

## Kennisbeheer

Het project kennisbeheer dat werd ingevoerd in het kader van het kwaliteits- en continuïteitsplan wil de kennis volgens een welbepaalde methodologie gebruiken, verspreiden en ontwikkelen om te vermijden dat expertise verloren gaat, de kwaliteit van producten en diensten erop achteruitgaat en het personeel gedemotiveerd raakt.

De strategie die voor dit project werd toegepast heeft twee assen: enerzijds de invoering van een gecentraliseerd en gestructureerd systeem voor documentatiebeheer, gekoppeld aan de toepassing van regels ter normalisatie ervan en anderzijds de implementatie van een actieplan dat voor de overdracht van kennis inzake sleutelfuncties moet zorgen.

Het gecentraliseerde systeem voor documentatiebeheer werd in juli 2006 ingevoerd. Na een pilootfase met de dienst Externe Relaties werd het systeem geleidelijk aan naar alle diensten uitgebreid en intussen passen alle diensten van de Algemene Directie het sinds 1 januari 2007 toe.

In 2007 werd een opvolging en een evaluatie uitgevoerd van de toepassing van het systeem door de verschillende diensten en van de volledigheid van de documentatie. Sinds het tweede semester 2007 wordt de documentatie maandelijks onderhouden via de invoering van twee KPI (kritische prestatie-indicatoren). Voor 2008 is de inzet gepland van een krachtig instrument voor het beheer en de publicatie van de documentatie. Het tweede luik van het project, dat nauw met het eerste luik samenhangt, voorzag bij het begin van het tweede trimester 2007 in het opstarten van een projectplan voor de kennisoverdracht. Dit project komt er in samenwerking met de dienst P&O van de FOD Binnenlandse Zaken en de FOD P&O. Zo werden de sleutelfuncties binnen de organisatie geïdentificeerd en de «senior» en «junior» ambtenaren die deze functies uitvoeren werden geïnterviewd.

Eind 2007 werd een infosessie georganiseerd over de manier waarop de kennisfiches met betrekking tot de kennisdomeinen zouden worden ingevuld en de manier waarop het overdrachtsplan zou worden opgesteld. De uitgekozen kennis moet belangrijk, zeldzaam, dringend over te dragen, realistisch over te dragen vóór eind februari 2008, expliciet en gedocumenteerd of «on the job» overdraagbaar zijn. Het management heeft op die manier voor elk koppel «senior-junior» de kritische kennisdomeinen bepaald en gevalideerd.

Doelstelling is dat elk koppel tegen begin 2008 één of verschillende kennisfiches (modelfiche die voor de kritische kennis is gedefinieerd) en het overdrachtsplan zal hebben opgesteld. De eigenlijke overdracht voor de voormelde domeinen moet tegen eind februari 2008 afgerond zijn.

De kennisoverdracht moet een permanent proces worden waarbij de seniors de juniors coachen en de documentatie inzake procedures en essentiële processen, die in het kader van de beoogde functie toegepast worden, alsmede de inlichtingen betreffende de referentiepersonen, zowel op intern als extern niveau voor de bewuste domeinen, zullen bijhouden.

Nadat een audit verschillende lacunes op gebied van kwaliteit en veiligheid aan het licht bracht bij het globale productieproces van de eID-kaart, startte men bij de ADIB in 2006 met de uitwerking van een **kwaliteitsmanagementsysteem**. Het opzetten van dit kwaliteitsmanagementsysteem is gebaseerd op ITIL en EN 17025. Het productieproces is opgedeeld in deelprocessen. Voor elk deelproces is een project opgezet. Elk project impliceert het uitwerken van processen en procedures. Elke project 'owner' staat in voor de implementatie en documentatie van zijn project. In 2007 zijn  $\pm 85\%$  van de processen uitgewerkt.

Ook de pilootprojecten voor uitgifte van elektronische verblijfstitels en kidsID zijn toegevoegd aan het systeem. Speciale aandacht is besteed aan de kwaliteitscontrole van de productie van de eID en kidsID bij de producent. Een verbeteringsproject is opgezet voor het terugdringen van het aantal verworpen basisdocumenten, vooral wegens de kwaliteit van de afgeleverde foto. Er is gewerkt aan een kwaliteitshandboek voor productie van de kaarten.

Er is gedetecteerd waar het kwaliteitsmanagementsysteem toegepast kan worden voor de diensten van het Rijksregister en voor de gehele Algemene Directie Instellingen & Bevolking.

De processen voor het creëren en het beheren van documenten zijn herwerkt en worden toegepast door alle diensten van de Algemene Directie. Om de documentatie optimaal transparant te houden moet ze zeer toegankelijk zijn. Dit wordt bereikt door de structuur zo eenvoudig mogelijk te houden.

Het **veiligheidsmanagementsysteem** moet de integriteit, de beschikbaarheid en de vertrouwelijkheid van de informatie waarborgen en de risico's beperken of vermijden. De verschillende processen om dit te realiseren zijn geïdentificeerd en toepasselijk voor de gehele Algemene Directie; 60 % hiervan is in 2007 geïmplementeerd.

Er is ook gestart met de uitwerking van een risico-assessment voor eID, kidsID en eVT (elektronische verblijfstitel).

In het kader van het disaster recoveryplan voor ICT is een backup server geïnstalleerd voor Belpic.

Er is een follow-up audit uitgevoerd om de implementatie van het kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem te valideren. In functie van de resultaten van de audit wordt een nieuw actieplan opgesteld voor 2008 en 2009. Hieraan worden KPI's gekoppeld die opgenomen worden in de boordtabellen, zodat de status kan gevolgd worden door het management.

## De bekendmaking van onze activiteiten in binnen- en buitenland

Conferenties vormen een ideaal platform om de verschillende activiteiten van de Algemene Directie Instellingen en Bevolking aan een internationaal publiek voor te stellen.

In 2007 nodigde de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken de directeur-generaal uit op hun jaarlijkse congres om een discussie te voeren rond het gebruik en de verschillende toepassingen van de Belgische eID-kaart.



In maart 2007 vond in Berlijn een conferentie plaats rond het thema 'Advancing eGovernment'. Een medewerker van de cel Projectbeheer volgde, in opdracht van de Algemene Directie, de conferentie.



**T  
U  
L  
I  
P**

Op 19 april 2007 woonden enkele medewerkers van de cel Projectbeheer de presentaties bij op het 'Homeland Security Event' in Dublin.

Op 'The Identity Conference' van 23 april 2007 in Marrakesch, gaf de communicatieverantwoordelijke voor de eID, voor de aanwezige gasten een toespraak over 'The Electronic Identity Card Project in Belgium'.

Vertegenwoordigers van de Directie Wetgeving waren aanwezig op de 4e "Conférence européenne des Administrations électorales". Deze vond plaats in

Straatsburg van 20 tot 21 september 2007. Het thema van deze conferentie was " La lutte contre la fraude électorale - Le contentieux électoral ».

De tweede vergadering van het Comité ad hoc over e-democracy van de Raad van Europa te Straatsburg van 8 tot 9 oktober 2007 werd ook bijgewoond door de vertegenwoordigers van de Directie Wetgeving.

In November 2007 vond in Tomar (Portugal) een driedaagse conferentie plaats rond het thema 'ID Fraud & Identity Theft. De kwaliteitsmanager eID, volgde de debatten ter plaatse.

Het Rijksregister kreeg van de Europese Commissie een 'Good practice label' voor de eID-toepassing 'Mijn dossier' en was finalist voor de European eGovernment Awards 2007.

Van 14 tot en met 15 november 2007 vond er in Boedapest een conferentie plaats met als thema "Advanced Voting Techniques 2007. Present and Future" . De verantwoordelijke van de Directie Verkiezingen gaf er een lezing over "Les défis du vote électronique en Belgique". De organisatie van de conferentie was in handen van de Hongaarse nationale verkiezingsdienst.