Flatter Management

...



ness the business and technology innovation which will allow them to best serve their citizens. The principles of “Flat Government” will equip them to do so. It is imperative for governments to be more open, be joined-up, reconfigure for a customer and product focus, invest in IT to promote greater productivity, and implement flatter management and practice.

Over het EDS-Telindus Consortium

De Tijdelijke Handelsvennootschap EDS-Telindus staat sinds 1 maart 2004 in voor de ICT-dienstverlening aan de Vlaamse overheid. Het consortium levert een breed pakket aan diensten m.b.t. applicatieontwikkeling en -onderhoud, netwerk-, beveiligings- en gebruikersondersteuning en zorgt voor de verdere ontwikkeling en integratie van de ICT-infrastructuur. De THV EDS-Telindus werd opgericht om de ICT-dienstverlening gedurende 5 jaar te kunnen garanderen voor de Vlaamse overheid. Beide bedrijven zijn complementair qua dienstenaanbod en bedrijfscultuur. EDS focust vooral op systeem- en bedrijfstoepassingsbeheer, applicatieontwikkeling en -onderhoud, de servicedesk en infrastructuur. Telindus neemt dan weer het netwerk, de interventiediensten en beveiliging voor haar rekening.



First, governments need to adopt an open approach at every level – whether we are talking about public policy or right-down to procurement procedures. They should be more focused on the people they are really trying to reach and constantly striving for accessibility and availability through more web-based services and open systems.

Secondly, governments need to join up services and have to become really good at working across government, across different levels in government and with outside organisations in both the private sector and the voluntary sector.

Thirdly, in the Flat World, governments must dare to reconfigure what they do, try to look at things differently, from a more commercial angle, just to be able to cope with the fast-paced world around us.

The fourth issue governments have to work on, is to flatten their management. Studies have proven that flatter, more agile enterprises outperform their sturdy counterparts. Also, governments need to see IT as a strategic enabler of policy and services reform.

So in conclusion, it is important that governments recognise the pressure that the changes in the global economy will present to them and that they proactively har-

Limosa ou la communication électronique des activités des étrangers en Belgique

Fin 2005, le gouvernement belge a exprimé le souhait de développer un système électronique permettant de monitorer et de contrôler toutes les formes d'occupation des travailleurs et indépendants étrangers en Belgique. Parallèlement, le système devait entraîner une simplification administrative pour toutes les parties impliquées.

Le projet Limosa est entré en vigueur au 1er avril 2007. Pas moins de 13 partenaires ont œuvré ensemble à la réussite de ce projet géré conjointement par la Banque Carrefour de la sécurité sociale (BCSS) et l'Office National de sécurité sociale (ONSS) avec le support techno-informatique de Smals.

Pourquoi imposer l'obligation Limosa ?

Limosa (d'après le *Limosa limosa*, un oiseau migrateur) est à replacer dans le contexte de la libre circulation des services qui voit les entreprises et indépendants étrangers de plus en plus nombreux à exercer des activités en Belgique. La volonté des autorités est avant tout de simplifier les démarches administratives et d'inscrire ces activités dans un cadre réglementaire pour que les conditions de travail et de rémunération valables en Belgi-

que soient respectées. Par ailleurs, le constat sur le terrain mettait en évidence une hausse des mécanismes de fraude avec pour corollaire une distorsion de concurrence, une exploitation des travailleurs, un dumping social et in fine une pression croissante sur les mécanismes belges de solidarité. Ce projet constitue également une solution pour lutter efficacement contre ces mécanismes de fraude variés.

Limosa permet de savoir qui vient travailler dans notre pays, ce qui rendra possible le contrôle des conditions de travail. Au-delà de cet objectif premier, Limosa vise à :

- améliorer le contrôle et le monitoring des activités étrangères en Belgique
- apporter des statistiques fiables et complètes
- simplifier les démarches administratives pour les différentes parties concernées par l'occupation transfrontalière

Comment est conçu le projet ?

Limosa est disponible en quatre langues (néerlandais, français, allemand et anglais) et constitue une primeur en Europe. Le projet comporte 3 phases.

La première phase du projet, la déclaration obligatoire Limosa, est opérationnelle depuis le 1er avril 2007. ...

Le 12 avril, moins de 2 semaines donc après le lancement de l'application, 6194 déclarations avaient déjà été effectuées dont la ventilation par pays d'origine se répartit pour les dix premiers comme suit : Pays-Bas 2936, France 937, Pologne 695, Allemagne (Rép. féd.) 506, Belgique 383, Luxembourg (Grand-Duché) 106, Portugal 96, Japon 78, Espagne 73 et République Tchèque 69.

Limosa – monitoring foreign workers and lessening the administrative burden

End of 2005, the Belgian government expressed its wish to develop an electronic system to monitor and control all forms of foreign occupation of workers in Belgium, whilst at the same time aiming for administrative simplification for all parties involved.

This ambitious project was named LIMOSA and its first phase enters into force April 1st, 2007.

This phase consists of a mandatory declaration for foreign salaried workers, self-employed workers and trainees who come to Belgium for temporarily activities or who exercise their activities only partially in Belgium.

In line with the e-gov principles, this declaration, to be made prior to the start of the activities, can be done electronically via the website www.limosa.be. This site is accessible in four languages (NL-FR-DE-EN).

Immediately after having done the declaration, a return receipt (called L-1) is offered. This L-1 document must be presented to the Belgian client (private persons exempted), if any. In case the form cannot be shown prior to the beginning of the activities, the Belgian client must electronically report this.

If a correct declaration has been done, the employer can benefit from a greatly simplified system of social documents.

Thus, foreign activities can be monitored and the Belgian inspection services can effectively target fraudulent activities and social dumping, detrimental to all actors involved.

In a second phase (mid 2007), all information concerning foreign activities in Belgium (posting documents, work permits, residence permits, ...) will be centralized in one database, leading the way to the third phase (planned for the second half of 2007): the creation of a single point of contact, enabling the foreign employer, employee or self-employed worker to declare its activities or request a work permit, residence permit, professional card, This site will then dispatch the request automatically to all Belgian federal or regional administrations involved (implying the unique collection and multiple use of data, and the exchange of data among the administrations), where a file will be opened.

The LIMOSA project is a first of its kind in Europe and will undoubtedly facilitate exercising professional activities in Belgium and guarantee the workers the rights accorded under Belgian legislation.

Belgium voluntarily offers this application to the European Commission and the other Members States as a basis for a possible Pan-European social service.

Chaque travailleur, indépendant étranger ou stagiaire qui vient travailler temporairement en Belgique doit remplir une déclaration. Il a la possibilité de se déclarer électroniquement au moyen d'une application web accessible sur www.limosa.be. L'accès sécurisé, permet une déclaration rapide et simple. Une fois déclaré, l'application délivre immédiatement au travailleur un accusé de réception (Limosa-1) que ce dernier devra pré-

senter à son client en Belgique. Si aucun accusé de réception n'est présenté, le client devra le signaler immédiatement via l'application.

Les entrepreneurs étrangers qui remplissent la déclaration obligatoire bénéficient de plusieurs avantages. Ils ne doivent par exemple pas établir un règlement de travail, un registre du personnel ou des documents belges relatifs aux salaires.

Dans la deuxième phase du projet, prévue pour le milieu de cette année, les données de la déclaration obligatoire seront intégrées dans une banque de données centrale. Des données relatives aux permis de travail, aux cartes professionnelles et aux autorisations de séjour viendront alimenter ce cadastre. Les services d'inspection concernés pourront consulter le cadastre et faire usage de ces informations dans le cadre de leurs ...

mission et compétence. Grâce à la centralisation de ces données, les services d'inspection pourront plus rapidement détecter les mécanismes de fraude.

La troisième phase du projet concerne la mise en place d'un guichet intégré pour les employeurs étrangers. Ce point d'accès intégré permettra aux employeurs étrangers, aux employés ou aux indépendants de déclarer leurs activités, de demander un permis de travail, un permis de résidence, une carte professionnelle, etc. Ils pourront s'acquitter de toutes les formalités administratives via une seule demande électronique. Le guichet diffusera alors la demande automatiquement vers toutes les autorités belges fédérales ou régionales impliquées où un fichier sera ouvert. Une fois de plus, les principes de récolte unique, d'échange d'informations et d'usage multiple des données trouvent à s'appliquer !

D'autres pays européens tentent-ils également de mettre en place un système de déclaration ?

A ce jour, les solutions implémentées ailleurs sont particulièrement complexes ; les déclarations doivent être faites par courrier recommandé avec accusé de réception, les démarches doivent être effectuées dans la langue du pays, des preuves supplémentaires doivent être fournies par les travailleurs, etc.

La Belgique est la première nation européenne à avoir implémenté avec succès un système de déclaration obligatoire généralisée, accessible électroniquement dans 4 langues.

Vers un service social électronique paneuropéen ?

Au-delà des avantages directs pour les employeurs étrangers et les services d'inspection, Limosa offre également de belles perspectives dans le cadre de la réalisation des objectifs de Lisbonne.

L'Union européenne appelle en effet de ses vœux la mise au point et l'établissement de services paneuropéens d'administration en ligne ainsi que la réalisation de réseaux télématiques interopérables permettant de soutenir de tels services. A cette fin, la Belgique a proposé Limosa à la Commission européenne comme base éventuelle pour le développement d'un service social électronique paneuropéen.

Les avantages liés à la mise en place d'un système de déclaration électronique standardisé paneuropéen à travers les Etats membres de l'Union européenne sont nombreux. Ainsi les entreprises et les indépendants auraient à leur disposition un système de déclaration uniforme, multifonctionnel à travers l'ensemble des Etats membres, disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7, offert dans la langue de chacun et faisant usage des services de base nationaux (environnements portails, système d'identification et d'authentification, etc.). Pour leur part, l'Union européenne et les Etats membres verraient s'accroître la satisfaction des entreprises et des indépendants, disposeraient d'informations pertinentes sous forme électronique et devraient investir moins dans des campagnes d'informations étrangères en raison d'une plus grande renommée et d'une utilisation plus importante des systèmes.

Quel est le caractère transférable de Limosa ?

L'expérience belge pourrait servir de base au développement d'une application au niveau européen, permettant aux personnes qui vont travailler temporairement dans un pays étranger de réaliser, de façon coordonnée, toutes les demandes de permis et communications dans tous les pays concernés à travers un guichet unique. L'architecture de l'application a en tout cas été conçue pour permettre facilement l'évolution vers un service paneuropéen.

Par ailleurs, Limosa repose sur une gestion électronique d'identités et d'utilisateurs déjà bien ancrée au sein du secteur social belge. Cette expérience s'avère utile dans le cadre de la mise en place d'un service social électronique paneuropéen. Le besoin d'identification et d'authentification électroniques des citoyens et entreprises de tous les Etats membres ainsi que la vérification électronique de certains mandats et qualités figureront forcément au cœur d'un tel projet.

Plus d'information:

www.limosa.be

Link (●)

Nederlandse versie:

Link (●)

Een telecommunicatieve kijk op vernieuwende technologieën voor de publieke sector

Binnen de publieke sector ijveren overheden en zorginstellingen voor het welzijn van respectievelijk burger en patiënt.

Sleutelwoord tot de verwezenlijking van dit welzijn is communicatie. Kwalitatieve steun kan immers pas geboden worden als beide partijen op dezelfde golflengte zitten.

Communicatie is een belangrijke, zoniet het belangrijkste, aspect om overheid en burger, zorginstelling en patiënt op eenzelfde lijn te krijgen. Het wordt echter heel wat moeilijker, wanneer deze communicatie op een gemeenschappelijk niveau uitgestippeld moet worden. Technologie is daarbij vaak de oplossing. Maar beschikt onze huidige technologie over de juiste eigenschappen om de relatie van publieke en gezondheidsinstellingen met hun burgers en patiënten te verbeteren?

“ Met behulp van onze innovatieve basistechnologie probeert Telenet Solutions alvast een bescheiden bijdrage te leveren om de digitale kloof tussen deze groepen te helpen dichten”, zegt Dirk Momont, Vice President Sales & Marketing Telenet Solutions.

Solutions by Telenet

Tien jaar geleden startte Telenet als meest beloftevolle challenger in Vlaanderen. Een decennium later groeide het Mechelse telecommunicatiebedrijf uit tot een gevestigde waarde in het telecomlandschap. Ook Telenet Solutions, de zakelijke afdeling van Telenet die zich richt tot bedrijven en overheden, is stilaan een gevestigde waarde. Telenet Solutions onstond in 2004 uit de fusie van Telenet Business en Codenet en is actief in België en het Groot-Hertogdom Luxemburg. Telenet Solutions biedt een aantrekkelijk dienstenaanbod voor telefonie, (draadloos) internet en data aan. Zijn missie bestaat erin de klant een creatieve oplossing op maat aan te bieden.

iDTV: open platform met uitgesproken kijkersmogelijkheden

Digitale televisie biedt een waaier aan mogelijkheden. Gebruiksvriendelijke programmaoverzichten, interactieve meespeelmogelijkheden, video-on-demand en comfortabele e-maildiensten op het televisietoestel zijn slechts enkele van de vele mogelijkheden van iDTV.

Daarnaast biedt iDTV ook de mogelijkheid om heel wat nuttige informatie of diensten te raadplegen zoals de treinroosters, vacatures en de Gouden Gids.

iDTV is er voor de residentiële televisiekijker maar ook voor bedrijven en overheden. Ook bij hen staat de interactiviteit met de burger centraal. Televisiezenders kunnen hun kijkers gemiste afleveringen

...

zeven dagen na uitzending aanbieden of hun kijkers via een button naar een extra webpagina loodsen. Steden en gemeenten bieden hun burgers via de regionale televisiekanalen een kans om informatie over hun diensten te consulteren. Bekend voorbeeld hierbij is “TV Link”, het digitale platform van de stad Kortrijk in samenwerking met de regionale tv-zender Focus WTV.

Een goed en intensief contact met de burger is de wens van elke burgervader (of –moeder). Mechelen en Kortrijk hebben hun weg naar digitale televisie al gevonden. In Kortrijk houdt het OCMW dagelijks contact met zorgbehoevende burgers. Het “Tele Senior”-concept voorkomt de isolatie en vereenzaming van de senioren in de Kortrijkse samenleving. Via digitale televisie komen ze dagelijks in contact met hun eigen familie én met andere burgers via het zogenaamde “beeldbellen”. Het platform biedt tevens de mogelijkheid om de bloeddruk en het glucosegehalte te meten en rechtstreeks maar persoonlijk en beveiligd door te sturen aan de behandelende arts.

i-City: stad met digitale toekomst

i-City, het Hasseltse stadsplatform voor draadloze technologie, werd in 2006 genomineerd in de categorie ‘Best Technology Foresight’ van de World Communication Awards. Een duidelijk signaal dat de burger stilaan beter leert omgaan met digitale en interactieve technologieën.

MyZone: het enige wat telt, is de glimlach van een kind

Telenet hecht ook veel belang aan zijn maatschappelijke opdracht. Met het “My Zone”-project schenkt Telenet een interactief platform aan kinderen die voor lange tijd in het ziekenhuis verblijven. Via het platform kunnen zij, wanneer zij dit wensen, contact opnemen met familieleden, vrienden en klasgenootjes. Onderzoek in Neder-

land toonde al aan dat interactieve technologie een positieve invloed heeft op het psychische, fysische en sociale welzijn van langdurig zieke kinderen.

Telenet Foundation: dicht de digitale kloof

De “Telenet Foundation” werd opgericht met het oog op het helpen overbruggen van de digitale kloof. Te veel mensen hebben om medische, economische of maatschappelijke redenen geen toegang tot de digitale informatiesnelweg. De Telenet Foundation beschikt jaarlijks over een budget van 300.000 EUR om projecten te steunen die een bijdrage leveren aan het helpen overbruggen van de digitale kloof. De nadruk ligt hierbij op projecten met een duurzaam karakter, projecten met een educatieve benadering hebben een pluspunt.

Beschikt onze huidige technologie over de juiste eigenschappen om de relatie van publieke en gezondheidsinstellingen met hun burgers en patiënten te verbeteren? Vanuit deze vraag zijn we vertrokken. Ondertussen kunnen we hier volmondig “JA!” op antwoorden. Dit blijkt uit de talrijke voorbeelden waarin het contact tussen de overheid en de burger centraal staat.

telenet  solutions

Voor meer info betreffende dit artikel:

dirk.momont@telenetsolutions.be

Voor meer productinfo:

surf naar www.telenetsolutions.be

of bel naar +32 (0)2 300 4747