

FUNCTIEBESCHRIJVING DIRECTEUR-GENERAAL DIGITALE DIENSTEN & DATA

• CONTEXT

De Gewestelijke Beleidsverklaring (februari 2026) legt de nadruk op begrotingsdiscipline, bestuurlijke efficiëntie en de modernisering van het Brussels bestuur. Het Gewest moet evolueren naar een performante en transparante administratie die het vertrouwen van burgers en ondernemingen versterkt.

Om deze doelstellingen te realiseren, werd een hervorming van het Brussels administratief landschap opgestart. De ondersteunende functies van de gewestelijke diensten gegroepeerd binnen Pijler 1, de nieuwe transversale ondersteuningsadministratie. Deze consolidatie heeft als doel de administraties te ontzorgen, schaalvoordelen te realiseren, rechtsgelijkheid te waarborgen, budgettaire beheersing te versterken en professionele ondersteuning te bieden aan alle beleidsdomeinen.

Binnen Pijler 1 worden de verschillende opdrachten en entiteiten geïntegreerd en georganiseerd in departementen, waaronder het directoraat-generaal Digitale Diensten & Data.

Het departement staat in voor de ontwikkeling, integratie en exploitatie van de digitale infrastructuur, platformen en datadiensten van het Gewest in partnership met, onder andere, IRISnet. Dit omvat onder meer een performante ICT-architectuur, gedeelde platformen, dataplatformen, cybersecurity, de ontwikkeling van een klantgerichte dienstverlening naar de andere administraties en de inzet van data en artificiële intelligentie. Deze componenten vormen de technologische ruggengraat van de overheid en maken een efficiënte, veilige en samenhangende werking van administraties mogelijk.

In dit kader wordt bijzondere aandacht besteed aan een efficiënte allocatie van publieke middelen, in functie van beleidsprioriteiten en maatschappelijke meerwaarde.

• MISSIE

De Directeur-generaal Digitale Diensten & Data positioneert de digitale omgeving als de ruggengraat van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en zorgt voor een betrouwbare, efficiënte en schaalbare digitale basis die de werking van de overheid structureel versterkt. De directie Digitale Diensten & Data moet de partner worden van de cliëntadministraties op het vlak van digitale transitie. Hij/zij maakt het mogelijk dat klantadministraties hun opdrachten niet alleen correct en veilig uitvoeren, maar ook eenvoudiger, sneller en met aantoonbare meerwaarde voor burgers en ondernemingen. De Directeur-generaal stuurt de digitale transformatie en ondersteunt de Regering en de bevoegde minister bij het bepalen en uitvoeren van de digitale strategie. Hij/zij vertaalt deze strategie naar een samenhangend en uitvoerbaar model voor digitale diensten, data en artificiële intelligentie, met meetbare impact op efficiëntie, beleidskwaliteit en vertrouwen.

De Directeur-generaal ontwikkelt en regisseert het gewestelijke digitale ecosysteem als één geïntegreerd geheel, op basis van geobjectiveerde noden en organiseert de inzet van gedeelde digitale capaciteit via

de uitvoeringspartners. Hij/zij waarborgt een duidelijke klantgerichte aanpak met duidelijke rolverdeling, stuurt op maximale herbruikbaarheid en schaalvoordelen, en zet middelen duurzaam en gericht in om de overheid eenvoudiger, performanter en kostenefficiënt te maken. Op het vlak van data positioneert de Directeur-generaal "data" als een strategisch goed. Hij/zij ontwikkelt een robuust datagovernance-kader dat databronnen, datakwaliteit en hergebruik tussen administraties waarborgt. Authentieke bronnen en het "only once"-principe worden toegepast.

Voor wat het expertisecentrum betreft, bundelt de Directeur-generaal de gespecialiseerde kennis inzake IT, data en artificiële intelligentie binnen het Gewest. Hij/zij stelt deze expertise ter beschikking van de administraties, adviseert bij complexe technologische vraagstukken en waarborgt de kwaliteit en consistentie van normen en methodes.

Op het vlak van innovatie stimuleert de Directeur-generaal de verkenning en gecontroleerde implementatie van nieuwe technologieën, in het bijzonder artificiële intelligentie, om de dienstverlening en de interne werking van het Gewest te versterken en klantgerichter te kunnen handelen. Hij/zij creëert een kader waarin experimenteren, leren en opschalen van innovatieve oplossingen op een veilige en verantwoorde manier mogelijk is.

• VERANTWOORDELIJKHEDEN

Beleidsontwikkeling: De Directeur-generaal ondersteunt de regering en de bevoegde minister bij de strategische digitale transitie en het bepalen van de strategie rond data en datagebruik binnen het Gewest. Hij/zij adviseert over beleidsopties en vertaalt beleidsprioriteiten naar een samenhangend en uitvoerbaar kader voor digitale infrastructuur, data en hun rol in beleidsondersteuning en artificiële intelligentie. De Directeur-generaal ontwikkelt een globale strategie die inzet op veilige, performante en schaalbare digitale oplossingen, met aandacht voor budgettaire beheersing, standaardisering en het gebruik van generieke oplossingen. De directeur-generaal ontwikkelt een globale visie voor onafhankelijke dataverzameling, analyse en beleidsevaluatie.

Beleidsuitvoering en coördinatie: De Directeur-generaal staat in voor de uitvoering van de data- en digitale transformatiestrategie en stuurt de implementatie van digitale projecten, platformen en datadiensten over de administraties heen. Hij/zij stuurt de uitvoering van de vastgelegde strategische doelstellingen en hervormingen en waarborgt dat deze worden omgezet in concrete processen, instrumenten en werkwijzen. De Directeur-generaal bewaakt de voortgang van de uitvoering, identificeert tijdig risico's en afwijkingen en neemt de nodige bijstellingen om de realisatie van de doelstellingen te verzekeren.

Hij/zij realiseert de architectuur en integratie van bestaande systemen, opdrachten en entiteiten binnen een samenhangend digitaal ecosysteem en bewaakt de continuïteit van de dienstverlening tijdens de transitieperiode (2027–2028). De Directeur-generaal zorgt voor een duidelijke afstemming tussen strategische prioriteiten en uitvoering. Hij/zij bewaakt de samenhang tussen de aansturing van het digitale ecosysteem en de levering van digitale diensten en stuurt bij waar nodig om tastbare resultaten te verzekeren.

Hij/zij zorgt ervoor dat de verschillende actoren binnen Digitale Diensten & Data afgestemd samenwerken, ontwikkelt daarbij een klantgerichte aanpak die past binnen de cliëntgeoriënteerde strategie van pijler 1 en dat beleidskeuzes effectief worden vertaald in uitvoerbare en gedragen maatregelen.

Op het vlak van data stuurt de Directeur-generaal de operationele uitvoering van de datastrategie aan. Hij/zij coördineert de ontwikkeling en uitrol van dataplatformen en -diensten over de administraties heen, en bewaakt dat data-uitwisseling en hergebruik tussen administraties effectief en conform de gemaakte afspraken worden gerealiseerd. Data-gedreven beleid en beleidsevaluatie worden mogelijk gemaakt door het aanbieden van databronnen en platformen.

Organisatie en middelen: De Directeur-generaal organiseert en coördineert de activiteiten van het departement Digitale & Data Diensten, implementeert adequate structuren en processen, wijst middelen (personeel, budget, uitrusting) toe, bepaalt verantwoordelijkheden en volmachten, bewaakt voortgang via performantie-indicatoren, leidt en ontwikkelt teams, formuleert objectieven voor medewerkers, verzorgt feedback en opleiding, en creëert een performante, professionele en gemotiveerde organisatiecultuur. De Directeur-generaal stuurt op een efficiënte inzet van middelen via rationalisatie van systemen, gebruik van gedeelde infrastructuur en de ontwikkeling van generieke oplossingen. Hij/zij organiseert de samenhang tussen interne capaciteit en de middelen geleverd via onder andere IRISteam en IRISnet en bewaakt hierbij transparantie, kostenefficiëntie en duidelijke verantwoordelijkheden.

Kernproces en dienstverlening: De Directeur-generaal waarborgt de beschikbaarheid, veiligheid en performantie van de digitale infrastructuur en -diensten van het Gewest. Hij/zij zorgt voor een klantgerichte, toegankelijke en betrouwbare digitale dienstverlening voor alle administraties en gebruikers. De Directeur-generaal organiseert een coherent dienstenaanbod gebaseerd op gedeelde platformen en standaardoplossingen en bewaakt dat deze effectief bijdragen aan de vereenvoudiging van administratieve processen en de samenwerking tussen administraties.

De Directeur-generaal zorgt ervoor dat deze dienstverlening voldoet aan hoge kwaliteitsnormen op het vlak van betrouwbaarheid, transparantie en tijdigheid, en afgestemd is op de noden van regering, parlement en andere stakeholders. Hij/zij waarborgt dat de aangeboden diensten steunen op gevalideerde data, duidelijke processen en performante tools, en continu worden verbeterd via digitalisering, automatisering en innovatie. Hij/zij ontwikkelt hiertoe een expliciet dienstenaanbod voor de administraties en instellingen, met duidelijke afspraken over kwaliteit en doorlooptijd, en meet periodiek de tevredenheid van de afnemers. De dienstverlening vertrekt vanuit de noden van de gebruiker: ontzorgen en ondersteunen staan voorop.

Governance, compliance en rapportering: De Directeur-generaal ziet toe op een gecontroleerde en conforme digitale werking, met bijzondere aandacht voor cybersecurity, gegevensbescherming en naleving van regelgeving. Hij/zij ontwikkelt en implementeert een kader voor data governance, datakwaliteit en het gebruik van artificiële intelligentie, en waarborgt dat digitale toepassingen op een ethische en rechtszekere manier worden ingezet. De Directeur-generaal organiseert een transparante rapportering over prestaties, risico's, investeringen en kosten, en bewaakt de coherentie tussen strategische keuzes en budgettaire impact.

Stakeholders en externe relaties: De Directeur-generaal onderhoudt structurele relaties met ministers, Parlement, gewestelijke entiteiten en externe partners. Hij/zij vertegenwoordigt het Gewest en de digitale en datafunctie in contacten met partners en leveranciers en organiseert transparantie communicatie en rapportage en zorgt ervoor dat Digitale Diensten & Data wordt ervaren als een betrouwbare en professionele partner die administraties ondersteunt via performante, datagedreven en innovatieve oplossingen.

De Directeur-generaal ontwikkelt daartoe een participatieve samenwerking met de gewestelijke instellingen, gebaseerd op gestandaardiseerde informatie-uitwisseling en een transparante win-

winbenadering. De instellingen worden actief gesensibiliseerd en geactiveerd in het begrotingsbeleid, zodat individuele ad-hoc analyses per instelling overbodig worden en sneller inhoudelijk kan worden samengewerkt.

• COMPETENTIES

1. VISIE ONTWIKKELEN

De Directeur-generaal beschikt over het vermogen om een **duidelijke en toekomstgerichte visie** te ontwikkelen op de digitale architectuur en werking van het Gewest en op het gebruik van data als bijdrage aan een efficiënte, veilige en betrouwbare overheid. Hij/zij vertaalt evoluties in technologie, data en artificiële intelligentie, samen met beleidsprioriteiten en hervormingen, in strategische keuzes en geeft daarmee richting aan het digitale ecosysteem van het Gewest.

2. INFORMATIE INTEGREREN EN BESLISSEN

De Directeur-generaal beschikt over het vermogen om complexe technologische, organisatorische, budgettaire en bestuurlijke informatie op **strategisch niveau te analyseren en te integreren**. Hij/zij weegt scenario's af, legt verbanden tussen beleid en uitvoering en neemt onderbouwde beslissingen met oog voor risico's, continuïteit, veiligheid en haalbaarheid.

3. INSPIREREN EN RICHTING GEVEN

De Directeur-generaal beschikt over het vermogen om **leiderschap** uit te oefenen dat richting geeft, inspireert en verantwoordelijkheid versterkt. Hij/zij mobiliseert leidinggevend en sleutelfiguren rond duidelijke doelen en draagt bij tot een organisatiecultuur waarin samenwerking, performantie, innovatie en resultaatgerichtheid verankerd zijn.

4. NETWERKEN BEÏNVLOEDEN

De Directeur-generaal beschikt over het vermogen om **strategische relaties op te bouwen en te onderhouden** in een complexe bestuurlijke omgeving. Hij/zij ontwikkelt netwerken, verbindt uiteenlopende belangen en creëert draagvlak bij kabinetten, administraties en externe actoren. Hij/zij zorgt voor een goede afstemming tussen de sturing van het digitale ecosysteem en de inzet van uitvoeringspartners.

5. BETROUWBAARHEID TONEN

De Directeur-generaal beschikt over het vermogen om **betrouwbaar, integer, onpartijdig en transparant** te handelen. Hij/zij neemt verantwoordelijkheid voor beslissingen en bewaakt de correcte toepassing van regels en procedures. Hij/zij vermijdt elke vorm van partijdigheid en ziet toe op een gelijke, objectieve en proportionele behandeling van dossiers. Hij/zij waarborgt vertrouwelijkheid en draagt bij tot het vertrouwen van administraties, partners en overheid in het gebruik van digitale middelen en data.

6. BESTUREN VAN DE ORGANISATIE

De Directeur-generaal beschikt over het vermogen **om de organisatie in zijn geheel te sturen** in functie van de strategische doelstellingen. Hij/zij stemt structuren, platformen, processen, middelen en prioriteiten op elkaar af en bewaakt de performantie van de digitale omgeving en van datagebruik in een context van hervorming, performantie en kwaliteit en schaalvergroting.

De Directeur-generaal beschikt over het vermogen om digitale, **technologische en data-gerelateerde vraagstukken** op strategisch niveau te begrijpen en te beoordelen. Hij/zij schat de impact van infrastructuurkeuzes, platformisering, data governance, cybersecurity en artificiële intelligentie in op processen, risico's, dienstverlening en kostenefficiëntie, en maakt hierover geïnformeerde keuzes in functie van performantie, veiligheid, rechtszekerheid en publieke meerwaarde.

De Directeur-generaal beschikt over het vermogen om **middelen strategisch te prioriteren en te sturen**. Hij/zij kan de beschikbare budgettaire ruimte optimaliseren en draagt bij tot een efficiënte allocatie van publieke middelen in functie van beleidsdoelstellingen en impact.

SD.1. EFFECTIEVE UITVOERING VAN DE INSTITUTIONELE HERVORMING

Beschrijving

De Directeur-generaal neemt vanaf 1 januari 2027 de operationele verantwoordelijkheid op voor de digitale uitvoering van Pijler 1. Hij/zij verankert de integratie van systemen, processen en opdrachten in één samenhangende digitale omgeving en waarborgt de continuïteit van de dienstverlening tijdens de overgang.

De Directeur-generaal stuurt de verdere operationalisering en optimalisatie van het Target Operating Model, corrigeert structurele knelpunten en draagt bij aan de governance van Pijler 1 via de Directieraad en de arbitrage- en escalatiemechanismen. De hervorming wordt niet enkel uitgevoerd, maar gestabiliseerd en structureel verankerd als backbone van een geloofwaardig digitaal transformatiebeleid.

• Meetpunt 1.1. Realisatie van het transformatieprogramma Pijler 1

- De Directeur-generaal neemt het bestaande transformatieprogramma over, valideert de stand van zaken en verankert de resterende deliverables in het reguliere beheer. De focus ligt op continuïteit van bestaande processen het omzetten van projecten naar stabiele werking

.Indicatoren:

Gestructureerde inventaris van gerealiseerde en resterende deliverables

- aandeel resterende deliverables gevalideerd en verankerd
- effectieve opname in het regulier beheer
- aandeel dossiers dat arbitrage vereist en resolutietijd

Termijn: 2027 (overname en validatie), daarna doorlopend

• Meetpunt 1.2. Operationalisering en optimalisatie van het Target Operating Model

De directeur-generaal zorgt ervoor dat de onderdelen van het TOM die betrekking hebben op IT en Databeheer worden geoperationaliseerd en geoptimaliseerd.

Indicatoren:

- percentage van de relevante domeinen dat geoperationaliseerd is;
- percentage van de diensten van het portfolio dat effectief gebruikt wordt door administraties;
- tevredenheid van de afnemende administraties en instellingen over de aangeboden diensten;
- effectieve werking van governance boards;
- gebruikersgraad van de platformen.

Termijn: operationalisering resterende domeinen tegen december 2027, daarna optimalisatie

• Meetpunt 1.3. Verankering van de integratie en mutualisering

De directeur-generaal zorgt ervoor dat ondersteunende functies, processen, tools en budgetten binnen zijn/haar domein aantoonbaar worden geïntegreerd en waarborgt dat deze aantoonbaar en duurzaam functioneren. De focus ligt op performantie en het elimineren van duplicatie in de IT-keten.

Indicatoren:

- percentage ondersteunende functies dat is overgedragen naar de structuur van Pijler 1;
- percentage geharmoniseerde en effectief gebruikte processen;
- vermindering van het aantal redundante tools en systemen;
- percentage gemutualiseerde ondersteuningsbudgetten.

Termijn: december 2027, daarna jaarlijkse rapportering.

• Meetpunt 1.4. Change management en continuïteit van de dienstverlening

De directeur-generaal zorgt ervoor dat de integratie verloopt zonder verlies aan operationele stabiliteit.

Indicatoren:

- afwezigheids- of verlooppercentage tijdens de transitie;
- stabiliteit digitale diensten
- tevredenheid of betrokkenheid van het personeel ;
- aantal kritieke incidenten met impact op de IT-functies;
- implementatiegraad van changeplannen, inclusief communicatie en opleiding.

Termijn: eerste evaluatie vanaf eind 2027, daarna doorlopend.

SD 2: RATIONALISERING OPTIMALISERING VAN GEWESTELIJKE IT- EN DATA-INFRASTRUCTUUR

Beschrijving:

De directeur-generaal rationaliseert de architectuur, systemen, tools en werkwijzen in partnerschap met Irisnet en stuurt op een performanter, meer transparant en beter beheersbaar digitaal landschap waarbij de klantbehoeften centraal staan. Hij/zij zet in op standaardisering en generieke oplossingen, waardoor dubbele ontwikkelingen worden vermeden en middelen efficiënter worden ingezet. De directeur-generaal bewaakt daarbij de samenhang tussen investeringen, prioriteiten en uitvoering.. Door middel van platformen en expertise worden digitale transitietrajecten gerealiseerd.

● **Meetpunt 2.1. Rationalisering van het regionale applicatielandschap:** De directeur-generaal voert een grondige rationalisering en standaardisering van het regionale applicatielandschap uit op basis van de cliëntbehoeften. Platformen (zowel technologie als data) moeten performant zijn en samenwerken. Bijgevolg worden redundante, verouderde of inefficiënte applicaties en systemen geïdentificeerd en afgebouwd.

Indicatoren:

- gevalideerde platformenstrategie waarbij data als technologie zijn plaats in heeft;
- Totaal aantal regionale applicaties en systemen verminderd met minimaal 30% tegen einde 2029.
- rapportage over geconsolideerde applicaties, gedecommissionde legacy-systemen en gerealiseerde kostenbesparingen.
- Licentiekosten geoptimaliseerd tegen einde 2029.

Termijn: Opmaak strategie zes maand na indiensttreding, jaarlijkse rapportering.

● **Meetpunt 2.2. Opmaak van een digitale strategie en een datastrategie voor het Brussels gewest:** de directeur-generaal maakt een digitale strategie op die het Brussels gewest in staat moet stellen om de maatschappelijke uitdagingen sneller en beter aan te gaan. Een inclusieve digitale strategie houdt rekening met noden van de burger en van de bedrijven. Een datastrategie daarentegen moet de regering en andere stakeholders ondersteunen om op basis van data onderbouwde beslissingen te nemen. Kwaliteitsvolle data zijn cruciaal voor een efficiënte werking van de Brusselse overheid en voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Indicatoren:

- Gevalideerde digitale strategie op basis van de beleidsprioriteiten;
- Gevalideerde datastrategie op basis van de beleidsprioriteiten;
- Governance opgezet voor effectieve uitvoering actieplannen,
- Monitoring op basis van geïdentificeerde indicatoren.

Termijn: digitale strategieën 6 maand na indiensttreding, actieplannen 9 maand na indiensttreding met halfjaarlijkse reporting.

● **Meetpunt 2.3. Uitrol van gedeelde storageinfrastructuur en mutualisering:** De directeur-generaal realiseert gedeelde storageinfrastructuur op basis van cloudoplossingen en gemeenschappelijke platforms voor alle gewestelijke entiteiten in partnerschap met Irisnet, met als doel schaalvoordelen te realiseren, veiligheid te garanderen en technologische wendbaarheid te verhogen.

Indicatoren:

- Minimaal 60% van de regionale applicaties gemigreerd naar gedeelde storageinfrastructuur tegen einde mandaat.
- Meetbare schaalvoordelen en kostenbesparingen door migratie en mutualisering gerapporteerd (vermeden investeringen, lagere operationele kosten).

Termijn: Eind 2027 met reporting

● **Meetpunt 2.4. Budgettaire optimalisering en ROI van digitale investeringen:** De directeur-generaal werkt binnen een strikt budgettair kader waarbij een performant en gerationaliseerd IT- en databeleid bijdragen aan het door de regering gevalideerd besparingstraject. Daardoor wordt systematisch gerapporteerd over de budgettaire impact en return on investment (ROI) van digitale investeringen en projecten, met als doel transparantie te waarborgen over kostenbaten, efficiency gains en vermeden uitgaven, en digitalisering meetbaar te koppelen aan budgettaire houdbaarheid.

Indicatoren:

- Jaarlijkse rapportage over gerealiseerde kostenbesparingen en efficiency gains door digitalisering (datastorage, automatisering, rationalisering, decommissioning).
- Minimaal 15% rationalisering op IT-uitgaven (licenties, infrastructuur, externe inhuur) tegen einde 2029 door schaalvoordelen en mutualisering binnen Pijler 1.
- ROI-analyses uitgevoerd voor alle strategische IT-investeringen > €500k, met transparante rapportage aan de regering over kosten, baten en risico's.

Termijn: Jaarlijks vanaf half 2027 / Eind 2029

SD 3: DATA GOVERNANCE EN DATAKWALITEIT

Beschrijving:

De directeur-generaal ontwikkelt, op basis van de datastrategie en in samenwerking met het BISA, een robuust data-ecosysteem dat data positioneert als publiek goed met meetbare waarde voor beleid, economie en samenleving. Hij/zij stimuleert het gebruik en de uitwisseling van data tussen administraties en voorziet hiertoe een klantgerichte datagovernance. De directeur-generaal zet data in om tot een datagedreven overheid te komen om zo betere beleidsvoorbereiding en besluitvorming te realiseren maar ook een betere dienstverlening op te zetten voor burgers en bedrijven. Daarbij moet op een verantwoorde manier AI ingezet worden. Hij/zij draagt bij aan de ontsluiting van open data en de valorisatie ervan voor economie en samenleving.

● **Meetpunt 3.1. Actieplan datastrategie:** het actieplan datastrategie voorziet in een datagovernance, in het verantwoord gebruik van AI bij gebruik, ontsluiting en delen van data en ondersteunt administraties en partners in het verhogen van de kwaliteit van hun werk. Data worden gedeeld tussen administraties waardoor de samenwerking verbetert.

Indicatoren:

- 100% van alle databanken binnen de administraties is geïdentificeerd
- 50% van de databanken is geconnecteerd
- Een geüniformiseerd AI-kader datagebruik wordt uitgerold
- Monitoring maturiteit data binnen Brusselse overheid
- Beschikbaarheid van de componenten van het dataplatform $\geq 99,5\%$.

- Aantal transacties via FIDUS verhoogd met minimaal 10% per jaar (basis 44,6 miljoen in 2025).
- Transactiekosten van FIDUS verlaagd met 20% tegen einde 2027

Timing: eind 2027 inventaris databanken, eind 2029 geconnecteerde databanken, begin 2028 AI-kader en begin 2029 monitoringtool datamaturiteit.

• **Meetpunt 3.2. Data governance, datakwaliteit en:** De Directeur-generaal zet een performante data governance op en stimuleert gebruik van data tussen administraties op basis van geconnecteerde databanken met als doel het "Only once"-principe te realiseren en datakwaliteit te verhogen.

Indicatoren:

- Data governance-framework gevalideerd; pool data stewards aangesteld; data-eigenaarschap gedocumenteerd voor alle kritieke datasets tegen einde 2027.
- Kader datakwaliteit met kwaliteitsaudits uitgevoerd voor minimaal 80% van de kritieke datasets; datakwaliteitsscores $\geq 70\%$ tegen einde 2028.
- Minimaal 5 nieuwe use cases van data-uitwisseling en hergebruik tussen administraties gerealiseerd per jaar, met meetbare impact op administratieve vereenvoudiging of beleidskwaliteit.

Termijn: Eind 2027 / Eind 2028 / jaarlijks

• **Meetpunt 3.3. Datagedreven besluitvorming en evidence-based beleid:** De directeur-generaal ondersteunt datagedreven besluitvorming binnen het bestuur door betrouwbare data en analyses beschikbaar te stellen voor strategische beleidsdossiers, met als doel de kwaliteit, onderbouwing en transparantie van beleid te verhogen.

Indicatoren:

- Minimaal 10 strategische beleidsdossiers of -analyses (bv. mobiliteit, huisvesting, milieu, economie) per jaar expliciet ondersteund door regionale datahubs of -analyses.
- Aantal beleidsbeslissingen of -evaluaties waarin regionale data meetbaar heeft bijgedragen aan evidence-based besluitvorming, transparant gerapporteerd aan de regering.

Termijn: Jaarlijks vanaf 2027

• **Meetpunt 3.4. Open data en economische valorisatie van publieke data:** De directeur-generaal publiceert open data met economische en maatschappelijke impact, met als doel transparantie te vergroten, vertrouwen te versterken en economische valorisatie van publieke data te stimuleren door burgers, bedrijven, journalisten en onderzoekers.

Indicatoren:

- Minimaal 15 open datasets met hoge maatschappelijke of economische waarde gepubliceerd tegen einde mandaat.
- Meetbare economische of maatschappelijke impact van open data gedocumenteerd (hergebruik door bedrijven, journalistieke analyses, burgertoepassingen, onderzoek).
- Jaarlijkse rapportage over open data-gebruik, downloads en valorisatie.

Termijn: Eind mandaat / jaarlijks

SD 4: DIGITALE DIENSTVERLENING MET MEETBARE IMPACT

Beschrijving:

De DG ontwikkelt digitale dienstverlening die burgers, bedrijven en administraties eenvoudiger, sneller en transparanter ondersteunt. Hij/zij digitaliseert administratieve processen met als doel de doorlooptijden en administratieve lasten aantoonbaar te verminderen. De DG zorgt ervoor dat digitale

diensten toegankelijk en transparant zijn en waarborgt een kwalitatieve IT-dienstverlening voor de gewestelijke entiteiten.

IT wordt ingezet als hefboom voor administratieve vereenvoudiging en versterkt het vertrouwen in de overheid.

• **Meetpunt 4.1. realisatie van een centraal burgerportaal en administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijven:** De directeur-generaal realiseert een centraal Brussels burgerplatform en digitaliseert administratieve processen met meetbare impact op doorlooptijd, gebruiksvriendelijkheid en administratieve lasten voor burgers en bedrijven, met als doel vereenvoudiging, transparantie en vertrouwen te realiseren.

Indicatoren:

- 1 centraal burgerplatform met 50% meer digitale diensten voor burger en onderneming;
- Minimaal 10 prioritaire administratieve processen gedigitaliseerd (bv. vergunningen, subsidies, bezwaren, meldingen) met meetbare vermindering van doorlooptijd (gemiddeld $\geq 30\%$) tegen einde mandaat.
- Gebruikerstevredenheid van burgers en bedrijven met digitale diensten $\geq 75\%$ tegen einde 2029 (gemeten via enquête of vergelijkbaar instrument).

Termijn: Eind mandaat

• **Meetpunt 4.2. Implementatie "Only once"-principe:** De DG implementeert het "Only once"-principe door hergebruik van data tussen administraties, met als doel het aantal gegevensvragen aan burgers en bedrijven te verminderen.

Indicatoren:

- Minimaal 10 administratieve processen geïmplementeerd waarin burgers of bedrijven geen gegevens meer hoeven aan te leveren die de overheid al heeft (hergebruik via FIDUS, dataplatformen).
- Aantal gegevensvragen aan burgers en bedrijven meetbaar verminderd (baseline en rapportage per proces).

Termijn: Eind 2029

• **Meetpunt 4.3. Toegankelijkheid, transparantie en status-opvolging digitale diensten:** De DG waarborgt de toegankelijkheid en transparantie van digitale diensten door voldoen aan toegankelijkheidsnormen en het bieden van real-time statusinformatie over dossiers via burgerportalen.

Indicatoren:

- Minimaal 80% van de publieke digitale diensten voldoet aan WCAG 2.1-normen tegen einde 2028.
- Minimaal 10 administratieve processen voorzien van real-time statusinformatie voor burgers en bedrijven (tracking dossiers) tegen einde mandaat.

Termijn: Eind 2028 / Eind mandaat

• **Meetpunt 4.4. Kwalitatieve IT-dienstverlening aan gewestelijke administraties:** De directeur-generaal levert kwalitatieve, toegankelijke IT-dienstverlening aan alle gewestelijke administraties op basis van geobjectiverde noden door implementatie van servicecatalogus en SLA's.

Indicatoren:

- Volledige servicecatalogus gepubliceerd en SLA's vastgelegd voor alle hoofddiensten (helpdesk, workplace, applicaties, infrastructuur) tegen einde 2027.
- First-call resolution rate helpdesk $\geq 70\%$; gemiddelde responstijd op prioritaire tickets ≤ 2 uur tegen einde 2028.
- Overall gebruikerstevredenheid administraties met IT-dienstverlening $\geq 75\%$ tegen einde 2029.

Termijn: Eind 2027 jaarlijks

SD 5: ARTIFICIËLE INTELLIGENTIE

Beschrijving:

De directeur-generaal creëert een kader waarbinnen AI een plek krijgt binnen onze administraties. De AI-visie van de regering dient te worden uitgewerkt, een gebundelde aanpak is nodig om dit transformatieproces van AI binnen de overheid te realiseren. Hij/zij identificeert en ondersteunt toepasbare AI-oplossingen die processen versnellen, administratieve lasten verminderen en de kwaliteit van dienstverlening verhogen.

De DG begeleidt de implementatie van AI-toepassingen met aantoonbare meerwaarde en zorgt ervoor dat deze effectief bijdragen aan een efficiëntere en meer performante werking van de overheid.

Tegelijk waarborgt de directeur-generaal een gecontroleerde en verantwoorde inzet van AI, met aandacht voor architectuur, transparantie, veiligheid en naleving van de geldende regelgeving. De doelstelling is dat artificiële intelligentie op een gerichte en betrouwbare manier wordt, in het belang van burgers, bedrijven en administraties.

• Meetpunt 5.1. Ontwikkeling van een AI-infrastructuur en implementatie van AI-toepassingen

De directeur-generaal zorgt voor een duidelijke en veilige AI-infrastructuur, identificeert en implementeert relevante AI-toepassingen binnen de administratie binnen een duidelijk afgebakend kader.

Indicatoren:

- Er komt een kader voor een Brusselse AI-infrastructuur
- Aantal geïdentificeerde en gevalideerde AI-use cases
- Aantal AI-toepassingen effectief in gebruik binnen administraties
- % AI-projecten met aantoonbare operationele impact (bv. tijdswinst, vereenvoudiging, kwaliteitsverbetering)

Termijn: kader Eind 2027 / Eind 2028

• Meetpunt 5.2. Impact van AI op werking en dienstverlening

De DG zorgt ervoor dat AI-toepassingen bijdragen aan een efficiëntere werking en betere dienstverlening.

Indicatoren:

- AI-geletterdheid binnen administraties verhogen door een opleidingsaanbod uit te werken in samenwerking met talent.brussels
- Monitoring doorlooptijden, administratieve lasten verbetering van kwaliteit of snelheid van processen
- Aantal administraties dat AI-toepassingen gebruikt
- Tevredenheid van gebruikers (administraties of eindgebruikers) over AI-toepassingen

Termijn: Eind 2028 / Eind mandaat

• Meetpunt 5.3. Verantwoorde en gecontroleerde inzet van AI: De directeur-generaal waarborgt dat AI op een veilige en conforme manier wordt ingezet.

Indicatoren:

- Beschikbaarheid en toepassing van een AI-kader (compliance, ethiek, transparantie)
- % AI-toepassingen dat voldoet aan geldende regelgeving en interne richtlijnen
- Aantal geïdentificeerde en opgevolgde risico's of incidenten
- Aantal trainingen en awareness campagnes rond verantwoord AI-gebruik

Termijn: Eind 2028 / Eind 2029

• **Meetpunt 5.4. Gebruik en vertrouwen:** De DG zorgt ervoor dat het gebruik van AI gedragen is en vertrouwen geniet.

Indicatoren:

- Mate van transparantie over het gebruik van AI (bv. communicatie, documentatie)
- Vertrouwen van gebruikers in AI-toepassingen (via bevraging)
- Aantal toepassingen waarbij AI zichtbaar bijdraagt aan beleids- of operationele beslissingen

Termijn: Eind 2028

SD 6: INFORMATIEBEVEILIGING, CYBERSECURITY EN DIGITALE VEERKRACHT

Beschrijving:

De directeur-generaal waarborgt de informatiebeveiliging, cybersecurity en digitale veerkracht van de gewestelijke IT-omgeving. Hij/zij streeft daarbij niet alleen naar naleving van technische en juridische vereisten, maar ook naar het versterken van maatschappelijk vertrouwen via transparantie, betrouwbaarheid en een snelle en doeltreffende aanpak van incidenten. Deze doelstelling draagt bij aan het vertrouwen in de overheid, verhoogt de transparantie en versterkt de digitale weerbaarheid van het Gewest.

• **Meetpunt 6.1. Implementatie ISMS conform ISO 27001 en NIS2-conformiteit:** De DG implementeert een Information Security Management System, met als doel een structurele en auditeerbare informatieveiligheids capaciteit te realiseren.

Indicatoren:

- ISMS operationeel en ISO 27001-certificering behaald voor kritieke systemen en datacenters tegen einde 2028.
- NIS2-conformiteit bereikt

Termijn: Eind 2027 / Eind 2028

• **Meetpunt 6.2. Security awareness, incident response en veerkracht:** De DG versterkt security awareness, incident response en digitale veerkracht door training van medewerkers, operationeel SOC met 24/7 monitoring, en getest cybercrisisplan, met als doel responstijd en hersteltijd bij incidenten te minimaliseren.

Indicatoren:

- Centralisatie van de cybersecurityincidenten
- Minimaal 80% van IT-medewerkers en sleutelgebruikers jaarlijks getraind in security awareness; phishing-simulaties uitgevoerd.
- SOC operationeel met 24/7 monitoring; gemiddelde responstijd op security-incidenten < 4 uur; cybercrisisplan getest en goedgekeurd.
- Gemeten uptime van kritieke digitale diensten voor burgers en bedrijven $\geq 99,5\%$; gemiddelde hersteltijd bij incidenten ≤ 4 uur.

Termijn: 2028

• **Meetpunt 6.3. Transparantie en vertrouwen door publieke rapportage:** De directeur-generaal versterkt maatschappelijk vertrouwen in digitale overheid door transparante, publieke rapportage over informatieveiligheid, incidenten, maatregelen en compliance, gericht op burgers en bedrijven.

Indicatoren:

- Jaarlijkse publieke rapportage over informatieveiligheid, aantal en type security-incidenten, getroffen maatregelen en compliance-status.
- Transparantie over beschikbaarheid en betrouwbaarheid van kritieke digitale diensten voor burgers en bedrijven.

Termijn: Jaarlijks vanaf 2027

SD 7. GOED EN PROFESSIONEEL BEHEER VAN HET DEPARTEMENT

Beschrijving:

De Directeur-generaal staat in voor het goed en professioneel beheer van het eigen departement. Hij/zij houdt de werking van het departement binnen het door de Regering afgesproken begrotingstraject, zowel globaal als op het vlak van de personeelsuitgaven, komt alle rapporteringsverplichtingen tijdig en volledig na en realiseert jaarlijks aantoonbare productiviteitswinst. Dit beheer vormt de basis waarop de realisatie van alle andere doelstellingen rust: een departement dat zijn middelen, mensen en verplichtingen beheerst, is een geloofwaardige partner voor de Regering en voor de gewestelijke administraties.

Meetpunt 7.1. Begrotingsdiscipline, rapportering en productiviteit: De Directeur-generaal beheerst de middelen van het departement en komt de afspraken met de Regering aantoonbaar na.

Indicatoren:

- naleving van het door de Regering afgesproken begrotingstraject door het eigen departement, zowel globaal als op het vlak van de personeelsuitgaven
- tijdige en volledige naleving van de rapporteringsverplichtingen (begrotingsopvolging, personeelsrapportering, managementrapportering)
- realisatie van 2,5% productiviteitswinst per jaar binnen het departement
- naleving van de wettelijke betaaltermijnen voor de facturen van het departement

Termijn: permanent; productiviteitswinst jaarlijks

TD.1. BIJDRAGE AAN EEN POSITIEVE BEOORDELING VAN DE REKENINGEN DOOR HET REKENHOF

De mandaathouder levert een meetbare bijdrage aan het significant verbeteren van de acties, processen en projecten die moeten leiden tot een goedkeuring van de rekeningen van de betrokken instelling zonder voorbehoud door het Rekenhof.

De mandaathouder neemt eigenaarschap en schrijft zich in elk actieplan in dat terzake wordt opgesteld en gecoördineerd door de Minister van Financiën & Begroting en wordt voorgelegd aan de Regering. De voortgang moet meetbaar zijn en wordt regelmatig gerapporteerd in een format dat door de minister van Ambtenarenzaken bepaald wordt.