

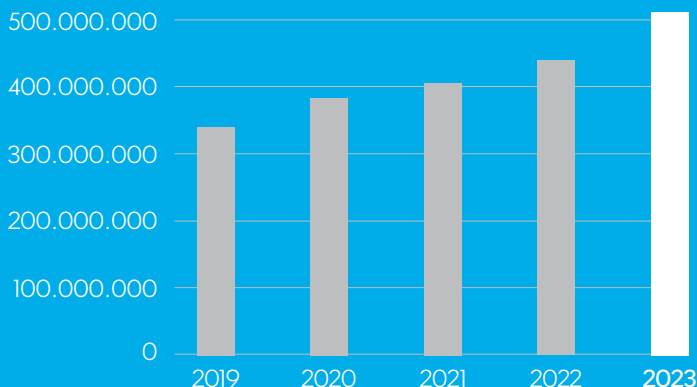


ACTIVITEITENVERSLAG 2023

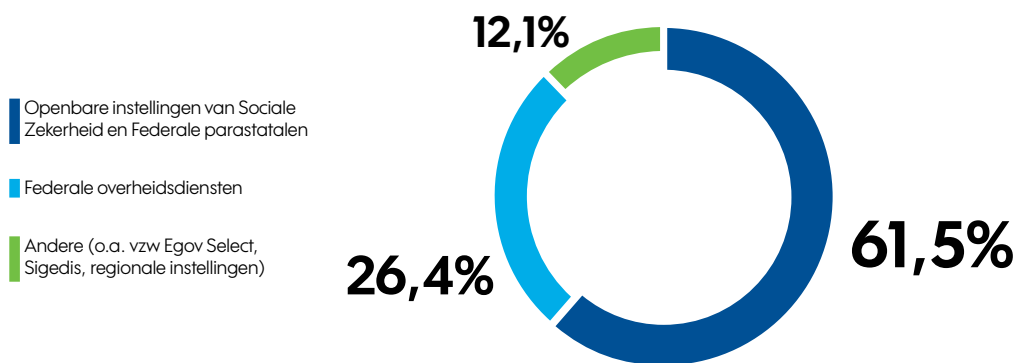
KERNCIJFERS

Evolutie van de omzet

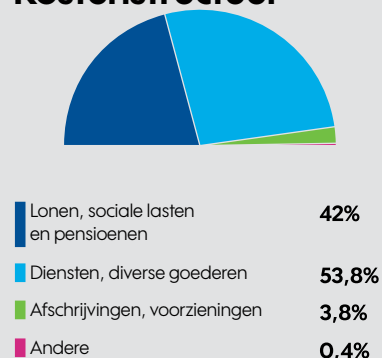
515.556.116 €



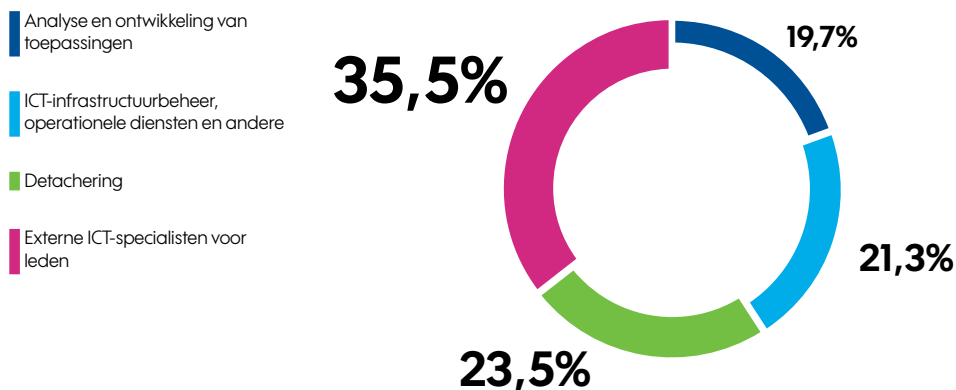
Samenstelling van de omzet naar groep opdrachtgevers



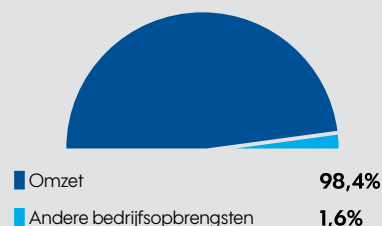
Kostenstructuur



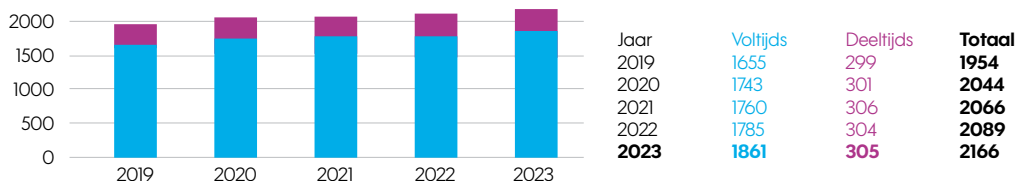
Samenstelling van de omzet naar activiteiten



Opbrengsten



Aantal werknemers 2019-2023



INHOUD

6

Smals in het kort

10

Toegevoegde waarde

18

Onderzoek

25

Projecten

47

Diensten

66

Human Resources

70

Bestuur

78

Ledenlijst

Kerncijfers	2
Voorwoord	5
Smals in het kort	6
Markante feiten in 2023	8
Toegevoegde waarde	10
Hergebruik en samenwerking in ons DNA	10
ICT in de strijd voor sociale bescherming	12
Duurzaam omgaan met mens, middelen en milieu	14
Strategie	16
Onderzoek	18
Van innovatief idee tot praktijk met nieuwe technologie	18
Onderzoeksdomeinen	21
Publicaties in 2023	24
Projecten	25
Projecten in 2023	26
Overzichtslijst projecten	46
Diensten	47
Nieuwe diensten	47
G-Cloud: veilige, efficiënte en innovatieve diensten	50
Competentiecentra	53
Softwareontwikkeling & hergebruik	56
Infrastructuur	61
Business services	63
Customer care	65
Human Resources	66
Werken bij Smals: meebouwen aan impactvolle ICT-projecten	66
2023: een jaar vol uitdagingen voor HR	68
Bestuur	70
Voor en door de publieke sector: ICT in gemeenschappelijk beheer	70
Organen van de vereniging	70
Interne audit	75
Risicobeheer	76
Gezamenlijke ICT-aankopen via overheidsopdracht	77
Ledenlijst	78
Leden in categorie A	78
Leden in categorie B	78
Leden in categorie C	80

VOORWOORD



« Nos fêtes, nos commémorations, nos anniversaires, ceux d'hier, ceux en cours, ceux de demain, au-delà de leur parenthèse joyeuse, sont des creusets d'équilibre, de construction de chaque après »
Pierre Vandervorst (Le Mot du Président, 2015)

2023 was een jaar om nieuwe realisaties te tonen, en de oude opnieuw in de verf te zetten. Samenwerking, hergebruik en het verbeteren van processen zitten in het DNA van Smals. Al jarenlang. Twintig jaar geleden was de DmfA-kwartaalaangifte, aan alle openbare instellingen van sociale zekerheid samen, één van de meest ingrijpende administratieve vernieuwingen en vereenvoudigingen. Zo'n verjaardag geeft vertrouwen, en vernieuwde ambitie.

2023 was voor een aantal Smals-leden een tijd om vooruit te kijken, naar het Belgisch voorzitterschap van de Europese Raad. De evenementen zijn een toonmoment voor de realisaties en de goede praktijken uit onze sociale zekerheid. Het is een moment om kennis uit te wisselen en om samen de lat nog hoger te leggen.

De Europese Health Data Space wil burgers meer zeggenschap geven over hun gezondheidsinformatie, de veilige uitwisseling binnen Europa mogelijk maken en de basis leggen voor nog betere medische zorg. Het normenkader zal ons verplichten om te werken aan interoperabiliteit over de landsgrenzen heen. Komt er straks ook een vergelijkbaar initiatief in andere takken van de sociale zekerheid?

Het Belgisch ecosysteem in de gezondheidszorg – met een decentrale aanpak, participatie van alle actoren, een sterke focus op veiligheid en privacy, integratie via API's en nauwe samenwerking tussen de overheid, het middenveld en de private sector – is een sterk voorbeeld van wat mogelijk is.

Hergebruik, vertrouwen en samenwerking zijn de sleutel voor zo'n ecosysteem. Smals geeft hier het voorbeeld. Een catalogus van een honderdtal componenten, API's en gestandaardiseerde processen is een sterke basis om op te bouwen. We nodigen ook de private sector uit om in dit verhaal mee te stappen.

Tegelijk blijven we waken over strategische onafhankelijkheid en betaalbaarheid. Het portfolio van G-Clouddiensten in eigen beheer koppelt innovatieve ICT aan schaalvoordelen. Toch is het moeilijk concurreren met public-clouddiensten van de zeer grote internationale platformspelers. We kiezen daarom voor een hybride cloud-strategie, met onlangs nog de stap naar M365, terwijl we technische afhankelijkheid willen vermijden. Open standaarden en open source software zijn daarbij belangrijke troeven.

Tot slot is performante ICT nog steeds mensenwerk. Meer dan 2000 getalenteerde medewerkers geven dag na dag het beste van zichzelf. Hun kennis, inzet en motivatie maken het verschil. We zijn hen dankbaar, en willen hen ook correct verlonen. In overleg met de syndicale organisaties werd in 2023 een nieuwe CAO afgesloten, met onder meer een mobiliteitsbudget voor alle ICT-medewerkers. Zo stemt Smals haar arbeidsvoorwaarden nog beter af op de realiteit van de arbeidsmarkt. We zien nu al het effect in retentie en nieuwe aanwervingen.

Een laatste woord van dank gaat naar onze ere-voorzitter Pierre Vandervorst. Hij diende Smals dertig jaar lang, zolang zijn gezondheid het toeliet. In 2023 moesten we afscheid nemen. We houden zijn herinnering levend.



Sarah Scaillet
Voorzitster



Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

SMALS IN HET KORT

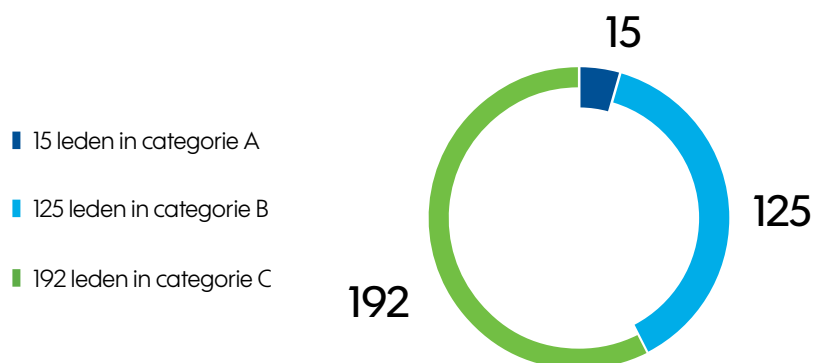


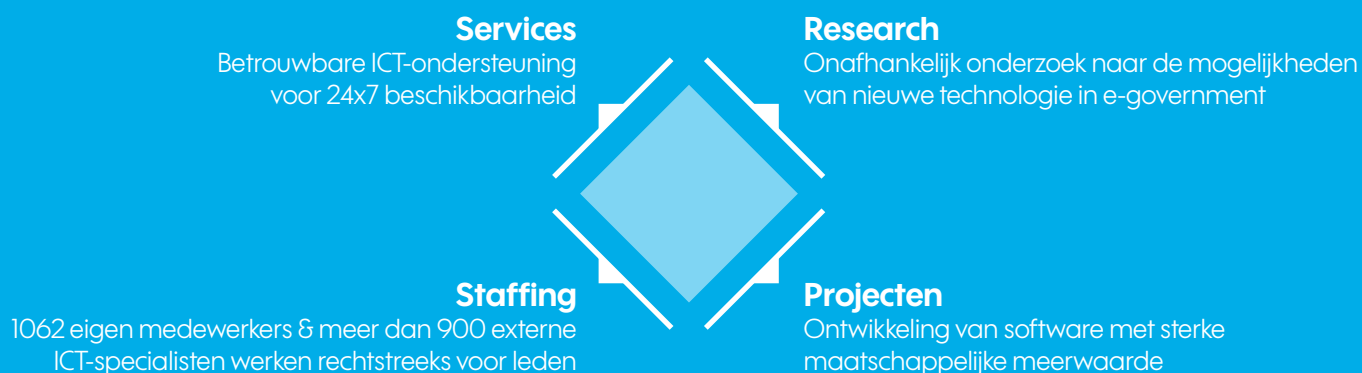
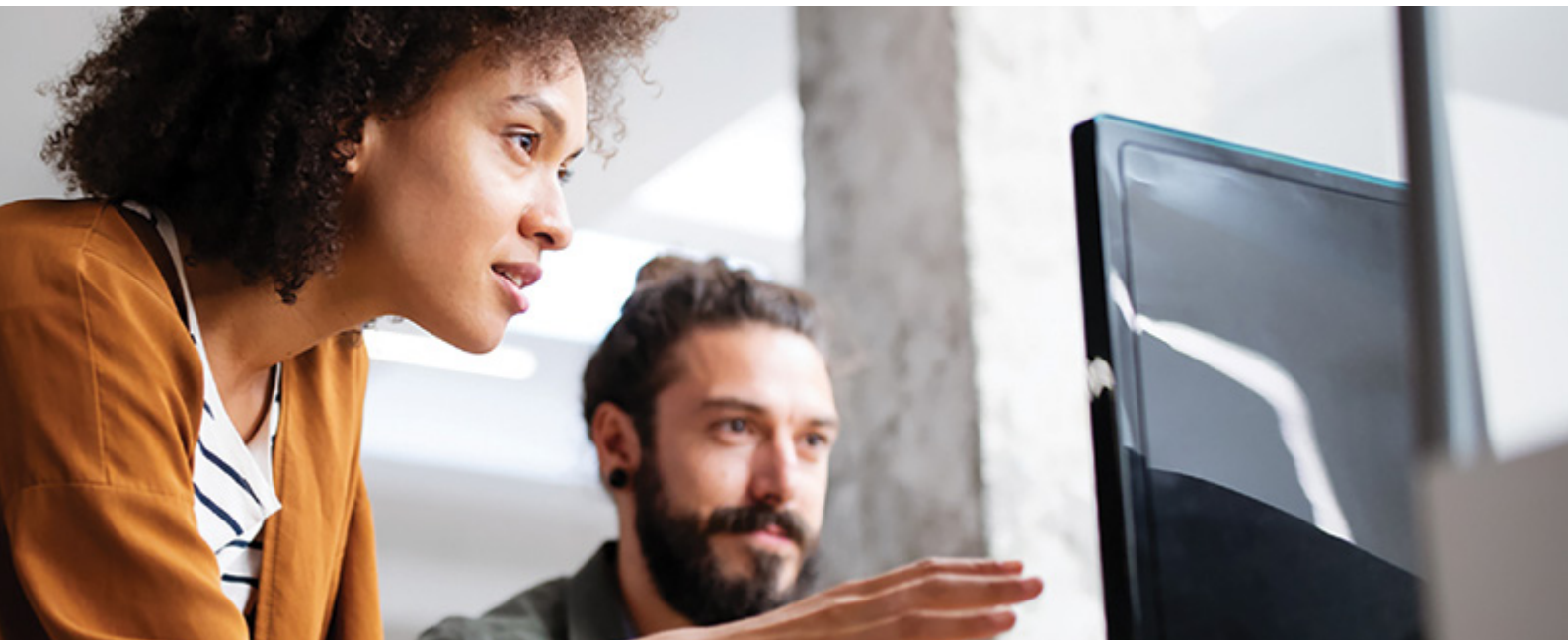
6

Voor en door de publieke sector



ICT in gemeenschappelijk beheer voor 332 openbare instellingen





ReUse-catalogus met 100 herbruikbare diensten en componenten

Globale besparing van naar schatting 44 miljoen euro over alle Smals-projecten heen in 2023.

G-Cloud

Gemeenschappelijke diensten bespaarden 52,6 miljoen EUR in 2023.

Wetgeving overheidsopdrachten

Smals is, net als haar leden, een aanbestedende overheid.

Private sector als partner

Meer dan 57% van de totale omzet, ongeveer 298 miljoen EUR, gaat naar de private sector.

MARKANTE FEITEN IN 2023

8

Smals erkend als
Top Employer
voor 15^{de} jaar op rij

Roadshow over Software
ReUse bij leveranciers



20 Jaar DMFA gevierd
met YouTube-video

Januari

Februari

Maart

April

Mei

Juni

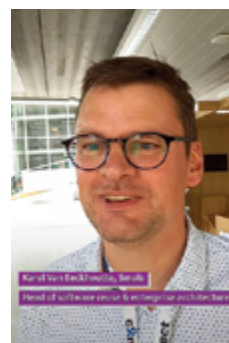
eAcademy als herbruikbare
dienst in ReUse-catalogus

Artikel over Synthetische
Data in tijdschrift van SAI

BA4Gov-event over
Customer Journeys

Webinar "ICT op de
kaart – Werken met
adresinformatie"

Getuigenis over Software ReUse voor API
Community Belgium





Smals getuigt over API First-strategie op Gartner Summit in Londen

Webinar 'AI Augmented Development' met 440 inschrijvingen

Nieuwe CAO met 39u-werkweek en 6 compensatiedagen

Getuigenis werken met externen op Total Workforce Summit

Sarah Scaillet voorzitter van Bestuursorgaan Smals

Webinar Event Driven Architecture met meer dan 330 inschrijvingen

9

Juli

Augustus

September

Oktober

November

December

Smals Research spreekt op Devovx over Kwantumcomputers en cryptografie

Overlijden van Ere-Voorzitter Pierre Vandervorst

NominatimWrapper herbruikbare dienst voor geolocatie postadressen



AI Competence Center over Large Language Models

TOEGEVOEGDE WAARDE



Hergebruik en samenwerking in ons DNA

10

ICT is mensenwerk. Informatiebeheer vraagt expertise, ervaring, domeinkennis en de nodige budgetten. Het is topsport met snel veranderende regels en disciplines. Het vraagt focus en permanent bijleren. We moeten ons beschermen tegen nieuwe externe en interne dreigingen. De verwachtingen van burgers, ondernemingen en overheden liggen steeds hoger. En het ICT-talent is schaars.

Staan overheden dan voor een onmogelijke opdracht? Samenwerking is al sinds het ontstaan van onze sociale zekerheid het antwoord. Veel ICT-noden zijn immers gelijkaardig voor meerdere instellingen. Het 'Only once'-principe, sinds 2014 een wettelijke verplichting en al veel langer een goede praktijk, dwingt de openbare instellingen tot uitwisseling, en dus tot samenwerking. Met de decentrale aanpak van de Belgische sociale zekerheid is dit eigenlijk al een realiteit sinds de jaren 1990.

Schaalvoordelen dankzij G-Cloudprogramma

Overheidstoepassingen moeten performant, betrouwbaar, veilig, eenvoudig en tegen minimale kosten toegankelijk zijn. Bovendien willen de gebruikers meer controle over de manier waarop ze deze diensten gebruiken en hechten ze veel belang aan privacy. Ondertussen zijn burgers en bedrijven – terecht – zeer veeleisend geworden over de beschikbaarheid en toegankelijkheid van overheidsdiensten.

Sinds 2015 gaat het **G-Cloudprogramma** op zoek naar synergieën op het vlak van ICT, meer bepaald door gemeenschappelijke ICT-infrastructuurdiensten op te zetten

waarop overheidsinstellingen hun eigen gegevens en toepassingen kunnen installeren. De G-Cloud garandeert de toegankelijkheid van online diensten en maakt schaalvoordelen mogelijk dankzij gezamenlijk beheer. Naast de grote flexibiliteit maakt het initiatief ook innovatie mogelijk dankzij samenwerking tussen instellingen en de uitwisseling van diensten en best practices.

Met de komst van de NIS2-richtlijn en de turbulente internationale context is ook cyberveiligheid meer dan ooit van belang. De G-Clouddiensten zorgen er mee voor dat infrastructuurdiensten aan de strenge veiligheidsnormen van vandaag beantwoorden. Een belangrijk investeringsprogramma in informatieveiligheid is ondertussen deels gerealiseerd en blijft de lat steeds hoger leggen.





Honderd herbruikbare componenten

Softwareontwikkeling was vroeger vaak maatwerk, een eenmalige inspanning voor een eenmalige nood. Nochtans zijn de noden van overheidsinstellingen vaak gelijkaardig. Vijf jaar geleden werd daarom het **ReUse-initiatief** opgestart door de Belgische openbare instellingen van sociale zekerheid, met als doel het hergebruik van software-componenten, authentieke bronnen, API's... te bevorderen. Een voortdurend bijgewerkte catalogus biedt een overzicht van zo'n 100 herbruikbare componenten: API's, maar ook systemen, library's en producten.

Bijvoorbeeld voor dossierbeheer, inloggen, kwaliteitscontrole van de informatie, veilige verzending, het ophalen van gegevens uit een authentieke bron, formulieren... zijn generieke standaardcomponenten of services inzetbaar. Ze zijn geschreven met hergebruik als doel.

Softwarehergebruik is ondertussen een vast onderdeel van de projectmethodologie van Smals. Aan de start van de projectcyclus evalueert het team welke functionaliteit met bestaande componenten en services realiseerbaar is, welke nieuwe ontwikkeling voldoende generiek is voor toekomstig hergebruik, en welk deel volledig maatwerk kan blijven. Deze manier van werken bespaart gemiddeld meer dan de helft van het projectbudget. In 2023 bedroeg de ROI dankzij ReUse zo'n 53%, terwijl er nog steeds nieuwe services en componenten voor hergebruik worden ontwikkeld. In totaal werd zo'n 65% van alle functionaliteit gerealiseerd dankzij hergebruik, goed voor een geschatte besparing van ruim 44 miljoen euro in 2023.

De ReUse-catalogus is voor iedereen toegankelijk en beschrijft elke component, service of systeem met aanvullende documentatie en contactgegevens voor ondersteuning. De site brengt ook case studies, evenementen en nieuws. Meer informatie op www.ict-reuse.be.

Ecosystemen, een strategische prioriteit voor Smals

Hoe kunnen openbare instellingen nog performanter worden en de kost van ICT blijven controleren en reduceren? Hoe kunnen ze nog beter inspelen op de verwachtingen van burgers en ondernemingen? Smals helpt haar leden om goede praktijken te identificeren, en aan procesverbetering te doen over de grenzen van de individuele instelling. Een kennisplatform voor Business-analyse, BA4Gov, brengt specialisten uit de hele overheid bij mekaar.

Ondertussen worden stappen gezet naar de invoering van een '**Enterprise Architecture**'-aanpak (EA) over meerdere instellingen heen. Ze worden niet langer gezien als afzonderlijke entiteiten, maar als onderdeel van een breder ecosysteem. Met EA wil men de interacties en de samenhang tussen de organisatie, ICT en infrastructuur in kaart brengen en optimaliseren, met als doel de complexiteit van het ecosysteem te beheersen en de dienstverlening aan de gebruiker te verbeteren.

Zo kunnen Smals en de lidinstellingen makkelijker services ontwikkelen die de gegevens en processen van andere lidinstellingen gebruiken. Het ecosysteem van API's, waarmee de integratie van nieuwe toepassingen in een bestaande architectuur vergemakkelijkt wordt, vormt een strategische prioriteit.

TOEGEVOEGDE WAARDE

12

ICT in de strijd voor sociale bescherming

Onze samenleving verandert snel. Digitale tools en communicatie spelen een centrale rol. We shoppen, chatten, daten, sporten en leren online. We doen digitaal onze administratie, belastingen, sollicitaties... Meer dan ooit moeten we daarbij iedereen mee hebben, zodat de digitale kloof geen sociale kloof wordt.

Smals helpt onze openbare instellingen, in het bijzonder in de sociale zekerheid en de gezondheidszorg, om solidariteit in de praktijk te brengen. Digitale diensten zijn daarbij een onmisbare bouwsteen. Om sociale bijdragen van burgers en ondernemingen op een eerlijke en efficiënte manier te innen. Om sociale rechten zoals kinderbijslag, betaalde vakantie, terugbetaling van ziektekosten, pensioen, werkloosheid of OCMW-steun te garanderen. Om het beleid te ondersteunen met betrouwbare informatie.

Smals was erbij vanaf het begin, 85 jaar geleden, met de veralgemeende kinderbijslag. Sinds 1990, met de oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ), hebben we bijgedragen tot de realisatie van grote digitaliseringsprojecten zoals Dimona, het portaal [SocialeZekerheid.be](https://www.socialezekerheid.be), de Dmfa, Student@work, Orgadon, digitale medische voorschriften, de historiek van je loopbaan. We blijven elke dag bouwen en grenzen verleggen.

eHealth: 20 miljard uitwisselingen voor performante gezondheidszorg

ICT speelt een beslissende rol in administratieve efficiëntie en performante medische zorg, door de optimalisering van processen en de elektronische uitwisseling van informatie.

In de sociale zekerheid wisselen overheden en partners meer dan 1,8 miljard elektronische meldingen per jaar uit via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. In de gezondheidszorg zorgt het eHealth-platform voor meer dan 20,5 miljard elektronische transacties per jaar.

De KSZ en het eHealth-platform zijn geen databanken, maar decentrale platformen voor veilige uitwisseling van informatie. Ze worden beheerd in samenspraak met de betrokken actoren – instellingen, patiëntengroepen, artsen, apothekers, ziekenhuisnetwerken, mutualiteiten... Dankzij end-to-end beveiliging kunnen de actoren relevante informatie uitwisselen met een gegarandeerde beschikbaarheid van meer dan 99,9% en een maximale vertrouwelijkheid. De patiënt heeft zelf de volledige controle over zijn of haar gezondheidsinformatie. In 2023 hadden ongeveer 10,9 miljoen Belgen hun geïnformeerde toestemming gegeven voor de elektronische uitwisseling van hun gezondheidsgegevens.

Smals helpt erover waken dat de gegevens correct worden uitgewisseld tussen de bevoegde actoren, en werkt mee aan de continuïteit van diensten. We garanderen de kwaliteit en de toegang tot medische zorg op elk moment. Betrouwbare, snel beschikbare medische informatie zorgt voor een optimale zorgkwaliteit, vermijdt dubbele onderzoeken, voorkomt complicaties door onaangepaste medicatie...

20 jaar DmfA

In 2023 hebben meer dan 278.000 werkgevers hun loon- en arbeidstijdgegevens digitaal doorgegeven aan de Belgische sociale zekerheid – hetzij rechtstreeks, hetzij via hun erkend sociaal secretariaat. Deze elektronische aangifte – de 'Multifunctionele Aangifte' (DmfA) – vierde haar twintigste verjaardag in 2023. De digitale kwartaalaangifte bij de RSZ waarborgt de sociale rechten van elke werknemer. Ze was in 2003 een kwantumsprong in informatisering en administratieve vereenvoudiging.

De DmfA vervangt een reeks specifieke aangiften, bij elke openbare instelling van sociale zekerheid (OISZ) afzonderlijk. Ze vraagt naar zuiver feitelijke gegevens, die ter beschikking staan van alle OISZ. Zo dient ze niet alleen als basis voor de berekening van verschuldigde sociale bijdragen en verminderingen, maar ook als gegevensbron voor de toekenning van sociale rechten en de betaling van uitkeringen.

Smals zorgde voor de invoering van de nieuwe systemen en ondersteunde de werkgevers en sociale secretariaten om hun software aan te passen, zodat de inning van sociale bijdragen vlekkeloos kon doorlopen. Volgens cijfers van het Planbureau, heeft de invoering van de DmfA gezorgd voor een administratieve vereenvoudiging die de werkgevers elk jaar opnieuw tot 1,7 miljard euro bespaart.

Bescherming tegen digitale dreigingen

Dankzij digitale tools is onze wereld een dorp geworden. Tegenover de nabijheid staat een groeiende onrust, van geopolitieke spanningen tot oorlogsgeweld. De digitale infrastructuur van onze overheden is daarbij een mogelijk doelwit van aanvallen, sabotage en diefstal van gevoelige informatie. Met de nieuwe Europese richtlijn NIS2 als leidraad versterken we daarom nog verder het veiligheidsniveau van infrastructuren en toepassingen.

Smals helpt onze overheid ook om garant te staan voor onze fysieke veiligheid. Zo loopt er een programma om de niet-militair-operationele toepassingen van onze strijdkrachten in beheer te nemen en te moderniseren. Defensie kan zich zo nog beter richten op haar militaire kerntaken.



TOEGEVOEGDE WAARDE



14

Duurzaam omgaan met mens, middelen en milieu

Smals is zich ten volle bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, door zorg te dragen voor het spaarzaam gebruik van overheidsmiddelen, voor gelijke kansen, voor de gezondheid van haar werknemers en door respect voor het milieu. Sinds 2011 worden de waarden die Smals essentieel vindt omgezet in daden.

Initiatieven rond welzijn

Met het Feelgood@Smals-initiatief blijft Smals zich ook inzetten voor het welzijn van haar medewerkers. Diverse initiatieven werden ontplooid om een gezonde en gelukkige leefomgeving te bevorderen. Een recent en impactvol initiatief is de introductie van gezonde snacks op kantoor. Onze automaten en kantine zijn nu gevuld met een scala aan gezonde opties voor verantwoorde voeding, zoals o.a. yoghurt of soja yoghurt, verschillende soorten mueslirepen, of water met verschillende, verfrissende fruitsmaken.

Ons welzijnsinitiatief omvat niet alleen het bevorderen van gezonde eetgewoonten, maar richt zich ook op het ondersteunen van het psychosociaal welzijn van onze medewerkers, door middel van diverse programma's en activiteiten. Zo leerden medewerkers via een serie live workshops hoe ze op een zinvolle manier met stress kunnen omgaan en hun veerkracht verhogen. Move@Smals is er dan weer voor mensen die dit op een sportieve manier willen bereiken.





Zonnepanelen & beperking verbruik

Na het succes van het implementeren van zonnepanelen op het datacenter IN, hebben we onze duurzaamheidsinspanningen uitgebreid naar het hoofdkantoor, wat al onze derde locatie is die gebruikmaakt van zonne-energie, want ook onze kantoren in Charleroi zijn uitgerust met zonnepanelen. Deze strategische beslissing is in lijn met onze doelstellingen voor duurzaamheid en milieubewustzijn. Met de installatie van zonnepanelen op het hoofdkantoor verwachten we jaarlijks ongeveer 150 MWh aan schone energie op te wekken, wat neerkomt op een aanzienlijke vermindering van 31,5 ton CO₂-uitstoot per jaar.

Dit initiatief is niet alleen een cruciale stap in onze voortdurende inspanningen om ons elektriciteitsverbruik te vergroenen, maar zal ook aanzienlijk bijdragen aan het verlagen van de operationele impact van onze datacenters, waardoor we onze ecologische voetafdruk verkleinen en ons streven naar duurzaamheid verder versterken.

Daarnaast is er een voortdurende inspanning om de behoefte aan energie te verkleinen: niet-gebruikte energie is de meest ecologische. Het elektriciteitsverbruik in het hoofdkantoor werd zo verminderd met 25% tegenover 2022, en met 45% tegenover 2018.

Out of Use: boomplanting

Onze betrokkenheid bij het milieu gaat verder dan alleen energieopwekking. We nemen actief deel aan de circulaire economie, die gericht is op het minimaliseren van afval en het maximaliseren van het hergebruik van grondstoffen. We zijn verheugd over onze vruchtbare samenwerking met Out of Use, deskundigen op dit gebied, die ons helpen ons ICT-materiaal

op een verantwoorde manier te recyclen en zo bij te dragen aan een duurzamere toekomst.

De opbrengsten uit deze herstelinspanningen worden geschonken aan twee natuurorganisaties: Natuurpunt en Natagora. Dit jaar heeft Smals bijgedragen aan de aanplant van maar liefst 255 m² bos: 85 m² in samenwerking met Natuurpunt, 170 m² in samenwerking met Natagora.

Diversiteit en gelijke kansen op het terrein

De competenties van onze medewerkers vormen het kloppende hart van onze organisatie. Ongeacht hun geslacht, leeftijd, nationaliteit, sociale of etnische achtergrond, seksuele geaardheid, geloofsovertuiging, politieke voorkeur, handicap of fysieke kenmerken, zijn zij de drijvende kracht achter onze dienstverlening. In 2023 hadden we medewerkers in dienst uit maar liefst 29 verschillende landen.

Binnen onze ICT-functies bij Smals is het aandeel vrouwen meer dan 25%, en in het totale medewerkersbestand bedraagt dit zelfs 27% – cijfers die ver boven het gemiddelde van vergelijkbare organisaties liggen. Volgens de ICT-sectororganisatie Agoria was slechts 18% van alle banen in de Belgische technologiesector bezet door vrouwen. In ons bestuursorgaan zijn negen van de negentien leden vrouw, wat getuigt van een evenwichtige vertegenwoordiging.

De effectieve pensioenleeftijd ligt hoog en Smals blijft ook actief op zoek naar zeer ervaren personeel. Onze medewerkers kunnen rekenen op een uitgebreid aanbod van hoogwaardige opleidingen om hun vaardigheden bij te schaven in een sector die voortdurend evolueert. Zo blijven we voorop lopen en garanderen we de kwaliteit die men terecht van ons verwacht.

TOEGEVOEGDE WAARDE

Strategie

16

Mission statement

De slogan 'ICT for Society' wordt concreet beschreven in onze missie: 'Smals ondersteunt en begeleidt de instellingen in de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg – en andere overheidsdiensten op hun vraag – bij hun informatiebeheer, zodat zij aan hun gebruikers een effectieve en efficiënte dienstverlening kunnen verstrekken. Smals stelt haar competenties ter beschikking voor hergebruik om wederzijdse schaalvoordelen en extra toegevoegde waarde te genereren.'

Strategie en bedrijfsprioriteiten

Smals werkt proactief en op duurzame wijze samen met haar leden. Als kostendelende vereniging hanteert Smals de tevredenheid van haar leden als ultiem appreciatie criterium en zo wil zij hun bevoorrechte ICT-partner blijven. In 2023 lag de klemtoon op het versterken van het team van meer dan 2.000 medewerkers, kostenefficiëntie, hergebruik en synergie.

Het Smals-team van 2166 competente medewerkers

Smals blijft investeren in de uitbreiding van het personeelseffectief en in opleiding. Zowel via eAcademy, on-the-job-training, als klassieke opleiding versterken de medewerkers hun competenties. Door dit punt ook op te nemen als bedrijfsprioriteit formuleerde elke medewerker hiervoor concrete individuele leerdoelstellingen voor 2023. En die benadering en inspanning trekken we door in 2024.

In 2023 werden 200 aanwervingen gerealiseerd. Om nog sterker te staan op de arbeidsmarkt werd ook een nieuwe CAO geïmplementeerd.

Kostenefficiëntie

De juridische structuur als kostendelende vzw is de basis voor een sterke vertrouwensrelatie met de leden. In het kader daarvan ging Smals solidair de uitdaging aan om extra te letten op de evolutie van de kosten. 2022 werd immers gekenmerkt door een hoge inflatie met een dito loonindexering begin 2023. Het verminderen van het energieverbruik, o.a. dankzij zonnepanelen op het dak van het datacenter, en het onderhandelen van competitieve prijzen droegen hiertoe bij.

Hergebruik en synergie

Dankzij het ecosysteem van API's zetten we hergebruik in om sneller gemeenschappelijke diensten te ontwikkelen aan een lagere kostprijs. In 2023 werd veel geïnvesteerd in het herbruikbaar maken van bestaande en nieuwe componenten.

Nieuwsbrieven en presentaties gericht naar de ICT-verantwoordelijken bij de leden vormen een sterke stimulans voor hergebruik. De vernieuwde website verbetert ook de toegankelijkheid van de ReUse-catalogus, die na een update nu 101 componenten bevat. Het ReUse competence center biedt ook concrete hulp en ondersteuning aan de medewerkers van de instellingen bij het hergebruiken van componenten.

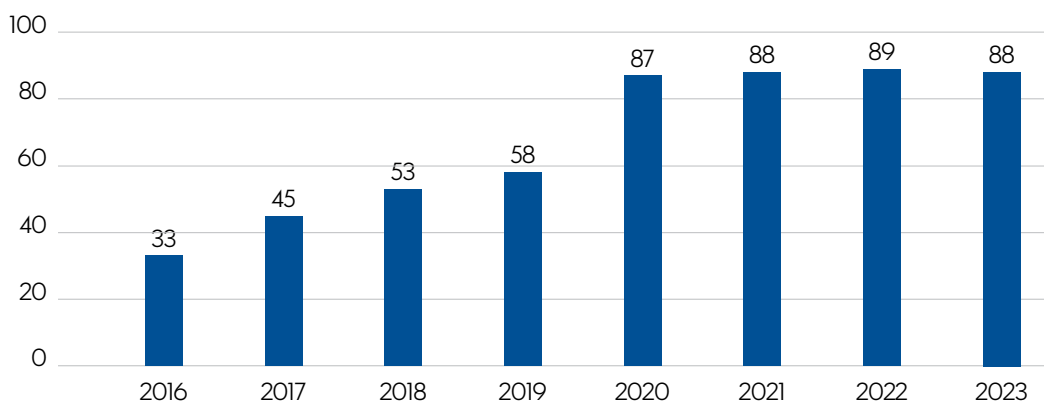


De sector kan ondertussen beroep doen op 11 gemeenschappelijke componenten en diensten met hoog potentieel. Via webinars en andere events worden deze uitgebreid toegelicht aan mogelijk geïnteresseerde gebruikers.

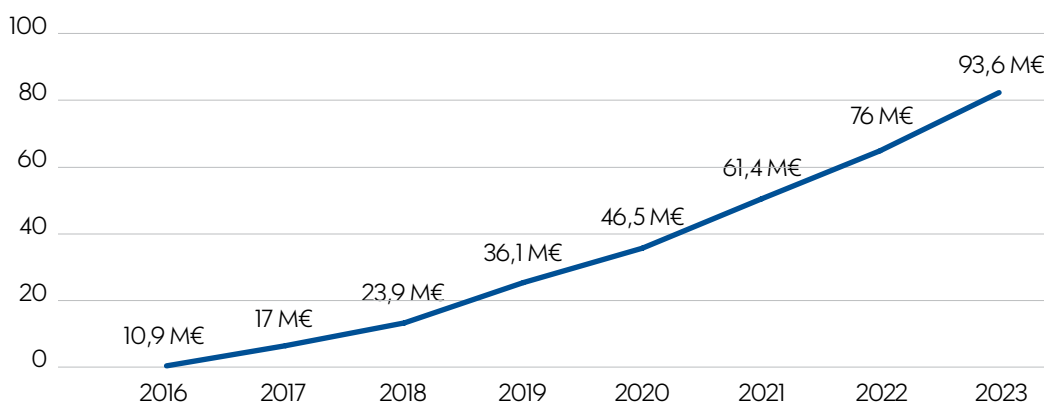
Om hergebruik verder te stimuleren zullen we de samenwerking met de ICT-verantwoordelijken van de instellingen versterken en leggen we de basis om samen generieke componenten te bouwen en gemeenschappelijk kunnen gebruiken binnen de community.

De G-Cloud biedt synergiemogelijkheden op het vlak van computerinfrastructuur. Het gebruik evolueert zeer positief. In 2024 kijken we ook naar combinaties met de publieke cloud om te komen tot het verwerken van gevoelige data (on-premise in de community cloud) en publieke data (off-premise in de public cloud), waarbij een infrastructuurmechanisme is voorzien om transparant voor de gebruiker te kunnen switchen tussen beide systemen vanuit de front-end.

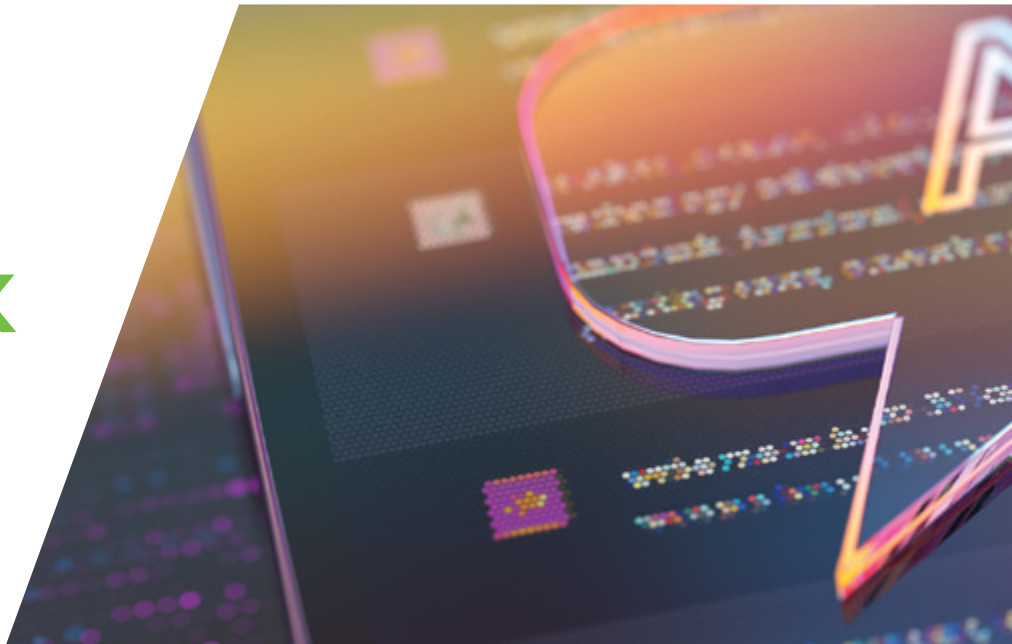
Evolutie aantal leden van Smals op G-Cloud



Omzet G-Cloud 2016-2023



ONDERZOEK



Van innovatief idee tot praktijk met nieuwe technologie

Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek en ontwikkeling rond nieuwe technologische domeinen, in functie van de strategische prioriteiten en de opportuniteiten in e-government.

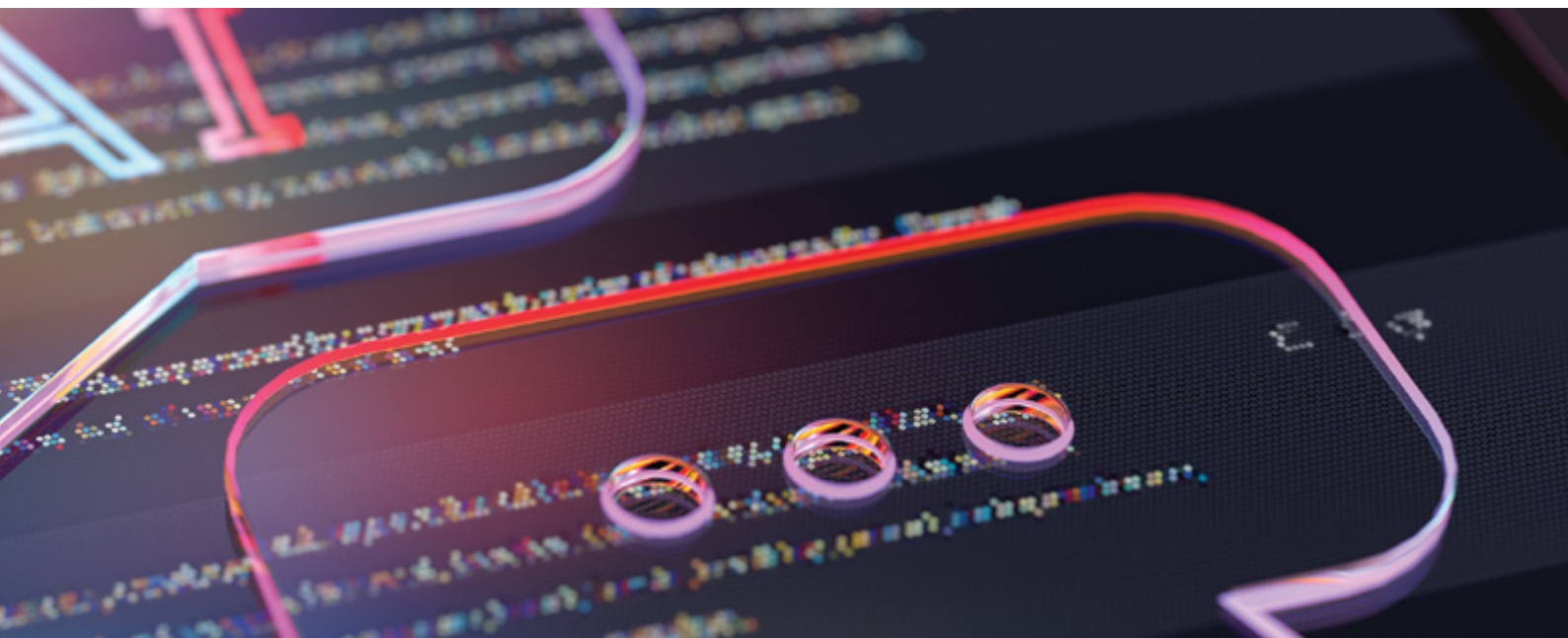
De resultaten gaan van kritische evaluaties, publicaties en individueel advies, tot werkende prototypes en de ontwikkeling van nieuwe diensten. In 2023 kreeg de afdeling Onderzoek een plaats binnen de operationele ICT-diensten van Smals. Belangrijke nieuwe inzichten in artificiële intelligentie en informatieveiligheid vinden zo vlot hun weg naar de praktijk.

18

Smals Research detecteert nieuwe technologische mogelijkheden en uitdagingen, informeert ICT-beslissingsnemers en test nieuwe concepten, via experimenten, proof-of-concepts en door mee te werken aan pilootprojecten voor de publieke sector. Het team bestaat uit acht onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau. De onderzoeksactiviteiten worden zorgvuldig afgetoetst met de strategische prioriteiten van Smals en hun meerwaarde voor de leden. Een aantal activiteiten komen er op vraag van individuele leden en op vraag van andere Smals-teams, goed voor ruim een kwart van de totale activiteit. Het gaat dan bijvoorbeeld om het sturen en begeleiden van data quality projecten, geavanceerde analytics, opdrachten rond privacy, cryptografie en informatieveiligheid, advies rond het inzetten van nieuwe technologie... In een aantal gevallen groeien onderzoekers door naar sleutelfuncties binnen de operationele ICT-teams.

Artificial Intelligence voorbij de hype

Verwachtingen over Artificiële Intelligentie staan erg hoog gespannen, in het bijzonder het domein van 'Generatieve AI'. Die technologie kan inhoud zoals afbeeldingen, media en tekst genereren via een eenvoudige conversatieve interface zoals ChatGPT. Smals Research heeft kennis over dit domein sinds 2023 samengebracht en kunnen valoriseren in een 'AI competence center', dat voorbij de hype wil kijken naar haalbare mogelijkheden in een overheidscontext – van het analyseren van grote hoeveelheden data, bijvoorbeeld in fraudedetectie, tot het automatiseren van administratieve taken. Denk aan het begrijpen en genereren van natuurlijke taal, automatische aanbevelingen, het ondersteunen van softwareontwikkeling, het verbeteren van de interactie met burgers en ondernemingen, het ondersteunen van data-analyse... Ook de governance-aspecten die komen kijken bij het correct en verantwoord gebruik van AI worden gecoverd door het competence center, met de hulp van het onderzoeksteam.



In de praktijk gebracht

Smals Research heeft allereerst oog voor de toekomst en de noden van de Smals-leden. Tegelijk is het de bedoeling om nieuwe mogelijkheden tot in de praktijk te brengen, in de vorm van pilootprojecten en nieuwe diensten. In 2023 werd de basis gelegd voor de introductie in de praktijk van innovatieve technische concepten in nieuwe diensten.

AI Augmented development belooft om de productiviteit van software-ontwikkelaars bij Smals te verhogen dankzij een soort 'Co-Pilot' die code-suggesties voorstelt. Proefprojecten met de ontwikkelaars werden daartoe opgestart. Low Code development werd in de praktijk getest en vindt zijn weg naar de operationele diensten. De methode belooft een significant kortere time-to-market, een vlotte aanpasbaarheid van de toepassingen en een kostenreductie door het beperken van programmeerwerk en technische kennis.

Informatieveiligheid en privacy blijven belangrijke aandachtspunten. Post-quantum cryptografie wordt van nabij gevolgd en is, samen met een inventaris van cryptografische algoritmes gebruikt in toepassingen voor e-government, een eerste stap om beter voorbereid te zijn op disruptieve technologie zoals Kwantumcomputing. Machine Learning kan bij veiligheidsincidenten helpen om sneller en beter correlaties te maken. Synthetische data en

'data scrambling' helpen om statistisch relevante datasets te maken, bijvoorbeeld om analyse-scripts te kunnen testen en verbeteren zonder persoonsgegevens vrij te geven. Ook pseudonimisering werd in de praktijk gebracht om gevoelige informatie zoals rijksregisternummers te beschermen, via een nieuwe hoogbeveiligde eHealth-basisdienst. De Smals Research innovatie Oblivious Join laat toe om persoonsgegevens van verschillende organisaties efficiënt en privacy-vriendelijk te kruisen.

Multidisciplinaire aanpak

Om de mogelijkheden van nieuwe technologie in de praktijk beter in te schatten, werkt Smals Research nauw samen met andere teams binnen Smals: bijvoorbeeld door innovatie-workshops voor de leden te organiseren samen met het team van de business-analisten. De bedoeling is om proactief te gaan peilen naar reële behoeften bij de leden, waarvoor technologie een rol kan spelen. De nadruk ligt op het vinden van realistische use cases met een duidelijke toegevoegde waarde. Smals Research werkt ook samen met de Enterprise Architecten van Smals, om geslaagde Proof-of-Concepts vlotter te kunnen inpassen in de operationele diensten en om te komen tot een overkoepelende architectuur – voor de eigen Smals-diensten of zelfs voor de hele publieke sector.

Op de Research-radar

Activiteiten zoals 'Technology Watch' en vorming brengen interessante technologische evoluties zo vroeg mogelijk op de radar. Specifieke onderzoeksdomeneinen worden in samenspraak met de leden en het management van Smals, op basis van het jaarlijkse onderzoeksplan, uitgewerkt in de vorm van studies en werkende proefopstellingen. Interessante producten krijgen aandacht in de vorm van Quick Reviews.

Business radar :

Business-doelstellingen, Problemen, Opportuniteiten...



Onderzoeksresultaten worden rechtstreeks toegelicht aan de leden via webinars, blog-artikels en via sociale media zoals LinkedIn. Zo bouwt Smals mee aan een 'community' rond haar onderzoeksactiviteiten.

Technologies & Tools radar :

Programmeertalen, Databank-technologie, Frameworks, Libraries...



Approach radar :

Methodologie, Aanpak & Architecturale stijl...



Infrastructure radar :

Infrastructuur, Platformen, Servers, Netwerken, Datacenter, Appliances...



Onderzoeksdomeinen

Smals Research wil de volgende jaren innovatieve technologie in de praktijk inzetbaar maken. Dit gebeurt rond vijf thema's: Artificial Intelligence, AI-ondersteunende technologie, Data Quality & Advanced analytics, Security & Privacy-bevorderende technologie en een overkoepelende Enterprise Architectuur voor overheden (eGov 3.0). Onder elk thema zijn concrete onderzoekstrajecten aan de gang.

Ondersteunende technologie voor Generatieve AI

Smals Research voert prioritair een aantal praktische studieprojecten uit met het oog op een snelle inzetbaarheid van de resultaten in het kader van de activiteiten van het competence center AI: Data Ingestion, Vector Databases en PII Filtering. Een van de eerste taken van het competence center zal eruit bestaan om de door het onderzoeksteam uitgewerkte proof-of-concept van het question answering systeem voor StudentatWork naar productie te brengen (piloot), rekening houdende met alle aspecten die daarbij komen kijken (tooling, taalmodellen, infrastructuur, gebruik van public cloud, GDPR, ...).

Data Ingestion

Data ingestion in de context van grote taalmodellen (LLM's) is het proces van het verzamelen en laden van gegevens uit één of meerdere bronnen om ze vervolgens op te slaan in een vector-databank. Een belangrijke stap bij het opzetten van een generatieve AI-toepassing zoals question-answering, is het opbouwen van de "datapijplijn". De opzet van de datapijplijn bepaalt de nauwkeurigheid van het resultaat. Smals Research wil daarom de tools en methoden onderzoeken die helpen bij het bouwen van een adequate pijplijn voor een kwaliteitsvolle generatieve AI. Er worden ook praktische richtlijnen opgesteld voor content creators om generatieve AI-compatibele inhoud te produceren.

Filteren van Persoonlijk Identificeerbare Informatie (PII)

Grote taalmodellen en AI-diensten van derde partijen in de public cloud stellen vaak uitdagingen op het vlak van privacybescherming (GDPR). Wil Smals deze diensten verwerken in haar toepassingen? Dan moeten we passende maatregelen nemen. Er is een specifiek risico dat burgers of ambtenaren – ondanks disclaimers, richtlijnen of andere preventieve maatregelen – alsnog (ongewild) gevoelige gegevens zouden delen met extern gehoste diensten. Daarom onderzoekt Smals Research actief het wegfilteren van PII – Persoonlijk Identificeerbare Informatie – uit de gegevens die gedeeld worden met externe diensten. We bekijken welke tools bestaan, of ze voldoende performant zijn in een Belgische context, en of ze op korte termijn een bouwsteen kunnen zijn voor question-answering-systemen in de public cloud.

Vector-databanken

Vector-databanken zijn een cruciale component in generatieve AI question-answering-toepassingen. Ze kunnen ook in andere 'use cases' een belangrijke rol spelen, zoals semantic search, aanbevelingen en fraudedetectie. Door gegevens voor te stellen als vectoren in een hoog-dimensionale ruimte, is het mogelijk om semantisch vergelijkbare gegevens te zoeken in de vectorruimte (similarity search). Dit kan de kwaliteit van opzoeken verhogen en intelligenter maken. Vector-databanken bieden dus tal van mogelijkheden en kennen sinds de opkomst van de grote taalmodellen (LLM's) een steile opgang. Doel van de studie is meer inzicht te verwerven in de mogelijkheden en het marktaanbod. De focus ligt op de keuze van een 'vector store' in de context van generatieve AI question-answering-modellen en semantic search.

Artificiële Intelligentie

AI is een breed onderzoeksdomein met een enorm potentieel. Smals Research is hierin al enkele jaren actief. De focus ligt op pragmatische invalshoeken.

Causale AI

Waar 'traditionele' AI-technieken zoals Machine Learning en Deep Learning vooral willen voorspellen met welke waarschijnlijkheid iets gebeurt (bv. indicaties rond sociale fraude, kans op faillissement...), speelt 'causale' AI naar het oorzakelijk verband tussen parameters. Mogelijk kan causale AI meer transparantie bieden dan klassieke AI, waardoor beslissingen of voorstellen op basis van AI beter verklaarbaar en controleerbaar zijn. Causale AI kan dus meer transparantie bieden en een meerwaarde zijn in het kader van de beleidsondersteuning. In 2024 heeft Smals Research de ambitie om een concreet experiment te realiseren op een realistisch probleem binnen de sector.

"Co-pilot" voor Werkomgeving

Conversationale interfaces in kantoortoepassingen laten toe om eenvoudig informatie te bekomen of acties uit te voeren. Microsoft 365 Copilot is het meest sprekende voorbeeld. Zo'n assistent kan de productiviteit verhogen, op voorwaarde dat de accuraatheid voldoende hoog is. Smals Research wil nagaan hoe de eigen Werkomgeving, met eigen data, kan ontsloten worden in een "co-pilot op maat". We zoeken relevante use cases in samenwerking met de business analisten en eindgebruikers. Concrete experimenten op basis van een geselecteerde use case moeten de haalbaarheid nagaan. We bekijken ook de technische architectuur en de vereiste componenten.

Customer Support Optimization

Een onderzoeksproject rond 'Customer Support Automation' wordt verdergezet met als doel om vragen van burgers en ondernemingen aan het contactcenter zo efficiënt mogelijk af te handelen. Spraakrouting werd vorig jaar al verkend. In 2024 ligt de focus op 'agent assist'-functies: die ondersteunen de medewerkers van het contactcenter, bijvoorbeeld met relevante kennispagina's, automatische antwoordsuggesties en samenvattingen van conversaties. Het project bouwt verder op o.a. vector-databanken en semantic search en loopt in samenwerking met het contactcenter Eranova om de praktische haalbaarheid in te schatten.

Generatieve AI-Agents

Generatieve AI-agents staan in hun kinderschoenen, maar bieden potentieel om autonoom complexere taken af te handelen. Het basisidee is om via een taalmodel (LLM) de opeenvolgende stappen te bepalen om een doel te bereiken, zoals het beantwoorden van een complexere vraag. In plaats van vooraf de vereiste stappen vast te leggen (hard coding), gebruiken AI-agents een 'reasoning engine' om het probleem op te splitsen in deelproblemen. In verschillende stappen raadplegen de agents externe bronnen en API's. Smals Research wil samen met de business analisten de mogelijkheden en relevante cases in kaart brengen. Het gaat om erg nieuwe technologie, met potentieel op langere termijn.

Regelgeving & Codegeneratie

Regels veranderen vaak, waardoor we systemen, databanken en software frequent moeten aanpassen. Kunnen we dan – vanuit een aanpassing in de regelgeving, policy of specificatie – semi-automatisch voorstellen doen voor het aanpassen van een software-toepassing? Dit veronderstelt dat we een policy of regelgeving zo kunnen omschrijven dat er een mapping mogelijk is tussen de wetteksten en de code. Met generatieve AI, op basis van prompt engineering, codegeneratie, en retrieval-augmented generation (RAG), kunnen we mogelijk nieuwe stappen zetten in deze problematiek. We bekijken de mogelijkheden aan de hand van een concrete case, en doen aanbevelingen om regelgeving en code beter op elkaar te doen aansluiten.

Semantic Search

Uit AI-workshops in 2023 blijkt een algemene behoefte bij meerdere instellingen om informatie terug te vinden en te synthetiseren, afkomstig uit verschillende bronnen, zowel intern als extern (internet). Tal van platformen laten nu al toe om kennis op te slaan en te doorzoeken op basis van sleutelwoorden. Recente ontwikkelingen op het gebied van grote taalmodellen (LLM's) zorgen voor nieuwe benaderingen om het zoeken nauwkeuriger en gebruiksvriendelijker te maken. LLM's zorgen niet alleen voor een beter begrip van de intentie van de gebruiker

en de context van de zoekopdracht, maar verbeteren en versnellen ook de extractie en opname van informatie. Met praktische experimenten en een concrete proof-of-concept, willen we tooling en een framework aanreiken voor een knowledge search platform.

Security & Privacy

Smals Research bouwt verder op eerdere studies rond cryptografie en de bescherming van persoonsgegevens. Doel is om klaar te zijn voor toekomstige evoluties in de cryptologie en in kwantumcomputing en om bestaande systemen en databanken veiliger te maken. Ook spelen een aantal studieprojecten in op de concrete noden van de operationele diensten.

AI & Cybersecurity

Aanvallen op informatiesystemen worden steeds frequenter en complexer. Zo krijgen de huidige oplossingen het moeilijk om beveiligingsincidenten effectief op te sporen, deels door een groot aantal valse waarschuwingen. Tegelijkertijd zien we nieuwe aanvallen met AI-technieken. Criminelen, extern gesponsorde groepen of vijandige spionagediensten kunnen hun aanvallen zo beter richten, terwijl ze onder de radar van de traditionele detectiesystemen blijven. Dit onderzoek wil de impact van AI op cyberaanvallen beter begrijpen, de huidige inbraakdetectiesystemen verbeteren en AI-functies in monitoringtools in de praktijk testen.

Beveiliging van Kubernetes-containers

Containers bieden heel wat voordelen, zowel op infrastructuurgebied als voor de ontwikkelaars van toepassingen. Om duizenden containers vlotter te kunnen beheren gebruikt Smals systemen zoals Kubernetes en OpenShift, dat Kubernetes ondersteunt. Deze tools voor containerbeheer brengen nieuwe veiligheidsrisico's mee. Dit studieproject wil eventuele beveiligingsproblemen blootleggen, best practices en tools aanbevelen, voor een betere beveiliging van containers, met inbegrip van monitoring en audit.

Crypto-agility

Hoe snel en efficiënt kunnen we systemen omschakelen van oude naar nieuwe cryptografische mechanismen? Dit is van belang wanneer de huidige cryptografische methoden niet langer veilig blijken en vervanging plots noodzakelijk is. Dit kan voortkomen uit nieuwe inzichten maar ook uit de opkomst van kwantumcomputing, dat steeds meer als een toekomstige bedreiging wordt gezien. Wie gegevens voor lange tijd beschermt, moet ver vooruit denken. Dit onderzoek wil het bewustzijn vergroten en kijkt uit naar tools, evaluaties van toekomstige kwantumresistente NIST-standaarden, aanbevelingen en migratiescenario's.

HSM-as-a-Service

Een Hardware Security Module (HSM) is specifieke hardware voor cryptografische operaties, waarbij de geheime en private sleutels nooit de hardware verlaten. De technologie is cruciaal voor systemen met hoge veiligheidsgaranties. Smals gebruikt meerdere fysieke HSM's. Met de opkomst van de public cloud gaan cloudproviders ook HSM-as-a-Service aanbieden. Smals onderzoekt het aanbod van de grote cloudproviders, de mogelijkheden en de gevolgen op het vlak van kosten, risico's, onderhoud en migratie.

ReUse van structuur-behoudende pseudonimisatie

In 2023 ontwikkelde Smals Research, samen met één van de leden, een experimentele dienst voor het omzetten van INSZ-nummers naar structuurbehoudende pseudoniemen en vice versa. Dit kan in bepaalde gevallen tegemoet komen aan de GDPR-regels en persoonsgegevens beter beschermen. De keuze viel op format-preserving encryption (FPE): een cryptografische techniek met als belangrijkste voordeel dat bestaande databanken en software slechts minimaal moeten worden aangepast. De oplossing is dus relatief makkelijk toe te passen in bestaande omgevingen. Het potentieel gaat veel verder dan die ene instelling. In 2024 heeft Smals Research de ambitie om een library / service (werkende kwalitatieve code) te industrialiseren en te laten opnemen in de Software ReUse Catalogus van Smals en haar leden.

Data Quality & Advanced Analytics

Het onderzoeksteam van Smals staat haar leden al jaren bij met het analyseren van grote hoeveelheden data, onder meer in de strijd tegen sociale fraude en sociale dumping. Deze inspanningen leidden onder meer tot voorspellende analyses (predictive analytics) en de analyse van netwerkpatronen (graph analytics). De kennis, technieken en methodes worden nog elk jaar verder verfijnd, en met nieuwe technieken uitgebreid, zoals de introductie van GIS Analytics, de Graph-databank Neo4J en de visualisatietool Linkurious.

Anomalies & Transactions Management System

Waar de klassieke Data Quality-aanpak er vooral uit bestaat om anomalieën in databanken achteraf te detecteren en op te kuisen, biedt de ATMS in combinatie met de "back-tracking" methode een oplossing om kwaliteitsproblemen structureel op te lossen. De aanpak is vooral nuttig voor strategische databanken. De ATMS-dienst genereert een belangrijke verbetering van de gegevenskwaliteit en een aanzienlijke ROI. Al sinds 2006 zorgt een maatwerkoplossing voor de DmfA voor meetbaar positieve resultaten. Het opzetten van een generieke ATMS-dienst, toepasbaar op elke relationele databank, wil de opgedane kennis hergebruiken met het oog op publicatie in de ReUse-catalogus.

Graph Machine Learning

Smals Research slaagde er al eerder in om grote hoeveelheden informatie weer te geven en te analyseren in een grafische voorstelling of netwerkstructuur (Network/Graph Analytics). Door Machine Learning toe te passen op zo'n Graph-structuren kunnen nu nieuwe voorspellende modellen worden gebouwd. De combinatie van beide technieken laat toe om doelstellingen te bereiken, die voordien niet mogelijk waren, bijvoorbeeld op het vlak van fraudebestrijding, het voorkomen van faillissementen of het vergemakkelijken van het werk van overheidsmedewerkers.

Overkoepelende Enterprise Architectuur (eGov 3.0)

Terwijl software-hergebruik toelaat om nieuwe toepassingen te standaardiseren en op kosten te besparen, is het potentieel nog groter voor een overkoepelende Enterprise Architectuur over meerdere instellingen heen. Daarin zouden de openbare instellingen in de sociale zekerheid en gezondheidszorg samenwerken bij het ontwerp van hun digitale dienstverlening, onderliggende processen en technische bouwstenen. Een initiatief werd hierrond gestart, met aandacht voor onder meer API-economie, Event Driven en het programma eGov 3.0 van de Belgische sociale zekerheid. De bedoeling is om de 'business' en ICT van meerdere instellingen beter op elkaar af te stemmen.

Digital Wallet

Een initiatief van de Europese Commissie wil dat elke lidstaat een digitale 'portemonnee' uitwerkt, waarmee elke burger elektronische attesten kan opslaan en tonen. Als onderdeel van het initiatief wil de Digital Wallet ook aan burgers toelaten om hun identiteit offline en online te bewijzen. In antwoord op dit initiatief heeft Smals ingetekend op het consortium DC4EU (Digital Credentials for Europe – www.dc4eu.eu). Doel is onder meer om te bekijken hoe dit initiatief een rol kan spelen in de sociale zekerheid. Concreet zijn er proefprojecten voorzien rond de Europese ziekteverzekeringskaart (EHIC) en het A1-atteest, waarmee een buitenlandse werknemer bewijst dat hij aan de sociale zekerheid van zijn land is onderworpen.

Event Driven Architecture

EDA biedt mogelijkheden om toepassingen te integreren of beter met elkaar te laten spreken en past in de vervollediging van onze API-economy strategie. Event Driven Architecture is een architectuurtrend die al geruime tijd bestaat, maar weinig toegepast wordt, ondanks zijn vele voordelen (o.a. robuustheid). Daarbij is de detectie van een 'gebeurtenis' of 'event' het startpunt van informatiestromen. Smals Research bekijkt in overleg met andere betrokken teams hoe deze techniek zou kunnen ingezet worden, welke onderliggende technologieën vereist zijn, en stelt verbeteringen voor.

Publicaties in 2023

De sectie Onderzoek van Smals publiceert artikels, product reviews en presentaties, die de meest recente technologische ontwikkelingen op de voet volgen en specifiek voor de publieke sector op zoek gaan naar opportuniteiten. De onderzoeksactiviteiten van Smals vertrekken altijd vanuit de realiteit van de markt en van de Belgische publieke sector in het bijzonder.

Research Report

Informatique confidentielle – État de l'art – Technieken voor Confidential Computing, om gegevens "in use" te beschermen, in de context van public cloud computing (7/2023, Fabien Petitcolas)

Product – Quick reviews

HayStack – NLP-framework voor document search en Q&A (Quick Review 110, 1/2023, Katy Fokou)

Picovoice Rhino – Speech-to-intent engine voor interacties via spraak (Quick Review 111, 4/2023, Bert Vanhalst)

GPT4All – Large Language Models lokaal op je computer testen (Quick Review 112, 7/2023, Joachim Ganseman)

Consent-o-matic – Browserextensie voor automatische cookie-voorkeur (Quick Review 113, 8/2023, Fabien Petitcolas)

QR Graphlytic – Grafische interface voor Graph-databank (Quick Review 114, 12/2023, Vandy Berten)

LangChain – Toepassingen bouwen op basis van taalmodellen (Quick Review 115, 12/2023, Bert Vanhalst)

Presentaties

Quantum Computing vs Modern Cryptography (04/2023, Kristof Verslype)

Géocodage: quels outils pour quels besoins ? (09/2023, Vandy Berten)

Quantum Computing vs Modern Cryptography (10/2023, Kristof Verslype)

Architecting tomorrow: a vision on Event Driven Architecture (11/2023, Koen Vanderkimpfen)

AI Augmented development (12/2023, Joachim Ganseman)

Slides uit deze presentaties zijn te vinden op de website van Smals Research. De onderzoekers van Smals worden regelmatig gevraagd als lesgever voor universitaire gastcolleges en als spreker voor conferenties (o.a. Devovx, Cybersec Europe, SAI).

Online media

Publicaties van de sectie Onderzoek zijn publiek beschikbaar via de Research-website www.smalsresearch.be en de Smals-website www.smals.be/research. In de loop van 2023 werden er 29 artikels gepubliceerd op de blog van onderzoek:

Web3 in Wonderland – 17/01/2023, Kristof Verslype

Dédoublonnage et couplage : comment ça marche ? – 31/01/2022, Vandy Berten

Organisation pratique d'ateliers d'IA – 15/02/2022, Katy Fokou

Introduction à l'informatique confidentielle – 28/02/2023, Fabien Petitcolas

Wat is spraakroutering en wat kan het bijbrengen? – 28/03/2022, Bert Vanhalst

De AI-augmented Developer – 13/04/2022, Joachim Ganseman

Innovatie – De zoektocht naar een Strategie – 80/05/2023, Koen Vanderkimpfen

Gegevensbescherming m.b.v. structuurbehoudende pseudonimisatie van rijksregisternummers – 16/05/2023, Kristof Verslype

Géocodage : quel outil pour quel besoin ? – 02/06/2023, Vandy Berten

Typologie van de anomalieën, een kader voor actie: de case van machine learning – 05/06/2023, Isabelle Boydens

Protection des données par la pseudonymisation préservant la structure des numéros de registre national – 07/06/2023, Kristof Verslype

Organisation pratique d'ateliers d'IA – Conclusions – 23/06/2023, Katy Fokou

Geocodering: welke tool voor welke behoefte? – 23/06/2023, Vandy Berten

Een eigen vraag- en antwoordsysteem op basis van taalmodellen – 28/06/2023, Bert Vanhalst

Qu'est-ce que le routage vocal et que peut-il apporter ? – 03/07/2023, Bert Vanhalst

Outils pour l'informatique confidentielle – 24/07/2023, Fabien Petitcolas

Tools voor confidential computing – 24/07/2023, Fabien Petitcolas

Un propre système de questions/réponses basé sur des modèles de langue – 25/07/2023, Bert Vanhalst

LLMs voor code: the Good, the Bad and the Ugly – 22/08/2023, Joachim Ganseman

LLM pour code : the Good, the Bad and the Ugly – 07/09/2023, Joachim Ganseman

"Data Observability", un nouveau topic dans le paysage "Data Quality" ? – 26/09/2023, Isabelle Boydens

Introductie tot de nieuwe eHealth pseudonimiseringsdienst – 16/10/2022, Kristof Verslype

"Data Observability", een nieuwe topic in het "Data Quality" landschap? – 25/10/2023, Isabelle Boydens

1 jaar ChatGPT – 29/11/2023, Joachim Ganseman

ChatGPT a 1 an – 01/12/2023, Joachim Ganseman

Méier EDA: stap voor stap Programmeren – 07/12/2023, Koen Vanderkimpfen

Explorer une base de données orientée graphes – 08/12/2023, Vandy Berten

L'IA en cybersécurité – 20/12/2023, Fabien Petitcolas

AI en cyberbeveiliging – 20/12/2023, Fabien Petitcolas

Wie permanent op de hoogte wil blijven, kan het onderzoeksteam volgen via LinkedIn:

www.linkedin.com/showcase/Smals-Research



PROJECTEN

PROJECTEN IN 2023



Verplichte registratie van donormateriaal bij medisch begeleide voortplanting

Fertidata	
	FAGG
	Angular, eHealth-basisdiensten, eHealth-pseudonimisatie, Event Driven Architecture, PostgreSQL, Springboot, REST API
	www.fertidata.be

Wensouders kunnen in België een beroep doen op reproductief materiaal van donoren – zoals sperma, eicellen of embryo's – met het oog op een medisch begeleide zwangerschap. Dit is erg belangrijk voor koppels of personen met een kindwens, die niet op natuurlijke wijze zwanger kunnen raken. Maar het brengt ook risico's mee, op medisch en ethisch vlak. Zo ontstond grote verontwaardiging in Nederland toen in april 2023 bleek dat één donor er meer dan 550 kinderen had verwekt.

Om misbruiken te voorkomen bepaalt de Belgische wet al sinds 2007 dat elke donor maximaal kan schenken aan zes verschillende wensmoeders. De registratie en de controle hierop gebeurde echter decentraal, door de fertiliteitscentra, en was deels afhankelijk van een verklaring op eer. Sinds 1 januari 2024 is een centraal register ingevoerd, om een nog striktere controle mogelijk te maken over heel België.

In de nieuwe toepassing Fertidata registreren de vruchtbaarheidscentra voortaan elk nieuw gebruik van donormateriaal. Het systeem checkt daarbij automatisch of het maximum aantal ontvangers niet is overschreden. De registratie gebeurt bovendien met strikt respect voor de privacy, dankzij pseudonimisatie. Fertidata kan daarvoor gebruik maken van een nieuwe basisdienst ontwikkeld door het eHealth-platform. Zo wordt onder meer vermeden dat wensouders of hun kinderen achteraf de identiteit van de donor kunnen terugvinden.

Het project Fertidata werd gerealiseerd onder stevige tijdsdruk: de eerste workshops om de behoeften te bepalen startten in april, de ontwikkeling in juli en de oplevering in december, wanneer ook de pseudonimiseringsdienst van het eHealth-platform werd opgeleverd. Op 1 januari ging Fertidata live, met al ruim 3000 registraties in de eerste week.

Smals gebruikte binnen dit project met succes een nieuwe methode – MARCI, Method for Analysis and Requirements Collection & Implementation – voor de analyse en opvolging van de functionele behoeften, onder meer op basis van workshops met het FAGG en een aantal fertiliteitscentra. Dit bleek een troefkaart om de strakke timing te respecteren, opgelegd per K.B., en nieuwe releases te plannen met bijkomende functionaliteit. Zo wordt de Fertidata-webapplicatie in de loop van 2024 nog aangevuld met een webservice, om de registratie rechtstreeks te kunnen doen vanuit gespecialiseerde ziekenhuissoftware en dubbel werk te vermijden.

"Smals gebruikte met succes een nieuwe methode voor de analyse van functionele behoeften. Dit bleek een troefkaart om de strakke timing te respecteren, opgelegd per K.B., en nieuwe releases te plannen met bijkomende functionaliteit."

FAGG



Visueel overzicht van geneesmiddelenvoorraden in België

Stock Monitoring Tools	
	FAGG
	Live
	Java, Angular, OpenShift, PostgreSQL

Het project Stock Monitoring Tool (SMT) is ontstaan uit een vaststelling. Tijdens de Covid-crisis was het moeilijk om de geneesmiddelenvoorraden in België meetbaar op te volgen. Om dit probleem op te lossen, werd het SMT-project opgezet door het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG). SMT is de beveiligde digitale oplossing waarmee de farmaceutische spelers nu hun voorraden van zogenaamde essentiële geneesmiddelen – denk bijvoorbeeld aan paracetamol – kunnen aangeven, volgens de richtlijnen van het FAGG. Het doel van dit initiatief is om België in realtime inzicht te geven in de beschikbaarheid van essentiële geneesmiddelen en om proactieve maatregelen te kunnen nemen bij een dreigend tekort. SMT bestaat uit een webtoepassing en een webservice bestemd voor de verschillende spelers in de farmaceutische industrie die betrokken zijn bij het aangifteproces: openbare apotheken en ziekenhuisapotheken, groothandelaars-distributeurs, vergunninghouders die geneesmiddelen op de markt brengen, importeurs en parallelledistributeurs, en andere bedrijven uit de sector.



Efficiënte en vereenvoudigde inspecties dankzij coregulatie

AutoControl GMP	
	FAGG
	Live
	Java, Angular, OpenShift, PostgreSQL

Coregulatie is een innovatieve webtoepassing die de uitwisseling van gegevens tussen fabrikanten, verdelers en de inspecteurs van het FAGG vergemakkelijkt. Dit platform heeft als doel de processen te stroomlijnen, door e-mails en geschreven verslagen te vervangen door een gecentraliseerde en beveiligde structuur die een vlottere uitwisseling mogelijk maakt. 'Coregulatie' helpt de inspecteurs om hun werk in goede omstandigheden uit te voeren en biedt nieuwe functies voor het versturen van berichten waarmee ze informatie kunnen uitwisselen voor, tijdens en na de inspectie. Tijdens het bezoek kan de inspecteur ook gebruik maken van een bijgewerkte kaart van de installatie die hij zal bezoeken, dit alles vanaf het platform. Tot slot helpt de toepassing het FAGG om relevante statistieken te genereren over de productie en het beheer van geneesmiddelen op federaal niveau.



Registratie en tracering van medische hulpmiddelen

RECAST	
	FAGG
	Live
	Angular, Spring Boot, JBoss, OpenShift4, PostgreSQL

Bedrijven die betrokken zijn bij de productie en verkoop van medische hulpmiddelen moeten bij het FAGG aangifte doen van de producten die zij in België produceren of in de handel brengen. Op Europees niveau oefent elk land een verschillend toezicht uit op zijn hulpmiddelen, zodat de gedetailleerdheid van land tot land drastisch kan verschillen. Om het beheer van de traceerbaarheid van de medische hulpmiddelen te verbeteren en om problemen zoals deze in verband met de PIP-borstimplantaten te vermijden, heeft de Europese Unie het verzamelen van deze informatie gecentraliseerd, wat zorgt voor een overlap met de reeds in elke lidstaat bestaande processen. In België heeft het FAGG daarom een "Only once"-beleid ingevoerd via een herontwerp van zijn toepassing: RECAST. Dit voorkomt dat de bedrijven informatie over bijna één miljoen medische hulpmiddelen dubbel zouden moeten invoeren, door de FAGG-toepassingen te koppelen aan de Europese databank. Dit levert de sector een aanzienlijke tijdswinst op.



DEPARTEMENT
ZORG

Arbeidsactiviteit onder toezicht voor kwetsbare burgers in Vlaanderen

	Werk-Zorg-toepassing AMA
	Departement Zorg
	Live
	SpringBoot, OAuth2/OIDC, REST, PostgreSQLDB, Angular, Grafana, Prometheus, InfluxDB, FluentD, GraphQL
	www.departementwvg.be/ arbeidsmatige-activiteiten www.werkzorg.vlaanderen.be

Duizenden burgers in Vlaanderen zijn sterk van zorg afhankelijk. Ze kunnen niet op de reguliere arbeidsmarkt terecht om betaalde arbeid te doen omwille van cognitieve, medische, psychische, psychiatrische of sociale problemen. Nochtans is een 'arbeidsmatige activiteit' (AMA) ook voor hen belangrijk, om de dagen zinvol door te brengen en een gevoel van eigenwaarde terug te vinden.

In Vlaanderen laat het Werk- en Zorgdecreet hen onbetaald aan de slag gaan, bijvoorbeeld bij een bakker, een boer, een onderneming in de buurt. Dit gebeurt correct verzekerd en onder passende begeleiding van een zorginstelling, die daarvoor een beperkte vergoeding ontvangt: bijvoorbeeld een psychiatrische voorziening, een instelling van het VAPH, een revalidatievoorziening of een OCMW.

Dankzij de nieuwe toepassing kunnen de zorgvoorzieningen nu volledig zelf instaan voor het vastleggen van overeenkomsten tussen hun 'client' en zijn of haar werkpost. Ze moeten daarvoor eerst erkend zijn en mensen met de juiste kwalificaties aan boord hebben. Vroeger moesten de voorzieningen zich garant verklaren dat hun medewerkers over de juiste kwalificaties en diploma's beschikken. Dankzij een koppeling met de databank leer- en ervaringsbewijzen kunnen de voorzieningen bij hun erkenningsaanvraag rechtstreeks de diploma's van hun medewerkers verifiëren.

Door hergebruik van het gebruikers- en toegangsbeheer van eHealth, gekoppeld aan de Cobrha-databank met erkende zorgactoren, kan de zorgvoorziening nu zelf een of meer verantwoordelijken aanduiden voor de opvolging van dossiers. Zo is de Vlaamse overheid ook zeker dat de aanvraag gebeurt door iemand die gemandateerd is door een erkende zorgvoorziening van het juiste type.

De zorgvoorzieningen beschikken nu met de nieuwe toepassing over een volwaardig e-loket. Ze kunnen hun erkenningsaanvraag online doen, hun dossier vervolledigen en opvolgen. Ze kunnen ook opvolgen hoeveel overeenkomsten er precies geregistreerd staan, van wanneer tot wanneer, of een overeenkomst zelf stopzetten. Er is een overzicht welke betalingen precies zijn gebeurd, waarvoor wel of niet. Vroeger moesten ze dit zelf bijhouden, en werd er vaak naar de administratie gebeld om toelichting te vragen bij betalingen.

De betalingen gebeuren automatisch dankzij ingebouwde controles en een koppeling met het boekhoud- en betaalsysteem van de Vlaamse overheid. Het gaat om erg veel betalingen, telkens voor relatief kleine bedragen. Door het vermijden van werk voor de administratie en telefonische opvolging, worden de administratieve lasten voor zowel het Departement Zorg als de voorzieningen verlaagd.



"De samenwerking liep erg vlot. Een groot voordeel is dat Smals ons beleidsdomein kent, weet waar wij mee bezig zijn, snel begrijpt wat er inhoudelijk precies verwacht wordt en waarom we bepaalde dingen vragen. Zo krijg je onze mensen mee. Ze waren erg gemotiveerd om tijd vrij te maken voor sprint meetings, testen en planning."

Bart Lemmens
Directeur IT, Departement Zorg



Digitale facturatie voor zorg en opname in psychiatrische verzorgingstehuizen

Psychiatrisch verzorgingstehuis (PVT)



Vlaamse Sociale Bescherming (VSB)



Live



Angular, Java, JavaScript, PostgreSQL, Webservices, XSD/XML, Virtualization, Docker, Containers, G-Cloud OpenShift

Sinds 1 april 2023 verloopt de facturatie digitaal voor psychiatrische verzorgingstehuizen in Vlaanderen. Dit project is een nieuwe stap in de digitalisering van de facturatie voor zorgdiensten die zijn overgeheveld van het federale naar de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) in het kader van de zesde staatshervorming. Een psychiatrisch verzorgingstehuis (PVT) biedt begeleiding en verzorging aan personen met psychische problemen van wie de toestand is gestabiliseerd. Zij hebben dus geen nood meer aan een opname in het ziekenhuis, maar kunnen ook niet zelfstandig leven. Het psychiatrisch verzorgingstehuis biedt een vervangende woonvorm. De applicatie biedt een oplossing voor de aanvraag van een tegemoetkoming voor zorg in een voorziening en de daaropvolgende facturatie. Het project hergebruikt een bestaande architectuur voor het beheer van de aanvragen.



Digitale facturatie van zorgdiensten bij Initiatieven voor Beschut Wonen

Initiatief voor Beschut Wonen (IBW)



Vlaamse Sociale Bescherming (VSB)



Live



Java, JavaScript, Angular, PostgreSQL, Webservices, XSD/XML, Virtualization, Docker, Containers, G-Cloud OpenShift

Sinds 1 januari 2024 factureren de Initiatieven voor Beschut Wonen (IBW) hun prestaties rechtstreeks aan de zorgkassen van hun bewoners. Ze krijgen dan een tegemoetkoming van Vlaanderen per verblijfsdag en begeleiding. Dit project is een nieuwe stap in de digitalisering van de facturatie voor zorgdiensten die zijn overgeheveld van het federale naar de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) in het kader van de zesde staatshervorming. De Initiatieven voor Beschut Wonen begeleiden mensen met psychische problemen die geen nood hebben aan een permanent verblijf in een psychiatrisch ziekenhuis. Een IBW biedt hen een woonvorm aan waar ze begeleiding krijgen. De werking van de voorzieningen wordt gefinancierd vanuit de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB). De applicatie biedt een oplossing voor de aanvraag van een tegemoetkoming voor zorg in een voorziening en de daaropvolgende facturatie. Het project hergebruikt een bestaande architectuur voor het beheer van de aanvragen.



Digitale processen voor tegemoetkoming fysieke en psychosociale revalidatie

Revalidatie Conventies



Vlaamse Sociale Bescherming (VSB)



Live



Java, JavaScript, Angular, PostgreSQL, Webservices, XSD/XML, Virtualization, Docker, Containers, G-Cloud OpenShift

Het Departement Zorg sluit met verschillende zorginstellingen overeenkomsten voor psychosociale en fysieke revalidatie. De meeste van deze voorzieningen bieden ambulante hulp aan. Die is gericht op het verminderen van beperkingen door een stoornis, functionele toestand of verslaving, en het terugwinnen van de autonomie. De revalidatie is altijd beperkt in de tijd. De behandeling bestaat uit zeer gespecialiseerde medische, psychosociale en paramedische tussenkomsten door een team van verschillende therapeuten, onder permanent toezicht van een revalidatiearts. In 2023 zijn de eerste voorzieningen Live gegaan met een nieuwe toepassing voor de digitale aanvraag van een tegemoetkoming voor zorg en de daaropvolgende facturatie. Sinds 2024 zijn alle voorzieningen Live. Het project hergebruikt een bestaande architectuur voor het beheer van de aanvragen voor tegemoetkoming. De digitale facturatie betreft zorgdiensten die zijn overgeheveld naar de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) in het kader van de zesde staatshervorming.



Woonzorgcentra nieuwe doelgroep voor BelRAI Vlaanderen

VIP BelRAI Vlaanderen - WZC



Consortium Vlaams IT-Platform Belrai vzw



Live



Angular, NGXS, RxJS, Cypress, Java, Microservices, Kibana, Grafana, Prometheus, Jenkins, Spring, REST, OAuth, SOAP, SAML, Swagger, HazelCast, OpenShift, PostgreSQL, S3



www.belrai-kennisportaal.be

BelRAI Vlaanderen is een applicatie waarbij verschillende zorginstellingen op basis van gestandaardiseerde vragenlijsten een inschatting maken van de exacte noden voor zorgbehoevenden. Deze inschatting dient om het zorgplan op te maken binnen de organisatie, maar kan ook rechten verlenen wanneer bepaalde scores behaald zijn. Binnen BelRAI Vlaanderen werd er tot nu toe gewerkt met organisaties op basis van het ondernemingsnummer (KBO-nummer). Met het toevoegen van de ouderenzorg als doelgroep, moest er een niveau lager gekeken worden: identificatie op niveau van de zorgvoorziening, of 'Health Care Organisation' (HCO-nummer). Zorgrelaties worden nu vastgesteld binnen de zorgvoorziening en genoteerd in een nieuwe zorgrelatiebron: eWZCfin. De BelRAI-applicatie werd op veel plaatsen aangepast om, afhankelijk van de doelgroep, de zorgrelaties te verwerken op basis van KBO- of HCO-nummer.



Vereenvoudigde berekening van leefloon door maatschappelijk werkers

PrimaVera



POD MI



In ontwikkeling



REST-webservices, Angular

Het PrimaVera-project maakt deel uit van de operationele doelstelling van de POD MI om de efficiëntie van de dienstverlening aan partners te verbeteren door bijkomende administratieve vereenvoudiging. Het berekenen van het bedrag van het leefloon is een complexe en tijdrovende taak. Er bestaan al tools om deze taak uit te voeren, maar ze voeren slechts een deel van de berekening uit, ze zijn rigide en de rekenregels die ze toepassen zijn niet transparant voor de gebruiker en kunnen van de ene situatie tot de andere verschillen. Het doel van dit project is om een simulatie aan te bieden van de berekening van het leefloon op basis van de informatie ingevuld door de maatschappelijk werker. PrimaVera kan de berekeningen gaan vervangen die nu handmatig worden uitgevoerd door de maatschappelijk werkers of die worden uitgevoerd door toepassingen die niet voldoen aan de berekeningsafspraken van de POD MI.

Inschalen van zorgbehoefte begrijpelijk uitgelegd en vlot bijgestuurd

BelRAI Federaal	
	FOD VVVL
	Live
	Java, Angular, webservices
	www.belrai.org

Het Belgische 'Resident Assessment Instrument' (BelRAI) is een gestandaardiseerde screening voor mensen die nood hebben aan zorg. Het BelRAI-platform, online beschikbaar als webtoepassing en als webservice, helpt bij het beoordelen van de gezondheids- en welzijnssituatie van patiënten. Dankzij de toevoeging van een Wiki-helppunt worden de gebruikers nu nog beter ondersteund met kennis om de beoordeling op correcte wijze te maken. De business medewerkers van het BelRAI-team bij de FOD VVVL beschikken nu over een toegankelijke en gebruiksvriendelijke manier (WYSIWIG) om nieuwe evaluatieformulieren te creëren. Nieuwe templates kunnen zo snel, efficiënt en intuïtief worden toegevoegd en aangeboden aan de zorgprofessionals.

DEPARTEMENT
ZORG



Rekenmotor voor basistegemoetkoming zorg en subsidies aan woonzorgcentra

eCalcura (eBTZ)	
	Departement Zorg, Vlaamse Sociale Bescherming
	In ontwikkeling
	Java, Spring Boot, PostgreSQL, REST API, Angular

Woonzorgcentra in Vlaanderen en Brussel kunnen onder bepaalde voorwaarden financiering en subsidies krijgen vanuit het departement Zorg. Voor elke bewoner die is aangesloten bij de Vlaamse Sociale Bescherming kan het woonzorgcentrum of dagcentrum een 'basistegemoetkoming voor de zorg' factureren aan de betrokken zorgkas. De tegemoetkoming wordt berekend op basis van het aantal bedden en het aantal gekwalificeerde personeelsleden – een complexe berekening die gebeurt vanuit eCalcura. Deze nieuwe software-oplossing vervangt een oudere oplossing, ontwikkeld voor het federale niveau. In de toekomst zal de financiering van de woonzorgcentra daarnaast ook rekening houden met sociale tewerkstelling zoals medewerkers met een ex-DAC of ex-Gesco-statuuut. Op basis van sociale akkoorden met de sector komen er ook budgetten voor vrijstelling van arbeidsprestaties en eindloopbaan, syndicale premies, functieclassificaties... De medewerkers van de woonzorgcentra vinden de nieuwe rekenmotor in het e-Loket van het departement Zorg.



Contentbeheersysteem en -migratie voor RIZIV-website

WebINAMI	
	RIZIV
	Live
	Elasticsearch, Elasticsearchs, PHP, G-Cloud Greenshift
	www.riziv.fgov.be

De directie van het RIZIV wilde haar officiële website herzien en daarbij overstappen op een flexibeler technologie, de look & feel verbeteren en de site leesbaarder maken voor de verschillende gebruikers die de site regelmatig raadplegen. In de eerste fase werd de oude website gemigreerd naar een nieuwe contentmanagementtool. De migratie heeft een dubbel doel. Ten eerste het oude document management system (DMS) vervangen, dat verouderd was en het einde van zijn levensduur naderde. Ten tweede zorgt de overstap naar een content-beheersysteem (CMS) ervoor dat de RIZIV-website doorheen de tijd mee kan evolueren en een lange levensduur kan genieten. De geautomatiseerde migratie van de inhoud heeft het mogelijk gemaakt om verschillende kwaliteitsproblemen met de oude website op te lossen en de consistentie tussen de verschillende taalversies van de site te verbeteren.



Kader voor multidisciplinaire samenwerking binnen BelRAI Vlaanderen

VIP BelRAI Vlaanderen	
	Consortium Vlaams IT-Platform Belrai vzw
	Live
	Angular, NGXS, RxJS, Cypress, Java, Microservices, Kibana, Grafana, Prometheus, Jenkins, Spring, REST, OAuth, SOAP, SAML, Swagger, HazelCast, OpenShift, PostgreSQL, S3
	www.belrai-kennisportaal.be

BelRAI Vlaanderen is een applicatie waarmee verschillende zorginstellingen op basis van vragenlijsten de zorgbehoefte inschatten. Deze 'inschaling' dient om het zorgplan op te maken binnen de organisatie. Maar ze kan ook rechten verlenen, zoals een terugbetaling, wanneer bepaalde scores behaald zijn. Enkele types van inschaling moeten individueel afgewerkt worden, andere multidisciplinair: verschillende beroepen of organisaties werken dan samen. Daartoe moet een coördinator verschillende organisaties kunnen uitnodigen, die op hun beurt een deel van de vragenlijst invullen. De coördinator consolideert de informatie in de hoofdinschaling. De woonzorgcentra maken op hun beurt vaak gebruik van het inschalingstype LTCF (Long Term Care Facility). Hierbij wordt vooral in de eigen organisatie multidisciplinair samengewerkt. Hiervoor is er een multidisciplinaire werkwijze zonder coördinator opgezet. Je kan als deelnemer bepaalde delen van de inschaling aan jezelf toewijzen en deze tijdelijk blokkeren voor andere zorgverleners.



Financiële transparantie voor werkhervatting met handicap of na ziekte

Jobcalc (Belmod)



FOD Sociale Zekerheid, RIZIV



Live



PostgreSQL, Java, Webservices, Forms Engine



www.socialsecurity.be/citizen/nl/static/applics/jobcalc/index.htm

Het federale regeerakkoord van 30 september 2020 voorziet in maatregelen om mensen die inactief zijn op de arbeidsmarkt aan te moedigen om opnieuw aan de slag te gaan. Werkhervatting is een belangrijke stap naar een normaler leven, liefst ook met een positieve financiële weerslag. Om negatieve effecten te vermijden, is voor de personen met een inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en/of integratietegemoetkoming (IT) de online simulatietool 'Jobcalc' beschikbaar. Die geeft een overzicht van de huidige en toekomstige situatie, voor elk lid van het gezin, wanneer de langdurig zieke of gehandicapte persoon weer aan de slag zou gaan als werknemer of als zelfstandige. Het resultaat van de simulatie kan worden gedownload als PDF-bestand. De berekening gebeurt op basis van de Europese rekentool 'Euromod' en houdt onder meer rekening met het brutoloon, de bruto uitkeringen, sociale bijdragen, bedrijfsvoorheffing en belastingen. Dit moet helpen om drempels zoals financiële onzekerheid weg te werken.



Betere beoordeling van erkenningsvoorwaarden personen met een handicap

TRIA



FOD SZ



In ontwikkeling



REST-webservices, Angular

De FOD Sociale Zekerheid, en meer bepaald het Directie-Generaal voor Personen met een Handicap (DG HAN), herzielt zijn ICT-systeem voor de erkenning en toekenning van uitkeringen voor personen met een handicap. Het is de bedoeling om een bestaand systeem te vervangen en om te schakelen naar nieuwe technologieën om een betere technische ondersteuning en een grotere wendbaarheid tegen lagere kosten te garanderen. Het project, dat volgens de Agile-methode wordt ontwikkeld, zal ook de kwaliteit van de door het DG HAN geleverde diensten optimaliseren. Eindgebruikers, waaronder medewerkers van het DG HAN, medische beoordelaars en maatschappelijk werkers worden bij het proces betrokken. De ontwikkeling in 2022 en 2023 had meer specifiek betrekking op de beoordeling van de erkenningsvoorwaarden van mensen met een handicap, terwijl eerdere ontwikkeling vooral gericht was op de medische beoordeling van mensen met een handicap.

Hervorming sociaal statuut voor artistiek werk in kunst en cultuur

Working in the arts – WITA Pro	
	FOD SZ
	Live
	Angular, Elastic search, S3, PostgreSQL, Java, Webservices, Forms engine
	www.workinginthearts.be

Einde 2023 werd de sociaal-economische bescherming van personen die professioneel werken in de sector van kunst en cultuur grondig hervormd. Een eengemaakt kunstwerkattest vervangt nu het vroegere kunstenaarsstatuut. Het attest geldt voor iedereen die als professional een 'artistieke bijdrage' levert: kunstenaars en artiesten, regie, beeld- en geluidstechnici... Voor beginnende kunstwerkers is er een voordelige inlooperperiode van drie jaar. Smals werkte een digitaal platform uit waarop het kunstwerkattest online kan worden aangevraagd. Er is een informatief luik en een dossiertoevoeging, waarin je als kunstwerker je activiteiten, nevenactiviteiten en inactieve periodes kunt aangeven. Voor starters is er een vragenlijst, die je oriënteert naar het meest gepaste statuut, met de mogelijkheid om bewijsstukken toe te voegen. Na goedkeuring door de nieuwe kunstwerkcommissie, krijg je het kunstwerkattest afgeleverd. Het attest betekent een belangrijke vereenvoudiging voor kunstwerkers die voor tussentijdse periodes van werkloosheid een uitkering willen aanvragen bij de RVA. Het geldt voor vijf jaar en is eenvoudig verlengbaar.

Nieuwe formule voor kleine vergoeding amateurkunsten

Working in the Arts – WITA Amateur	
	RSZ
	Live
	Java, Angular, PostgreSQL, REST webservices, Spring Boot
	www.workinginthearts.be

Met de hervorming van het kunstenaarsstatuut vervangt de amateurkunstenvergoeding (AKV) vanaf 1 januari 2024 de kleine vergoedingsregeling (KVR). Nu kan elke burger maximaal 30 dagen per jaar artistiek werk als amateur leveren, met een maximum van 7 opeenvolgende dagen voor dezelfde opdrachtgever. Amateurkunstenaars kunnen een forfaitaire vergoeding krijgen van maximaal 77,22 euro per dag en per opdrachtgever. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aangifte van de prestaties aan de RSZ voordat ze beginnen. Boven 551,56 euro aan vergoedingen die een opdrachtgever tijdens het kalenderjaar betaalt, is de opdrachtgever een RSZ-bijdrage van 5% verschuldigd. Smals heeft de opdracht gekregen van de RSZ om een toepassing te ontwikkelen voor de uitvoering van deze nieuwe wetgeving: aangifte en controle van de prestaties, raadpleging van deze prestaties, raadpleging van het jaarsaldo van de kunstenaar, inning van de door de opdrachtgevers verschuldigde bijdragen...

Digitaal beheer voor intern ziekenfonds van Defensie

Fin@Med v2	
	Defensie
	Live
	Java, Angular, Camunda, Microservices, PostgreSQL

Om de terugbetaling van de ziektekosten van haar personeel te beheren, heeft Defensie een eigen systeem opgezet voor het berekenen, valideren en uitbetalen van de terug te betalen bedragen. Defensie krijgt immers te maken met een groot aantal speciale gevallen die de berekening van de kosten bemoeilijken: expat-medewerkers, invaliden in vredestand, parastatalen, door Defensie erkende artsen, enzovoort. Jaarlijks worden tussen 20.000 en 30.000 claims verwerkt, waarbij een groot deel van het proces nog steeds op papier plaatsvond. Digitalisering van de rekenregels vermindert nu zowel de verwerkingstijd van de dossiers als de kans op fouten.

bipt Wijziging sociaal telecomtarief zonder bestaande begunstigten te benadelen

STTS	
	BIPT
	Live
	REST webservices, batch Java
	www.bipt.be/consumenten/sociaal-tarief

In opdracht van het BIPT heeft Smals jarenlang een systeem ontwikkeld voor de toekenning van sociale telecomtarieven aan mensen die daarvoor in aanmerking komen. Op 1 maart 2024 zijn de voorwaarden veranderd voor de toekenning van het sociaal tarief en wordt het nieuwe systeem door de FOD Economie geïmplementeerd. Wat gebeurt er dan met de bestaande sociale tarieven? De lopende abonnementen stopzetten en de gebruikers dwingen om naar de nieuwe regeling over te stappen, is niet de gekozen oplossing. Voor een vlotte overgang, waarin de rechten van de begunstigten van het sociaal tarief worden beschermd, werd er gekozen voor een hybride systeem. Daarbij blijft het oude systeem van toepassing voor wie er al van geniet. Deze aanpak brengt een aantal uitdagingen met zich mee: hoe kan het nieuwe systeem checken of er geen "oud" sociaal tarief bestaat, alvorens een nieuw sociaal tarief wordt toegekend? Wat is de impact op telecomoperatoren? De FOD Economie, het BIPT en Smals hebben samen oplossingen uitgewerkt met respect voor de planning van de hervorming, de telecomoperatoren en vooral de rechten van de gebruikers.



Werknemers registreren eenvoudig hun werktijd met mobiele app

Check In and Out @ Work



RSZ



In pilootfase



Java, Webservices, Angular, OAuth



checkinout.socialsecurity.be

Check In and Out at Work is de online service voor de verplichte aanwezigheidsregistratie in een aantal geselecteerde sectoren. Vanaf 1 september 2024 zal elke werknemer die bepaalde schoonmaakactiviteiten uitvoert, het begin en het einde van zijn activiteiten en ook zijn pauzes registreren. Met Check In and Out at Work kunnen de werknemers, zelfstandigen, uitzendkrachten en stagiairs hun eigen aanwezigheid op het werk in realtime registreren. Registratie vooraf door de werkgever is niet mogelijk. Het systeem kan ook worden geïntegreerd in de bestaande systemen van de werkgever: een zelf ontwikkelde toepassing, badgesysteem, enzovoort. Zo wordt een dubbele invoer door de werknemer vermeden.



Bewustmaking werkgevers om arbeidsongeschiktheid binnen het bedrijf te beperken

Responsabilisering Arbeidsongeschiktheid



RSZ



Live



SAS, Oracle, Java, Webservices

Werkgevers met een bovenmaatse instroom van werknemers in de invaliditeit, in vergelijking met het gemiddelde binnen dezelfde activiteitssector en de volledige privésector, worden sinds juni 2023 in eerste instantie proactief verwittigd door de RSZ. Wanneer de gemiddelde instroom van werknemers in de invaliditeit verder ongunstig blijft evolueren, is een trimestriële responsabiliseringsbijdrage verschuldigd door deze werkgevers. De gestorte opbrengsten zijn bestemd voor preventieve maatregelen inzake gezondheid en veiligheid op het werk, of ook maatregelen voor de duurzame herinschakeling van langdurig zieken. De bevoegde paritaire (sub) comités sluiten over deze inspanningen een collectieve arbeidsovereenkomst af.



Nationaal portaal helpt Europese burgers en bedrijven zich vestigen in België

Single Digital Gateway	
	KSZ, RSZ
	Live
	Java, Angular, elasticsms, UX
	www.settlinginbelgium.be

De Europese Commissie en de nationale overheden zetten een netwerk van nationale portalen op om burgers en bedrijven van informatie te voorzien. Na de goedkeuring van de verordening 'Single Digital Gateway' in 2018 geven de nationale portalen antwoord op vragen als: Hoe worden de EU-regels in elk EU-land toegepast voor grensoverschrijdende gebruikers? Hoe krijg ik online toegang tot deze relevante administratieve procedures? Hoe vind ik de beschikbare hulpdiensten? De nieuwe regels hebben geleid tot een reeks aanpassingen aan verschillende Belgische socialezekerheidsprocessen en -toepassingen. Het doel is om buitenlandse Europese werknemers en bedrijven zo goed mogelijk te ondersteunen bij het uitvoeren van hun administratieve taken. Deze realisaties werden gefinancierd door het Europees herstelplan dat in 2021 van start ging.



Betere opvolging voor grensoverschrijdende tewerkstelling

Aline	
	RSZ
	In ontwikkeling
	Java, Angular, Camunda, REST webservices

De Directie Internationale Betrekkingen (IBRI) van de RSZ werkt momenteel met twee eigen toepassingen, Gotot-IN en Working Abroad (WABRO), die beide aan vernieuwing toe zijn. ALINE, Applicable Legislation in case of International Employment, zal deze toepassingen vervangen en zorgen voor een correctere opslag van gegevens, een betere identificatie, het toewijzen van dossiers en een betere behandeling. Door correctere en volledige gegevens zullen de dossierbeheerders efficiënter kunnen werken en zullen de inspectiediensten efficiënter anomalieën of patronen kunnen opzoeken. Dat zal het mogelijk maken om fraude sneller op te sporen en de kleine en grote fraudezaken van elkaar te kunnen onderscheiden. Hierdoor kan er jaarlijks een groter bedrag geregulariseerd worden, in termen van aangegeven bezoldiging. In 2023 werd de voorstudie afgerond en werden de technische en organisatorische voorbereidingen voor de opstart van het project getroffen.



Beheer van technische kanalen voor interactie tussen bedrijven en de sociale zekerheid

ChaMan	
	RSZ
	Live
	Java, Rest webservices, Angular webapp
	www.socialsecurity.be/site_nl/employer/applies/chaman/index.htm

Naast traditionele webtoepassingen bieden de belangrijkste toepassingen van de sociale zekerheid ook een technische interface, die uitwisselingen via batch of webservices mogelijk maakt. Om via deze weg te kunnen communiceren met instellingen van de sociale zekerheid, moet elk bedrijf, zijn mandataris, technisch tussenpersoon of andere professional geïdentificeerd worden als gebruiker van de technische kanalen. Deze kanalen omvatten FTP- en SFTP-protocollen voor de verzending van aangiften in batch, en SOAP- en REST-protocollen voor de interactie via webservices. De beveiligde webtoepassing ChaMan, Channel Management, beschikbaar op de website van de sociale zekerheid, kan worden gebruikt voor het activeren, configureren, aanpassen en sluiten, per hoedanigheid: een FTP-kanaal, een SFTP-kanaal, een SOAP-kanaal en onbeperkte REST-kanalen. De toepassing biedt ook de mogelijkheid om de certificaten te beheren die gelinkt zijn met deze kanalen: toevoegen, vernieuwen en verwijderen.



Betere voorspelling van frauderisico's bij werkgevers

MiningWatch 2.0	
	RSZ
	Live
	Angular, REST-webservices, Spring Boot, Elasticsearch, Graph Models/NEO4J

Met de toepassing MiningWatch 2.0 kunnen de RSZ-inspecteurs een rangschikking maken en raadplegen die het frauderisico van werkgevers weergeeft. De scores zijn afgeleid van voorspellende modellen ontwikkeld door het Data Mining-team en zijn gebaseerd op verschillende authentieke bronnen zoals Dimona, DmfA, Werkgeversregister, enz. Hierdoor kunnen de inspecteurs van de RSZ een betere selectie maken van de werkgevers met het hoogste frauderisico en voor wie een controle op het terrein nodig is. In 2023 werd de toepassing uitgebreid met nieuwe functionaliteiten, zoals de mogelijkheid om het netwerk rond een werkgever te tonen en te verkennen: werknemers, gerelateerde bedrijven en werkgevers, vestigingseenheden... Dit gebeurt met behulp van een grafisch datamodel en bijhorende weergave. In de nabije toekomst zal het ook mogelijk zijn om deze gegevens op een interactieve geografische kaart te bekijken.



Responsabiliseringsbijdrage tegen overmatig gebruik van dagcontracten

Daily Interim Contract (DIC)



RSZ



Live



Java, PostgreSQL, REST webservices, Spring Batch

De overheid heeft een nieuwe responsabiliseringsbijdrage ingevoerd om overmatig gebruik van opeenvolgende dagcontracten voor uitzendarbeid (ODC) te reguleren. De omvang van deze bijdrage is afhankelijk van het aantal opeenvolgende dagcontracten gedurende een semester. Hoe groter het aantal (overmatig gebruik), hoe hoger de responsabiliseringsbijdrage. De bijdrage is verschuldigd door de gebruiker van de uitzendkracht – de klant van het uitzendkantoor waar de werknemer effectief tewerkgesteld is. De gebruiker kan een (Belgische of buitenlandse) onderneming of een natuurlijk persoon zijn. De RSZ is belast met de bepaling en de inning van de bijdrage bij de gebruikers. De gebruikers kunnen echter een volledige of gedeeltelijke terugbetaling van de bijdrage vragen als ze van mening zijn dat opeenvolgende dagcontracten het gevolg zijn van uitzonderlijke omstandigheden. Hiervoor moet een dossier worden ingediend bij de Commissie voor goede diensten, die beslist of de verantwoording van de gebruiker aanvaardbaar is.



Inhouding op factuur uitgebreid naar buitenlandse bouwondernemingen

PEC Inhoudingsplicht binnen- en buitenland	
	RSZ
	In ontwikkeling
	Java, Oracle, OpenShift, Rest webservices, Angular, Cobol

Het sectorale Plan voor Eerlijke Concurrentie (PEC) voor de bouwsector voorziet maatregelen die de controle versterken op eventuele sociale schulden van een buitenlandse aannemer aan de Patronale Dienst voor Organisatie en Controle van de bestaanszekerheidszegels (PDOK). Het plan wil de inhoudingsplicht in geval van sociale of fiscale schulden optimaliseren –zoals bepaald in artikel 30bis van de wet van 27 juni 1969 – door buitenlandse ondernemingen bij dit proces te betrekken, op basis van hun betalingsverplichtingen aan PDOK. Aangezien de wet (artikel 30bis-ter) bepaalt dat ook buitenlandse werkgevers verplicht zijn getrouwheidszegels te betalen aan hun werknemers die in België werken, indien zij niet via een gelijkwaardig mechanisme in hun herkomstland bijdragen, moet de niet-betaling van deze bijdrage (beheerd door PDOK) worden beschouwd als een sociale schuld die kan worden ingevorderd, met name via de inhoudingsplicht op de factuur.



Bijdragevermindering eerste werknemer eenvoudiger te controleren

CATI-TBU	
	RSZ
	Live
	REST WS, Angular, PostgreSQL, NEO4J

Als Belgische werkgever is het mogelijk om een vermindering van socialezekerheidsbijdragen te genieten voor de eerste werknemers die worden aangeworven. De toekenning van deze verminderingen is echter onderworpen aan bepaalde voorwaarden, die moeten worden gecontroleerd door de RSZ-agenten. Dankzij deze nieuwe toepassing kunnen de agenten gemakkelijk verschillende gegevensbronnen raadplegen (KBO, DmfA...) en een beslissing nemen over de aanvraag van de werkgever voor een bijdragevermindering. De nieuwe toepassing maakt het voor de agenten veel gemakkelijker om aanvragen te verwerken. Zo krijgen de werkgevers sneller antwoord en zal de kwaliteit van de beslissing over de toekenning van bijdrageverminderingen toenemen.



Modernisering van creatie en beheer van wijzigende berichten

MAOR	
	RSZ
	In ontwikkeling
	Angular, Java, PostgreSQL, OpenShift, Spring boot, Spring batch, Webcomponents, Elasticsearch, Camunda, REST webservices

MAOR, of "Manual Accounting Order", is een proces dat kadert in het algemene programma Digitalisering OISZ van het Europees herstel- en weerbaarheidsplan (HWP), opgestart na de Covid-19-crisis. Het doel van dit proces is om de afhandeling van uitzonderingen binnen de RSZ te vergemakkelijken door facturen en creditnota's te kunnen opmaken en automatisch te genereren, die dan in digitale vorm naar werkgevers (e-box) en hun mandatarissen (XML) worden verstuurd. Deze nieuwe oplossing voltooit het project om alle uitgaande facturen van de RSZ te digitaliseren en zorgt voor een archief van alle documenten die op deze manier worden gegenereerd.



Inning van sociale bijdragen nog efficiënter

DigiCoRe - Betalingen	
	RSZ
	In ontwikkeling
	Java, Webservices, Camunda, XML

In het kader van het DigiCoRe-programma voor de digitalisering van de werkgeversrekeningen, dat deel uitmaakt van het Belgische herstel- en veerkrachtplan, zijn in 2022 een aantal projecten gelanceerd om de inning van socialezekerheidsbijdragen te moderniseren. Het doel van het project 'Betalingen' is om de verwerking van betalingen van sociale zekerheidsbijdragen door bedrijven te verbeteren, door de automatische toewijzing van de betalingen te verhogen. Deze automatisering vermindert niet alleen het risico op fouten, maar zal werkgevers en erkende sociale secretariaten op termijn ook sneller een up-to-date overzicht van hun rekeningen geven. Het zal de RSZ ook in staat stellen om de inning van bijdragen, naarmate ze binnenkomen, beter te beheren in overeenstemming met de voortdurend veranderende sociale wetgeving.



Betere arbeidsvoorwaarden en eerlijke concurrentie voor pakjesdistributie

SoPlaFi Koeriers



BIPT, FOD Economie, FOD WASO, RSVZ, RSZ



In ontwikkeling



Spring Boot, Angular, Camunda, PostgreSQL, OpenShift

Met de 'pakjeswet' van 17 december 2023 krijgt de sector van de pakjesdiensten een aantal nieuwe spelregels, als garantie voor een eerlijke concurrentie en betere arbeidsvoorwaarden. In een eerste fase zullen bedrijven die de zogenaamde 'last-mile' overbruggen zich moeten aanmelden bij de Belgische overheid. Ze zullen ook de effectieve werktijd van de koeriers moeten registreren. In meerdere fasen komen er vervolgens nieuwe regels over een minimumvergoeding per uur voor koeriers, meer transparantie over onderaannemers en een maximale pakketdistributietijd. De onlinedienst BELparcel zal zorgen voor een vlotte registratie en controle. De toepassing wordt door de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid beschikbaar gesteld voor de ondernemingen en partnerinstellingen. De nieuwe regels gaan gefaseerd in tussen 2024 en 2026.



Automatische verwerking van inkomende communicatiestromen RSZ

Digital Mailroom



RSZ



In ontwikkeling



IBM Datacap, IBM ADP

In het kader van de modernisering van zijn tool voor documentenbeheer wil de RSZ de verwerking van inkomende correspondentie automatiseren. Momenteel verloopt het beheer van deze inkomende correspondentie manueel of semiautomatisch. Het doel is deze repetitieve procedures te automatiseren, wat de verwerkingstijd verkort en de controle over inkomende stromen verbetert. Met het platform voor postkamerautomatisering wordt het mogelijk om de correspondentie te classificeren, gegevens te extraheren – zowel voor gestructureerde formulieren als voor ongestructureerde inhoud – en te exporteren naar het procesbeheersysteem van de RSZ. Het zal gebruik maken van geschikte AI-technieken (Natural Language Processing, machine learning...). Postkamerautomatisering kan worden geïntegreerd met het procesbeheersysteem van de RSZ en is compatibel met Kofax, Outlook, ServiceNow, e-Box en andere tools. Naast operationele efficiëntie moet de digitale postkamer ook de kwaliteit van het werk en de klanttevredenheid verbeteren.

GED 2	
	BIPT
	Live
	Microsoft 365, SharePoint Online, Kofax, Azure functions

Het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) verwerkt vragen en klachten over telecomaanbieders. Tot voor kort gebruikte het instituut een 'SharePoint 2010'-platform dat aan vervanging toe was. Er werd besloten om te migreren naar M365, dat een veel robuuster en duurzamer platform biedt dan de verouderde versie. De nieuwe toepassing zorgt voor soepelere workflows voor het afhandelen van verzoeken en klachten. Het is nu eenvoudiger om elke fase van het proces te volgen, van initiatief tot afsluiting. Smals heeft ook rekening gehouden met verzoeken die per post binnenkomen: deze worden gescand en krijgen een QR-code voordat ze in het systeem worden geüpload. Er werd in deze context rekening gehouden met software-hergebruik: andere toekomstige projecten die ook de digitalisering van grote hoeveelheden documenten vereisen, zullen kunnen gebruik maken van dezelfde technologie. Het project ging eind 2022 van start en werd ongeveer een jaar later met succes opgeleverd. Het BIPT werkt nu met een vereenvoudigde workflow.

Digitalisering van alle uitgaande post bij het FAGG

DIGIPRO Release 3	
	FAGG
	Live
	NodeJS, TypeScript, SharePoint

Om alle interacties met de andere instellingen en de betrokken personen goed op te volgen, gebruikt het FAGG de toepassing DIGIPRO om alle uitwisselingen op te volgen. Vroeger werd hiermee alleen de inkomende post opgevolgd. Sinds de nieuwe release 3 van de DIGIPRO-toepassing kan het Agentschap nu ook de uitgaande post naar de gesprekspartners van het Agentschap opvolgen, wat zorgt voor een betere opvolging van alle behandelde dossiers en hogere kwaliteit van de dossierverwerking van het Agentschap. Het vergemakkelijkt ook de interne uitwisselingen tussen de verschillende diensten die bij de dossiers betrokken zijn.



Documenten vooraf ingevuld dankzij officiële templates van Defensie

Templates	
	Defensie
	Live
	Java, PostgreSQL, Webservices

Templates is een service die door andere toepassingen wordt gebruikt om vooraf ingevulde Word-documenten te genereren op basis van officiële templates van Defensie. Deze kan worden gebruikt door elke andere toepassing, die een Word-document moet genereren, dat vooraf al is aangevuld met gegevens uit toepassingen van derden en gemaakt op basis van officiële Defensie-templates. Denk bijvoorbeeld aan interne memo's, brieven... in een vooraf vastgelegde template met logo's, handtekeningen, divisie-informatie. Het gegenereerde Word-document kan vervolgens door de redacteur verder worden ingevuld met relevante informatie. Zo hoeft hij of zij geen tijd meer te besteden aan de formele lay-out.



Papieren administratie bijna verleden tijd voor sociale bijdragen

DigiCoRe - Digitale facturatie	
	RSZ
	In ontwikkeling
	Java, Webservices, Camunda, XML

In het kader van het DigiCoRe-programma voor de digitalisering van de werkgeversrekeningen, dat deel uitmaakt van het Belgische herstel- en veerkrachtplan en de modernisering van de inning van de sociale bijdragen beoogt, zijn in 2022 een aantal projecten opgestart. Het project voor digitale facturatie, dat gekoppeld is aan een Europese doelstelling die tegen midden 2024 moet worden gehaald, heeft als doel alle documenten met betrekking tot de oproepen tot betaling en facturatie van sociale zekerheidsbijdragen van bedrijven zoveel mogelijk te dematerialiseren. Er zal voorrang worden gegeven aan het gebruik van de beschikbare elektronische kanalen: e-Box Enterprise op Belgisch niveau en PEPOL op Europees niveau. Naast het ecologische aspect van deze aanpak is het de bedoeling om de manuele werklust voor zowel de RSZ-agenten als de ondernemingen te verminderen. Het doel is ook om innovatieve zakelijke ideeën te kunnen uitwerken die deze gedigitaliseerde stromen in de komende jaren zullen doen evolueren. In 2023 zijn al een vijftigtal typedocumenten gedigitaliseerd en het werk zal in de eerste maanden van 2024 worden afgerond.



Virtuele werkomgeving Wave voor efficiënt taak- en procesbeheer

Wave SaaS



RSZ, RVA



Live (RSZ), pilootfase (RVA)



Angular, Java, PostgreSQL, OpenShift, Spring Boot, webcomponents, Elasticsearch, REST webservices



wave.ict-reuse.be

'Wave', de virtuele werkomgeving voor een efficiënt taak- en procesbeheer, wordt gebruikt door alle directies binnen de RSZ, goed voor meer dan 1.000 ambtenaren. Met een uniforme en gebruiksvriendelijke interface geeft deze gestandaardiseerde omgeving hen een geïntegreerd overzicht van hun taken en processen, en kunnen ze hun werklust in real-time aanpassen. Wave heeft zich ontwikkeld tot een transversale 'SaaS'-dienst, waarbij rekening is gehouden met de behoeften van verschillende belanghebbenden, zodat de toepassing ook kan worden ingezet binnen andere instellingen, waaronder de RVA. Alle ontwikkeling is daarom generiek en herbruikbaar. Nieuwe functionaliteit bevat onder meer een geavanceerde zoekfunctie op basis van Elasticsearch die aanzienlijk meer mogelijkheden biedt. Nieuwe processen, de groei naar meer dan 1.300 actieve gebruikers en de ondersteuning van nieuwe klanten in 2024 zullen de samenwerking en de productiviteit verder verbeteren bij de instellingen die Wave gebruiken.



Integratie van vernieuwd documentbeheer in werkomgeving Wave

Wave DocMan & Phase-out EDE



RSZ



Angular, Java, PostgreSQL, OpenShift, Spring Boot, webcomponents, Elasticsearch, REST webservices, Microsoft Sharepoint



wave.ict-reuse.be

De RSZ stelt in zijn dossierbeheer, in lijn met de visie van het programma Werkprocessen RSZ, niet langer de documenten centraal, maar wel de processen. Het nieuwe documentbeheer moet ook een oplossing bieden voor technische problemen die zich stellen met de eerder gebruikte technologie (Case360). Alle functies voor documentbeheer worden, in het kader van dit project, geïntegreerd in Wave en herbruikbaar gemaakt voor andere instellingen die ook Wave zullen gebruiken. 'Docman' vervangt sinds 2022 het documentbeheer EDE. En de formulieren voor taakbeheer werden uitgebreid, zodat de gebruiker naast het zoeken naar entiteiten ook meer geavanceerde zoekopdrachten kan uitvoeren: naar taken, processen en documenten. Hiervoor wordt Elasticsearch als technologie gebruikt. Sinds de start van het project in 2019 werd een intensief traject voor veranderingsbeheer opgezet. In 2023 werd het project afgerond met de realisatie van bijkomende functies en het buiten gebruik stellen van EDE. De belangrijkste functionaliteiten zijn het eenvoudig bewerken van documenten door de integratie met Microsoft Sharepoint en meer mogelijkheden om documenten naar de eBox te verzenden.



Wave hergebruikt voor dossierbeheer bij RVA

Wave RVA	
	RVA
	Live
	Angular, Java, PostgreSQL, OpenShift, Spring Boot, webcomponents, Elasticsearch, REST webservices, Microsoft Sharepoint
	wave.ict-reuse.be

Dossierbeheer is een essentiële activiteit binnen de overheid. De gecentraliseerde toepassing Wave vormt een moderne oplossing voor deze problematiek. Ze is generiek ontworpen zodat ze ook door andere instellingen kan worden gebruikt, nadat ze eerder met succes werd ingezet bij meerdere diensten van de RSZ. De RVA heeft op zijn beurt besloten om Wave te implementeren. In 2023 heeft de RVA Wave voor het eerst in gebruik genomen en werden de functies notificaties en configuratie ter beschikking gesteld. In 2024 zullen de functies dynamische formulieren en documentbeheer uitgerold worden bij de RVA.



Nieuwe tool voor rechtzetting van imputatiefouten sociale bijdragen

DigiCoRe - Transfers	
	RSZ
	In ontwikkeling
	Java, Webservices, Camunda, XML, WAVE

In 2022 zijn een aantal projecten gelanceerd in het kader van het DigiCoRe-programma voor de digitalisering van de werkgeversrekeningen, dat deel uitmaakt van het Belgische herstel- en veerkrachtplan en bedoeld is om de inning van socialezekerheidsbijdragen te moderniseren. Het doel van het project 'Transfers' is om RSZ-agenten een modern systeem voor de transfer van boekingen te bieden dat volledig geïntegreerd is in hun WAVE-werkomgeving. Met deze boekhoudkundige transfers, die niet gemakkelijk kunnen worden geautomatiseerd, kunnen de werkgeversrekeningen worden gewijzigd of gecorrigeerd. Aangezien dit een aanzienlijk deel van het dagelijkse werk van de RSZ-agenten uitmaakt, is het van vitaal belang dat dit nieuwe systeem gebruiksvriendelijk en eenvoudig te gebruiken is en tegelijkertijd beschermd is tegen manipulatiefouten.



Centrale beheertool voor juridische diensten van RSZ

MODJUR	
	RSZ
	Live fase 2
	Java, PostgreSQL, Angular, Camunda

Wanneer het MODJUR-programma, voor de modernisering van juridische procedures klaar zal zijn, maakt het een centrale, holistische opvolging mogelijk van juridische processen, procedures en dossiers, met inbegrip van het beheer dat de eigenlijke rechtszaak voorafgaat. Met een reeks nieuwe tools kunnen de RSZ-agenten hun acties opvolgen, de historiek van ondernomen acties, de voortgang van procedures en de naleving van belangrijke indicatoren raadplegen. Zo kan een basis worden gelegd voor gestructureerd kennisbeheer. In 2023 werden de eerste componenten aangevuld met de implementatie van een eerste reeks sleutelprocessen en -procedures: gerechtelijke procedures die door derden tegen de RSZ worden aangespannen, procedures bij de Raad van State en de collectieve schuldregeling en terugvordering in het buitenland. De geïmplementeerde tools maken het mogelijk om de door gebruikers ingevoerde gegevens te controleren en gegevens uit te wisselen tussen afdelingen. Het resultaat is een aanzienlijke vermindering van menselijke fouten en van de tijd die nodig is om dossiers te verwerken en uit te wisselen, in het bijzonder met het deurwaardersplatform. Het doel van deze tweede fase is om een aanzienlijke toegevoegde waarde te genereren voor het terugvorderen van bedragen verschuldigd aan de RSZ.



Efficiënter procesbeheer voor RSZ-directie Controle

Behandeling signaal controle	
	RSZ
	Live
	Angular, Java, PostgreSQL, OpenShift, Spring Boot, webcomponents, Elasticsearch, REST webservices, Microsoft Sharepoint
	wave.ict-reuse.be

Alle operationele diensten van de RSZ maken gebruik van de werkomgeving Wave. Binnen Wave kunnen processen en taken geconfigureerd worden. Heel wat diensten maken gebruik van het standaard proces "Behandeling signaal". Om het werk van de medewerkers van de RSZ te vereenvoudigen en te verbeteren, door onder meer een betere indexering, betere zoekmogelijkheden en betere rapportering, werd voor de directie Controle een semi-specifiek proces opgezet. Daarnaast werd een veel gebruikte interne nota vervangen door een dynamisch formulier in het taakbeheer, zodat de medewerkers efficiënter kunnen werken.



Nieuwe website ter ondersteuning van de expo 'Giants'

Website KBIN	
	KBIN
	Live
	Elasticsearch, Elasticsearchs, PHP, G-Cloud OpenShift
	www.naturalsciences.be

Het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen wilde zijn website volledig vernieuwen om zijn communicatie te beveiligen, te verbeteren en te integreren. De site moest absoluut in productie worden genomen voor de opening van de tentoonstelling 'Giants' en zo het imago van het Instituut helpen verbeteren. De informatie is geherstructureerd en logischer gepresenteerd. Met name de zichtbaarheid van de wetenschappelijke activiteiten is verbeterd. Het nieuwe handvest van het Instituut, dat moderner en gebruiksvriendelijker is, werd geïntegreerd in het grafisch ontwerp. Dankzij nauwe afstemming met de vertegenwoordigers van de klant konden de projectdoelstellingen worden bereikt binnen de beperkingen van een krap budget en een zeer korte implementatietijd, met behulp van een generieke MVP-aanpak (Minimum Viable Product). Dit maakt het makkelijker voor bezoekers om antwoorden te vinden op hun vragen. De nieuwe aanpak betekent ook een algemene tijdsbesparing voor de webmasters.



Bewaring digitaal wetenschappelijk en cultureel erfgoed van federale instellingen

Overname LTP	
	POD Wetenschapsbeleid (Belspo)
	Live
	Arcsys Software, NiFi, G-Cloud AaaS
	www.belspo.be/belspo/digit/index_nl.stm

Jaren geleden werd op initiatief van de Europese Unie het DIGIT-programma opgestart dat wordt gecoördineerd door de POD Wetenschapsbeleid (Belspo) om het culturele en wetenschappelijke erfgoed van de tien Federale Wetenschappelijke Instellingen (FWI's) en het Koninklijk Filmarchief van België te digitaliseren en te bewaren. Om een duurzamere service voor langetermijnbewaring te garanderen, wendde Belspo zich tot de G-Clouddiensten van Smals. In overleg met Belspo en de FWI's zette Smals een nieuw platform op waarnaar de bestaande archieven werden gemigreerd: 1.500.000 archieven met een totaalvolume van 2PB. Na een proces van 7 maanden waren alle archieven gemigreerd en werd het nieuwe platform, gebaseerd op een softwareoplossing die al was aangekocht voor de RSZ en uitgebreid voor de behoeften van het project, opengesteld voor de FWI's. Dankzij dit nieuwe partnerschap kunnen Belspo en de FWI's de langetermijnbewaring van het digitale wetenschappelijke en culturele erfgoed van België garanderen.



Een sociaal intranet voor het Algemeen Rijksarchief

Sociaal intranet	
	Algemeen Rijksarchief
	Live
	SharePoint Online, PowerApps

Het Algemeen Rijksarchief had geen platform waarmee hun medewerkers informatie of documenten konden verspreiden en delen die nodig zijn voor een goede samenwerking. Smals heeft daarom een intranetplatform opgezet op basis van Microsoft SharePoint Online om de interactie tussen de medewerkers te vergemakkelijken en informatie te verspreiden onder de personeelsleden. Het belangrijkste doel van het project was het opzetten van een sociaal intranet voor alle medewerkers. Zij hebben nu snel toegang tot alle nuttige informatie die correct geklasseerd is. Vervolgens ontwikkelde Smals kleine ad-hoc-toepassingen waarmee snel kan worden ingespeeld op businessbehoeften met behulp van 'low code'- en 'fast deploy'-technologieën. Deze toepassingen kunnen met name worden gebruikt voor het versturen van wenskaarten en het reserveren van resources (zalen, apparatuur, enz.). Een tweede fase om het 'records management' te vergemakkelijken is gepland voor 2024 en maakt gebruik van dezelfde technologieën.



Digitaal archief met garanties voor rechtsgeldigheid bij RVA

Digitar 3	
	RVA
	Live
	Java, Arcsys Software, G-Cloud AaaS

De RVA koos voor G-Cloud Archiving-as-a-Service als onderdeel van een grondige modernisering van zijn administratieve processen. De keuze voor een digitaal archief maakt hergebruik van de kennis en techniek uit eerdere gelijkaardige projecten bij andere instellingen. Ze geeft de RVA de nodige garanties op het vlak van de rechtsgeldigheid van digitale en gedigitaliseerde documenten. De documenten zijn nu vlotter beschikbaar, zowel voor de burger als voor de medewerkers van de RVA. Het project omvat ook de migratie van 110 miljoen documenten, die in de eerste helft van 2024 voltooid zal zijn.



Foutloze toelatingsexamens voor Koninklijke Militaire School

ERM	
	Defensie
	Live
	Java, WS Rest, Angular, PostgreSQL

In het kader van de toelatingsexamens voor de Koninklijke Militaire School gebruikt Defensie de toepassing ERM om ervoor te zorgen dat de examendagen succesvol worden afgerond. Het belangrijkste doel van de toepassing is het beheren en registreren van de scores van kandidaat-officieren voor academische testen in wiskunde, fysica, Frans, Nederlands en Engels. Ze wordt gebruikt als onderdeel van de toelatingsproeven voorafgaand aan de inschrijving voor de Koninklijke Militaire School, evenals voor academies voor burgerlijk ingenieurs en geneeskunde. De toepassing omvat onder meer de planning van de toelatingsexamens, het beheer van de kandidaten (aanwezig / afwezig), de opvolging van de ingediende proeven van kandidaten, de behaalde resultaten en de beraadslaging van de sessies. ERM stuurt vervolgens de scores van de kandidaten naar de toepassing die het hele wervingsproces centraliseert. De toepassing staat dus in voor het volledig administratief beheer van de toelatingsexamens.



Gestandaardiseerde gegevensuitwisseling binnen Defensie

Data Exchange Platform	
	Defensie
	In pilootfase
	Debezium, Kafka, PostgreSQL

Defensie wil het platform moderniseren en standaardiseren waardoor de gegevens kunnen worden uitgewisseld tussen meerdere toepassingen, zowel operationeel als voor rapportering. Hiervoor de krijgsmacht aan Smals gevraagd om een toekomstvisie voor te stellen, met alle technische en functionele aspecten en ook governance- en veiligheidsaspecten. In dit kader werd begin 2023 een marktstudie van de bestaande oplossingen uitgevoerd. Een pilootproject voor de invoering van een Operational Data Store werd op poten gezet voor vier toepassingen, die al in beheer genomen of herschreven werden bij Smals, om gegevens die worden gebruikt voor rapportering te centraliseren. In 2024 wordt een tweede fase gepland om de gegevensuitwisseling tussen API's te standaardiseren.



Waterdicht beheer van voedselvoorraden voor Belgische marineschepen

Cibus	
	Defensie
	Live
	Java, Swing, Java Web Start, SQL Server

Voor het personeel van de component Marine is het schip de dagelijkse werkplek, of het nu tijdens een operatie op zee is, of aan wal. Daarom moet ervoor worden gezorgd dat de voedselvoorraad van de schepen voldoende is om het personeel aan boord op elk moment van het jaar door te voeden. Hiervoor heeft Defensie een toepassing ontwikkeld waarmee standaardmenu's kunnen worden gemaakt, de hoeveelheid voedsel kan worden berekend die nodig is om de menu's te bereiden, bestellingen kunnen worden gedaan bij leveranciers en het facturatieproces kan worden beheerd. De toepassing heeft ook een module voor het bijhouden van de ontvangst van bestellingen en de distributie naar de schepen. Deze toepassing werd in de beginfase overgenomen. Aangezien de technologieën verouderd waren en ver af stonden van de Smals-standaarden, werd besloten om te beginnen met een herschrijving zodra de overname voltooid was. Deze herschrijving is momenteel aan de gang en zal in 2024 voltooid zijn.



Specifieke infrastructuur en geavanceerde technici voor Defensie

Cobalt	
	Defensie
	Live
	JBoss, Apache, WordPress, Joomla, SQL Server, PostgreSQL, Oracle, Maria DB, Ansible, AWX, ELK, Grafana, Commvault, Kafka

Defensie vertrouwt het beheer van haar niet-geclassificeerde toepassingen toe aan Smals. Er zijn ongeveer honderd toepassingen die gehost, beveiligd, bewaakt en onderhouden moeten worden. Deze zijn allemaal gebaseerd op diverse technologieën die niet altijd binnen de standaarden vallen die Smals gebruikt voor het ontwikkelen van zakelijke toepassingen. Het Cobalt-team werd opgericht om dit ambitieuze programma uit te voeren en de infrastructuur voor te bereiden: netwerken, machines, databases, beveiliging, back-ups, monitoring... Het industrialiseert de herstelprocessen van de toepassingen: systematische procedures, maximale automatisering, enzovoort. Het garandeert een hoog serviceniveau dankzij de SLA's, back-ups, monitoring en DRP-tests. Smals levert ook het Service Management, inclusief infrastructuurondersteuning voor de hele afdeling Defensie. Op dit moment zijn er 27 toepassingen in productie, en nog eens 21 toepassingen worden overgenomen en zullen in 2024 live gaan.



Toekomstgericht beheer voor militaire identiteitskaarten

BeDefCard	
	Defensie
	Live
	Java, ZK, PostgreSQL

Defensiepersoneel krijgt een militaire identiteitskaart, die wordt gebruikt in plaats van de burgerlijke identiteitskaart op de militaire sites in België en in het buitenland. Deze kaarten bevatten specifieke informatie voor militair personeel: rang, eenheid, dienstnummer. Ze zijn voorzien van een chip die toegang kan geven tot voorzieningen waarvoor de persoon een toelating heeft. Om de levenscyclus van deze kaarten te beheren – aanmaken, afdrukken, vernieuwen, vernietigen – heeft Defensie een eigen systeem ontwikkeld dat persoonlijke gegevens uit het HR-systeem haalt en de nodige gegevens naar toegangscontrolesystemen van derden stuurt. Smals heeft het beheer van de bestaande toepassing overgenomen, met technische verbeteringen – het updaten van Java, het herschrijven van bepaalde stored procedures – en het migreren van de database van Oracle naar PostgreSQL.



Digitale reservaties voor militaire trainingsfaciliteiten

MTIM	
	Defensie
	In pilootfase
	Spring Boot, OpenShift, Java, Angular, Camunda

De toepassing Military Training Installation Management (MTIM) kende een belangrijke stap voorwaarts in het uitgebreide beheer van militaire kampen. Met deze stap wordt de toepassing opengesteld voor gebruikers buiten Defensie. We introduceren een innovatieve functie waarmee de kampen rechtstreeks binnen de toepassing worden beheerd, waardoor de beheerders meer autonomie krijgen. Tegelijkertijd zal de ontwikkeling van een speciaal beheerdersplatform het beheer van en toezicht op kampen versterken. Tot slot besteden we bijzondere aandacht aan een nog betere gebruikerservaring voor de kalenders. Het doel is om de navigatie doorheen de toepassing gemakkelijker te maken, en het beheer van boekingen intuïtiever. Naast deze verbeteringen zit de tweede fase vol met veelbelovende nieuwe functies, waaronder interactieve kaarten voor een betere visualisatie van de kampen. Tot slot bevat MTIM een systeem waarmee de externe gebruikers specifieke behoeften kenbaar kunnen maken, waarop de toepassing zal reageren door aangepaste faciliteiten voor te stellen.



Werken voor Defensie: perfecte score voor computertesten

HERMES	
	Defensie
	Live
	Java, WS Rest, Angular, PostgreSQL

Defensie werft elk jaar enkele duizenden mensen aan om haar teams op verschillende domeinen te versterken. Hiervoor moeten de kandidaten een aantal testen afleggen in het centrum voor rekrutering en selectie. Hermes is de toepassing die alle testen op een computer centraliseert, zoals persoonlijkheidstesten, intelligentietesten, mechanische kennistesten, logicatesten en vele andere. Afhankelijk van de functie waarvoor je solliciteert, moet je verschillende testen afleggen. Bovendien kunnen supervisors van de testruimte met deze toepassing de verschillende testen correct toewijzen en ervoor zorgen dat de sessie vlot verloopt. Zodra de testen zijn voltooid, worden alle scores die de kandidaat heeft behaald automatisch verzonden naar de toepassing die rekruteringsproces beheert. Aan de hand van de testresultaten kunnen de rekruteerders zich een beeld vormen van het profiel van de kandidaat tijdens de selectie.



Centraal referentiesysteem voor communicatie- en informatiesystemen van Defensie

TESSA	
	Defensie
	Live
	Spring Boot, Java, ZK framework

Als onderdeel van voortdurende inspanningen om de operationele efficiëntie en reactiesnelheid te verbeteren, heeft Defensie TESSA geïmplementeerd. Dat is een oplossing die is ontworpen om het beheer van de CIS-ondersteuning (communicatie- en informatiesystemen) voor haar verschillende eenheden en locaties te optimaliseren. Het platform dient als centraal referentiesysteem voor de organisatie en distributie van technische ondersteuning. Het zorgt voor een nauwkeurige toewijzing van middelen, intern of geleverd door gespecialiseerde technische ondersteuningsteams en gastlanden. Het biedt toegang tot de CIS-diensten door informatie samen te brengen over eenheden, geografische locaties en technische kenmerken. Dit vergemakkelijkt het beheer, het onderhoud en de toewijzing van resources aanzienlijk, en vermindert de administratieve lasten door een gedetailleerd gegevensbeheermodel in te voeren voor detailinformatie over CIS-organisaties, -districten, -locaties en over de ondersteuningsteams en -groepen. De intuïtieve, gebruiksvriendelijke gebruikersinterface van TESSA integreert naadloos in het digitale ecosysteem van Defensie en bevestigt haar inzet voor operaties en veiligheid.

Overzichtslijst van projecten in 2023

Aline	RSZ	35
AutoControle GMP	FAGG	27
BeDefCard	Defensie	45
Behandeling signaal controle	RSZ	41
BelRAI Federaal	FOD VVVL	31
CATI-TBU	RSZ	37
ChaMan	RSZ	35
Check In and Out @Work	RSZ	34
Cibus	Defensie	44
Cobalt	Defensie	44
Daily Interim Contract (DIC)	RSZ	36
Data Exchange Platform	Defensie	43
DigiCoRe – Betalingen	RSZ	37
DigiCoRe - Digitale facturatie	RSZ	39
DigiCoRe – Transfers	RSZ	41
DIGIPRO Release 3	FAGG	39
Digital Mailroom	RSZ	38
Digitar 3	RVA	43
eCalcura (eBTZ)	Departement Zorg, VSB	31
ERM	Defensie	43
Fertidata	FAGG	26
Fin@Med v2	Defensie	33
GED 2	BIPT	39
HERMES	Defensie	45
Initiatief voor Beschut Wonen (IBW)	VSB	29
Jobcalc (Belmod)	FOD SZ, RIZIV	32
MAOR	RSZ	37
MiningWatch 2.0	RSZ	35
MODJUR	RSZ	41
MTIM	Defensie	45
Overname LTP	Belspo	42
PEC Inhoudingsplicht binnen- en buitenland	RSZ	37
PrimaVera	POD MI	30
Psychiatrisch verzorgingstehuis (PVT)	VSB	29
RECAST	FAGG	27
Responsabilisering Arbeidsongeschiktheid	RSZ	34
Revalidatie Conventies	VSB	29
Single Digital Gateway	KSZ, RSZ	35
Sociaal intranet	Algemeen Rijksarchief	43
SoPlaFi Koeriers	BIPT, FOD Economie, FOD WASO, RSVZ, RSZ	38
Stock Monitoring Tools	FAGG	27
STTS	BIPT	33
Templates	Defensie	39
TESSA	Defensie	45
TRIA	FOD SZ	32
VIP BelRAI Vlaanderen – WZC	Vlaams IT-Platform Belrai	30
VIP BelRAI Vlaanderen	Vlaams IT-Platform Belrai	31
Wave DocMan & Phase-out EDE	RSZ	40
Wave RVA	RVA	41
Wave SaaS	RSZ, RVA	40
WebINAMI	RIZIV	31
Website KBIN	KBIN	42
Werk-Zorg-toepassing AMA	Departement Zorg	28
Working in the Arts – WITA Amateur	RSZ	33
Working in the arts – WITA Pro	FOD SZ	33

DIENTEN



Nieuwe diensten

Cybersecurity Operations (CSO)

In opvolging van de Europese NIS2-richtlijn, omwille van het kritiek karakter van onze diensten en als antwoord op het voortdurend wijzigende landschap van online dreigingen, versterkt Smals nog verder haar veiligheidsniveaus en haar capaciteiten om in geval van een veiligheidsincident krachtig op te treden. Onder meer het normenkader ISO 27001 en het Cybersecurity Capability Maturity Model (C2M2) zijn daarbij de basis van gerealiseerde en geplande initiatieven. Zo werden binnen Smals onder meer een specifiek team opgericht voor

Cybersecurity Operations (CSO) en een Cybersecurity Incident Response Team (CSIRT). De teams bewaken, samen met een externe partner, de infrastructuur van Smals 24x7 en zijn ook inzetbaar voor het bewaken van ICT-infrastructuren van leden, door o.a. detectie en correlatie van gebeurtenissen en logging, scenario's en nieuwe kwetsbaarheden. Smals houdt ook voortdurend contact met het Centrum voor Cybersecurity België (CCB) en hun Cyber Emergency Response Team (CERT).

Data Scrambling (Synthetische data)

Op basis van een proof-of-concept van Smals Research werd een systeem gebouwd dat een dataset kan "scramblen". Daarbij worden de gegevens zodanig vervormd dat de originele gegevens niet meer te achterhalen zijn, maar er nog wel op lijken. De 'synthetische data' zijn een fictieve dataset naar het model van het origineel.

Praktische toepassingen hiervan zijn bijvoorbeeld het genereren van realistisch ogende doch fictieve testgegevens voor gebruik bij de ontwikkeling van software, of het verfijnen van statistische onderzoeksmodellen zonder daarbij een beroep te moeten doen op de echte – vaak privacygevoelige – brongegevens. Er werden mogelijkheden ingebouwd om verschillende bijkomende voorwaarden op te leggen aan de fictieve gegevens.

Zo kan een gebruiker de geldige gegevenscombinaties beperken, of garanties opleggen dat alle waarden uit de originele dataset ook nog steeds voorkomen in de onherkenbaar vervormde dataset.

De tool is generiek opgebouwd en kan werken met elke tabel die tekstuele en/of numerieke gegevens bevat.

Datavisualisatie (Linkurious)

Databanken bevatten een schat aan informatie, maar het blijft vaak bij zoekwerk. Door gegevens visueel voor te stellen in netwerkdigrammen kunnen eindgebruikers zonder specifieke competentie in 'data science' gemakkelijker en sneller tot resultaat komen. De gegevens kunnen bijvoorbeeld komen uit een graph-databank zoals Neo4J, gebruikt om verbanden te zoeken in gegevens met complexe relaties. Smals bouwde een sterke interne use case voor de technologie van Linkurious voor het verkennen in real-time van de eigen ICT-omgeving – vanuit een configuratiemanagement databank (CMDB) – om het complexe ecosysteem van toepassingen en

onderliggende systemen voor de Belgische sociale zekerheid in kaart te brengen, op basis van de meest actuele gegevens. De klassieke CMDB bleek immers minder geschikt voor een snelle, visuele exploratie. Door het aanbieden van een 'live' cartografie met krachtige analytische mogelijkheden kunnen in geval van problemen de bron en de impact sneller worden gevonden, kunnen afhankelijkheden tussen toepassingen beter worden gedocumenteerd, zijn verouderde of kwetsbare componenten snel opspoorbaar en beschikt de organisatie over een krachtig kennisbeheer.

FedSender

Medewerkers van Belgische overheidsorganisaties kunnen dankzij een online-dienst van Belnet in alle veiligheid grote digitale bestanden uitwisselen via een tijdelijke weblink. De dienst is ook voor Smals-leden toegankelijk, dankzij een koppeling met de centrale authenticatiedienst G-Cloud Shared

Directory (ShaD). Bestanden tot maximaal 1 Terabyte in totaal, kunnen worden verstuurd naar specifieke bestemmingen en versleuteld voor extra veiligheid. De bestanden zijn dan via een tijdelijke link te downloaden, en worden op de vervaldatum gewist.

IaaS – VMaaS 2.0

Het self-service aanbod voor kant-en-klare Virtual Machines (VM's) laat toe om snel nieuwe server-infrastructuur uit te rollen met specificaties op maat, zonder nood aan gedetailleerde kennis van de onderliggende hypervisor-technologie. Naast systeembeheerders en infrastructuurspecialisten kunnen bijvoorbeeld ook developers en projectmanagers er snel mee aan de slag. De basisconfiguratie verloopt verder automatisch, zonder dat de gebruiker rechtstreeks te maken krijgt met de onderliggende technologie. De kosten voor de virtuele servers worden aangerekend volgens het effectieve gebruik, per tijdseenheid en naargelang de gebruikte resources.

Het G-Cloud VMaaS-platform, initieel uitgebouwd door Smals in 2016 op basis van OpenStack, kreeg een nieuwe technische

infrastructuur (VMWare). Het resultaat is doorgedreven automatisering, met sterke governance-regels. De eindgebruiker selecteert zelf alle componenten in het G-Cloud Service Portal (GCSP), om ze rechtstreeks te activeren via API's. Vroeger kon het enkele uren, zelfs dagen duren voordat een dienst beschikbaar was, terwijl tegenwoordig de gevraagde dienst dankzij self-provisioning vrijwel onmiddellijk beschikbaar is.

Het VMaaS-platform is 'multi-tenant' en kan nieuwe instellingen laten instappen via een gestandaardiseerd proces (onboarding). Dit biedt ook de mogelijkheid om op verschillende niveaus – organisatie, domein, project – op geautomatiseerde wijze rechten en regels te definiëren, waardoor maximale veiligheid wordt gegarandeerd.

Generieke pseudonimiseringsdienst

In de loop van 2023 stelde Onderzoek, in samenwerking met andere Smals-teams, een generieke dienst voor pseudonimisering op punt. Met behulp van versleuteling wordt een stuk informatie – bijvoorbeeld privacygevoelige informatie – zodanig vervaamd dat het origineel niet meer te achterhalen valt. De techniek vormt onder meer de hoeksteen van een nieuwe basisdienst, aangeboden aan de medische sector

door het eHealth-platform. De techniek is ook vlot inzetbaar in andere domeinen voor meerdere scenario's. De toepassing Fertidata, ontwikkeld voor het FAGG, maakt bijvoorbeeld gebruik van de nieuwe dienst voor pseudonimisatie. Het pseudoniem kan bijvoorbeeld aanduiden waar het om dezelfde persoon of patiënt gaat, zonder echter diens identiteit te kennen.

Geolocalisatie en -analyse

Overheidsdatabanken bevatten erg vaak geografische informatie, ook al is dat niet altijd even gestructureerd. Een adres, stad of gemeente, postnummer, een straat of de locatie van een werf... Het zijn allemaal geografische aanduidingen die als plaats of als veelhoek op een kaart kunnen worden aangeduid. Om zulke gegevens beter te kunnen weergeven, analyseren en gebruiken koos Smals voor PostGIS, een

uitbreiding op de relationele databank PostgreSQL. Deze technologie geeft nieuwe mogelijkheden voor het verrijken van de informatie, het maken van kruisverwijzingen, visuele weergave, aggregatie en indexering... De technologie werd in 2023 in gebruik genomen binnen de EMSR-toepassing (Emergency Medical Services Registry) voor de registratie van interventies van de medische urgentiediensten.

PaaS GreenShift – OpenShift Dedicated Cluster

Greenshift is een Platform-as-a-Service-dienst (PaaS), op basis van open source software zoals OpenShift Container Platform en Kubernetes. Het is een gestandaardiseerd infrastructuraanbod voor grote maatwerktoepassingen, waarop overheden in eigen beheer toepassingen kunnen uitrollen, als onderdeel van het G-Cloudprogramma. De platform-aanpak betekent een nieuwe werkwijze voor het ontwikkelen en uitrollen van toepassingen, gebaseerd op containers.

Elke container is een volledig afgescheiden omgeving waarbinnen een toepassing draait. Ze kunnen zeer snel worden uitgerold en vermenigvuldigd, bijvoorbeeld wanneer de werklust stijgt, maar ze kunnen even snel afgebouwd worden wanneer de werklust opnieuw daalt.

De nood aan menselijke interventies op infrastructuurniveau verdwijnt nagenoeg (zero-touch deployment). Nieuwe versies van een toepassing uitrollen verloopt zo een stuk flexibeler, betrouwbaarder, sneller en goedkoper. Met OpenShift Dedicated Cluster (ODC+) kunnen de Smals-leden nu groepen van containers opzetten, waarbij sommige containers de business-applicatie draaien en andere de goede werking van het geheel controleren.

Werken met clusters helpt om de impact van incidenten verder te verkleinen door automatisch herstel. Wanneer performance, hoge beschikbaarheid en flexibiliteit van belang zijn, kan de cluster draaien op hardware die volledig voor één instelling is gereserveerd. Met ODC+ geniet de instelling nog meer controle over automatische provisioning, decommissionering en opschalen via het G-Cloud Service Portal (GCSP).



G-Cloud: veilige, efficiënte en innovatieve diensten

G-Cloud is een grootschalige samenwerking tussen (federale) overheidsdiensten en openbare instellingen van sociale zekerheid op het vlak van ICT, om de kosten te beheersen en de kwaliteit van diensten te verhogen. Naast het gemeenschappelijk gebruik van basisdiensten wordt ook geëvolueerd naar het hergebruik van softwarecomponenten. Verschillende cross-institutionele werkgroepen ad-hoc (SIT4Dev, Archivering, Trust Services, ...) overleggen rond specifieke topics en onderzoeken de evolutie naar nieuwe diensten.

Smals helpt de deelnemende instellingen door het G-Clouddienstenportfolio als 'service owner' mee vorm te geven – in eigen beheer, in samenwerking met bedrijven uit de private sector en/of door technische ondersteuning te bieden. G-Cloud gaat op zoek naar synergie op het vlak van infrastructuur en generieke toepassingen, via klassieke

ICT-diensten en Cloud-diensten van de nieuwe generatie. Het initiatief staat onder toezicht van de federale regering, onder de strategische controle van de G-Cloud Strategic Board (GCSB) en onder de operationele controle van de G-Cloud Operational & Programme Board (COPB).

In 2023 hebben 88 organisaties gebruik gemaakt van het aanbod. Terwijl het aantal gebruikende instellingen stabiel is, blijft het volume van de gevraagde diensten groeien met ruim 23%. De diensten zijn vaak via self-service beschikbaar op het nieuwe G-Cloud Service Portal (GCSP). Door het delen van overheidsopdrachten stroomlijnt G-Cloud ook de samenwerking met de privésector. De ICT-noden van meerdere overheden worden gebundeld om de versnippering van budgetten en de administratieve overlast terug te dringen voor de privésector en de overheid.

API Gateway (Federaal Service Platform)

Om een ecosysteem van grote, complexe maatwerkt toepassingen te bouwen en te onderhouden, is een gemeenschappelijke onderlaag wenselijk. Waar dat in het verleden nog gebeurde met zogenaamde Service Bus-technologie, zet Smals op grote schaal in op een nieuwe generatie technologie op basis van Application Programming Interfaces (API). De diensten ondersteunen webservices op basis van REST, JSON of SOAP/XML en zijn gebaseerd op bestaande technologie van Axway.

De technologie vergemakkelijkt het koppelen van complexe nieuwe toepassingen met bestaande infrastructuren en databanken. Ze controleert de veiligheid en technische conformiteit en laat toe om de systeembelasting en verwerkingssnelheid te bewaken. De dienst is een onderdeel van het Federaal Service Platform, dat gezamenlijk wordt ondersteund door de FOD Financiën, de FOD BOSA, het eHealth-platform, de KSZ en Smals. Daarnaast zijn ook de Federale Pensioendienst, FOD Economie en FOD Justitie ingestapt.

50

Archiving-as-a-Service (AaaS)

Wanneer de overheid gestructureerde en ongestructureerde informatie over burgers, ondernemingen of haar eigen werking enkel digitaal bewaart, moet ze die ook gedurende meerdere jaren beschikbaar kunnen houden. Om er bovendien voor te zorgen dat ze rechtsgeldig blijven, en dus als bewijsstuk kunnen dienen bij een betwisting voor een rechtbank, moeten de gegevens gegarandeerd authentiek zijn en ook op elk later tijdstip leesbaar blijven.

Smals heeft daarom in opdracht van de RSZ een generieke dienst opgezet voor digitale archivering binnen de G-Cloud (Archiving-as-a-Service). Deze is ook voor andere instellingen toegankelijk.

Er werd een competentiecentrum opgericht om instellingen te adviseren over hun archiveringsstrategie: classificatie van documenten, retentie-termijnen, bestandsformaten, meta-gegevens... De gezamenlijk gekozen methode is gebaseerd op de ISO-20652-standaard. De benodigde infrastructuur wordt gezamenlijk uitgebouwd en aangerekend in functie van het reële gebruik. Smals levert gespecialiseerde kennis en zorgt mee voor de technische ondersteuning.

Backup-as-a-Service (BaaS)

Als beveiliging tegen gegevensverlies is back-up, het regelmatig maken van een reservekopie, een onmisbare bescherming. Dankzij het bewaren ervan op een veilige plaats, bijvoorbeeld in een ander datacenter dan de brongegevens, en dankzij duidelijke restore-procedures, kunnen de beschadigde of verloren gegevens bij zware problemen snel worden hersteld. In functie van de soort gegevens en de evolutiviteit ervan bepaalt elke instelling de gewenste frequentie van back-ups en de geschatte hersteltijd. Binnen vier datacenters die deelnemen aan het G-Cloud-programma is Backup-as-a-Service beschikbaar voor servers in

eigen beheer of op G-Cloud Infrastructure-as-a-Service (IaaS) en Storage-as-a-Service (STaaS). Naar keuze van de instelling kunnen de parameters van de back-up via self-service worden beheerd, of toevertrouwd aan de technische teams die de G-Cloud beheren. Zo is er voor de instelling geen technische kennis nodig van de onderliggende technologie (Commvault). Gemengd beheer is eveneens mogelijk, bijvoorbeeld om back-ups zoveel mogelijk buiten de kantooruren in te plannen. In antwoord op de groeiende dreiging van ransomware, wordt ook een complementair aanbod offline opslag / immutable storage geboden.

BeConnected

Het documentenbeheerplatform BeConnected, waarmee federale publieke instellingen in vertrouwen kunnen samenwerken, is gebouwd op basis van Microsoft SharePoint Online. De dienst bevat onder meer toegangscontrole, versiebeheer en granulaire toegangsrechten, krachtige

zoekfuncties, forums, nieuwsbrieven en workflows en een integratie met Microsoft Office en mobiele toestellen. BeConnected werd opgevat als een generieke G-Clouddienst die gebruik maakt van de Public Cloud.

Datacenter-as-a-Service

Vier datacenters onder controle van de Belgische overheid waren reeds binnen het G-Cloudprogramma onderling verbonden en qua beheer geharmoniseerd. Een vijfde datacenter zorgt dan weer voor Business Continuity bij (uitzonderlijke) ernstige storingen in meerdere andere datacenters. Op alle locaties zijn hoogwaardige diensten beschikbaar voor de bewaking van omgevingsfactoren, toegangscontrole, redundante stroomvoorziening en koeling. Het beheer wordt verzekerd door de FOD Binnenlandse Zaken, de FOD Financiën, de Regie der Gebouwen en Smals. Gespecialiseerde medewerkers zijn aanwezig en 24x7 inzetbaar

voor installaties, fysieke migraties en noodinterventies. De publieke instellingen beschikken zo over een hoogwaardig Housing-aanbod dat voldoet aan de normen voor ICT-veiligheid en bescherming van de privacy (o.a. GDPR en minimale KSZ-normen). Ze genieten robuuste service-garanties (SLA) en een voorspelbaar prijskaartje inclusief alle ondersteunende diensten. Het Datacenter-as-a-Service-aanbod laat openbare instellingen toe om hun eigen datacenters of datarooms in eigen beheer te consolideren, en zo te kiezen voor betere garanties, met een vlotte toegang tot andere G-Clouddiensten.

IaaS – Hypervisor-as-a-Service (HypaaS)

Systeemcapaciteit flexibel toewijzen, uitbreiden of verkleinen is één van de typische voordelen van Cloud-computing. Voor infrastructuur-professionals die al een ruime ervaring hebben met virtualisatie-technologie is er het IaaS-aanbod Hypervisor-as-a-Service. De ICT-specialisten van de publieke instelling krijgen daarmee zelf toegang tot een Hypervisor-omgeving (VMWare), waarmee ze naar believen virtuele servers kunnen uitrollen. De onderliggende server-infrastructuur

wordt vanuit de G-Cloud beheerd en gedimensioneerd. De Hypervisor-aanpak sluit nog vrij nauw aan bij het klassieke ICT-infrastructuurbeheer, en vraagt de nodige technische kennis, maar vermijdt tegelijk dat de instelling zich nog met het beheer van de hardware moet bezighouden. De G-Clouddienst wordt aangerekend in functie van de gereserveerde systeemcapaciteit, die op eenvoudige aanvraag kan worden uitgebreid of ingekrompen.

IaaS – Storage-as-a-Service (STaaS)

Voor de opslag van belangrijke gegevens bouwen instellingen vaak een eigen opslaginfrastructuur en back-upinfrastructuur uit met meerdere niveaus van betrouwbaarheid, toegangssnelheid en kostprijs. Om voldoende garanties te bieden tegen gegevensverlies, bijvoorbeeld in geval van brand, moet deze fysiek ontdubbeld zijn en verspreid over verschillende datacenters. Het beheer van de opslaginfrastructuur vraagt gespecialiseerde kennis, zeker wanneer ze is verbonden via een opslagnetwerk (SAN).

Dankzij G-Cloud Storage-as-a-Service kunnen instellingen nu flexibel groeien terwijl ze niet langer eigen SAN-specialisten moeten inzetten. Eigen servers of G-Cloud IaaS-servers worden via het G-Cloud opslagnetwerk, of het bestaande SAN van de instelling, aangesloten op een afgeschermd segment van een gedeelde opslaginfrastructuur. Dit kan dienen voor back-up of als primaire opslag. Enkel de werkelijk gebruikte of gereserveerde capaciteit wordt aangerekend. Zo brengt de instelling haar totale beheerskost voor gegevensopslag gevoelig naar beneden.

Internet Access Protection (IAP)

Een veilige verbinding met het internet is een absolute noodzaak, zowel voor datacenters als voor overheidsgebouwen en individuele verbindingen via VPN (virtual private network). Om aan de snelle evolutie van de dreigingen te blijven weerstaan gebruiken organisaties typisch een combinatie van meerdere technologieën, van de klassieke firewall en antivirus tot proxy-servers, intrusion detection & prevention en SIEM (security information & event management). Omdat organisaties niet altijd zelf kunnen blijven investeren in de nodige kennis, eigen infrastructuur en regelmatige upgrades, biedt G-Cloud met IAP (internet access protection) volledig beveiligde datastromen, inclusief beheer.

Standaard bevat IAP een verbinding naar het internet via FedMAN, beveiligd met antivirus, DNS (domain name system), firewalling, NTP (network time protocol) en SIEM. Optioneel zijn onder meer VPN-verbindingen, e-mailbeveiliging met antispam & antivirus, en versleuteld verkeer met virusinspectie mogelijk. Dankzij een gemeenschappelijke governance-structuur bepaalt elke instelling nog steeds zelf haar eigen veiligheidsregels, terwijl het bewaken ervan en het dagelijks beheer van de technologische componenten binnen de G-Cloud worden geregeld. Hoewel G-Cloud IAP een extra beveiligingslaag over het geheel van aangesloten instellingen legt, blijft er ook een volledige afscherming van de individuele veiligheidszones van elke instelling.

IT Service Management (ITSM)

Voor efficiënt ICT-beheer op grote schaal is software voor IT Service Management een onmisbaar hulpmiddel. Concreet gaat het om informatiesystemen voor o.a. het beheer van incidenten, het loggen van probleemtickets en hun opvolging, het koppelen naar een overzicht van alle technische componenten (configuration management databank) en daarvan afhankelijke bedrijfsprocessen. Voor het bewaken van Service Level Agreements (SLA) en het continu verbeteren van de service bouwt Smals verder op het internationaal erkende referentiekader van goede praktijken, ITIL (IT infrastructure library).

Binnen het G-Cloud-programma wordt de gekozen technologie (ServiceNow) als een dienst aangeboden aan instellingen die zelf een IT-servicedesk hebben, en als toepassing om incidenten te melden als gebruiker van een G-Clouddienst. Hierbij werd de nodige aandacht besteed aan veiligheid, zodat strikt vertrouwelijke informatie de eigen veiligheidsperimeter niet hoeft te verlaten.

SMIS-GovApp

Overheidsinstellingen kunnen berichten naar burgers versturen door aan te koppelen op de Short Message Integration Service (SMIS), beschikbaar in de G-Cloud catalogus. Momenteel worden de berichten afgeleverd via GovApp of een sms-dienst. SMIS biedt reeds verschillende strategieën voor het afleveren van berichten, afhankelijk van de installatie en activering van GovApp-notificaties door de burger. SMIS zou zich in de toekomst ook op andere mobiele Apps kunnen richten. Momenteel is SMIS alleen toegankelijk via de eHealth API Gateway en dus enkel voor instellingen die door het eHealth-platform worden ondersteund. GovApp is een mobiele app

voor het ontvangen van officiële notificaties van overheden. Het biedt een alternatief voor sms-berichten, die kort, duur en niet erg gebruiksvriendelijk zijn. GovApp garandeert ook dat het ontvangen bericht van de overheid afkomstig is, waardoor het risico op frauduleuze sms-berichten (phishing) wordt beperkt. De app is gratis beschikbaar op Android en IOS. De verzending van deze officiële notificaties heeft als bijkomend voordeel dat er geen telecom-kosten aan verbonden zijn en dat de authenticiteit van de afzender en dus van de verzonden berichten kan worden gecontroleerd. GovApp werd ontwikkeld in samenwerking met Digitaal Vlaanderen.

Software-Factory-as-a-Service (SFaaS)

Software schrijven en uitrollen is geen eenmalig proces. De manier van werken is liefst gestandaardiseerd, herhaalbaar en volledig geïntegreerd. Voor elke fase van het ontwikkelproject bestaan tools, van het plannen en modelleren, via de continue ontwikkeling en uitrol van functionele onderdelen, tot de testprocedures, het signaleren van bugs en het oplossen van verbeterpunten. Deze tools zijn best goed met elkaar geïntegreerd, voor een optimale productiviteit en om fouten te vermijden, in een zogenaamde 'software factory'. Smals levert daarom sinds 2020 binnen de G-Cloud-infrastructuur een volledige operationele omgeving aan voor software-

ontwikkelteams. Software-Factory-as-a-Service levert een integrale oplossing voor 'continuous integration / continuous delivery' – voor het perfect herhaalbaar bouwen en testen van nieuwe versies in populaire programmeertalen zoals Java, Javascript, PHP, Python of zelfs 'oude' talen (Cobol, Natural). De oplossing maakt gebruik van populaire commerciële en open source tools, waaronder Ansible, Artifactory, Confluence/Jira, Docker, Gitlab, IntelliJ, Jenkins, Maven, Sonar... Elke instelling kan beschikken over een afgescheiden omgeving, in alle veiligheid en vertrouwelijkheid, inclusief ondersteuning, dagelijkse back-ups en monitoring.

Competentiecentra

Artificial Intelligence & Large Language Models

In 2023 was Artificial Intelligence een innovatief speelveld in volle verandering. Onder meer de komst van ChatGPT en generatieve AI maakten het technologiedomein plots bij een veel breder publiek bekend. Wat zijn concreet de mogelijkheden en de risico's? Waar initieel vooral het team van Smals Research met deze vragen bezig was, besloot Smals in 2023 om een volwaardig competence center uit te bouwen met specialisten uit meerdere domeinen.

Een belangrijk domein binnen AI is dat van de grote taalmodellen (Large Language Models). Dankzij LLM kunnen eindgebruikers op een intuïtieve manier informatie ondervragen, bijvoorbeeld via ChatGPT of CoPilot. Om de technologie specifiek binnen de Belgische sociale zekerheid te kunnen inzetten, wordt onder meer gekeken naar specifieke taalmodellen in het Nederlands en Frans, aangepast aan de specifieke woordenschat van het beleidsdomein. Een chatbot voor informatie over studentenarbeid (Student@Work) dient als proefproject. Het potentieel om complexe documentatie vlotter toegankelijk te maken voor overheidsmedewerkers, burgers en ondernemingen is uiteraard veel breder.

Daarnaast is generatieve AI een mogelijk interessant domein op het vlak van softwareontwikkeling. Smals Research



maakte alvast een stand van zaken op over de mogelijkheid van CoPilot-achtige assistentie voor ontwikkelaars, die suggesties kan maken voor automatisch gegenereerde code, of die de zelf geschreven code kan evalueren op goede en minder goede praktijken. Omdat zulke technologie zowel mogelijkheden als bedreigingen inhoudt, onder meer op het vlak van informatieveiligheid, worden hierover bewustmakingscampagnes en een beleid uitgewerkt. En wordt de technologie verder opgevolgd op basis van een Proof-of-Concept. Tot slot zou AI hier ook een belangrijke rol kunnen spelen bij het inschatten van project-parameters, zoals de kwaliteit van de requirements en de vermoedelijke omvang in tijd en middelen.

Business-analyse: van ICT-project naar digitale transformatie en hergebruik

Weten welke problemen bij de Smals-leden écht opgelost moeten worden, is net zo belangrijk als het zo goed mogelijk uitvoeren van de ICT-projecten die een oplossing voor deze problemen moeten geven. Om daarin te slagen, wordt een beroep gedaan op business-analyse. Vaak blijkt de scope een stuk omvangrijker dan gedacht en heeft de oplossing zowel een organisatorisch als een ICT-luik. Business-analisten helpen om de essentie helder te krijgen en vermijden onprettige verrassingen in latere projectfasen. Ze onderzoeken een aantal factoren vooraf grondig: wie zijn de stakeholders, wat zijn de achterliggende problemen, welke meerwaarde wil de organisatie bereiken, aan welke voorwaarden moet de nieuwe oplossing voldoen en hoe ziet het bestaande technologische landschap er uit?

Een ICT-project heeft pas echte waarde als de eindgebruikers er concrete voordelen in zien, en als de nieuwe toepassing levert wat ze belooft. De business-analisten spelen een belangrijke rol in het opzetten en uitvoeren van een effectieve stakeholdercommunicatie. Ze kunnen bezorgdheden en gevoeligheden neutraal in kaart brengen, en oplossingen valideren via testgroepen.

Business-analyse is een belangrijk onderdeel van de Smals-projectcyclus. De business-analisten van Smals kennen de Belgische sociale zekerheid en gezondheidszorg van nabij. Dankzij die kennis en ervaring, aangevuld met een duidelijke methodologie, worden de beoogde doelstellingen van onze lidinstellingen duidelijk in kaart gebracht. De methodologie wordt regelmatig aangevuld met nieuwe technieken zoals bijvoorbeeld service design. Het competentiecentrum heeft ruime ervaring gaande van procesoptimalisaties, het vastleggen van de noden van een nieuwe website, het bepalen van de ROI van een project, tot instellingen ondersteunen bij het nemen van de juiste strategische beslissingen.

Smals verzorgt de volledige levenscyclus van een ICT-project, waarbij de business-analist erover waakt dat de afspraken uit de business-analyse ook tijdens de ontwikkelingsfase gevolgd worden. Bovendien kunnen de business-analisten dankzij hun ervaring de mogelijkheden van hergebruik realistisch inschatten. Sinds 2022 zet het team haar schouders mee onder BA4Gov (www.ba4gov.be), een initiatief voor kennisuitwisseling over business-analyse binnen de Belgische publieke sector.

Datamining (Predictive analytics)

'Predictive analytics' laat overheidsinstellingen toe om hun historische gestructureerde gegevens te verwerken tot een predictief model. Zo'n model kan een voorspellende waarde geven aan actuele gegevens, bijvoorbeeld in de vorm van een berekend risico, een te verwachten uitkomst – met een statistische betrouwbaarheid. Smals heeft sinds enkele jaren een uitgebreide praktische expertise uitgebouwd rond 'R', een openbronscode taal voor het programmeren van statistische analyses en datamining.

De combinatie van analytische skills, software en hardware (het stellen van juiste en relevante vragen, de technische expertise met R, de Smals-infrastructuur die toelaat grote datasets te analyseren en de ervaring om predictieve modellen ook in de tijd op te volgen en bij te sturen), blijkt een krachtig middel om nieuwe inzichten te verwerven en deze in te schakelen in moderne business-processen. Experts van Smals hebben al meerdere instellingen geholpen bij het inzetten van Predictive analytics met het oog op de bestrijding van fraudefenomenen. De technologie is generiek inzetbaar: van medische risicobepaling, tot beleidsevaluatie en -voorbereiding.

Data Quality

Het competentiecentrum Data Quality, onderdeel van Smals Research, voert studies uit, biedt vorming en consultancy aan om de kwaliteit van de administratieve databanken te verbeteren. De kwaliteit van de gegevens is van strategisch belang op sociaal en financieel gebied. Toch bevatten databanken in de praktijk soms tot 10-15% formeel foutieve gegevens. Dit geeft aanleiding tot talrijke en complexe interpretatievragen. Dankzij jaren intensieve praktijkervaring

biedt het Data Quality Competence Center aan de leden van Smals een expertise van hoog niveau, aangevuld met software-tools die de verbetering van de gegevenskwaliteit van databanken deels automatiseren. Op basis van regels worden niet-conforme gegevens, dubbels en incoherenties vanuit meerdere databanken automatisch vergeleken en aangevuld. Anomalieën of bewust verkeerde gegevens (fraude) zijn nu veel vlotter op grote schaal detecteerbaar.

Enterprise Architectuur

Publieke instellingen kunnen niet meer gezien worden als afzonderlijke organisaties die uitsluitend diensten verlenen aan hun doelpubliek. Ze maken deel uit van een groter ecosysteem (bv. de sociale zekerheid, de gezondheidszorg, ...). Door de instellingen binnen de ecosystemen te beschouwen als een samenhangend geheel kunnen we een enterprise architectuurbenadering over de instellingen heen uitbouwen.

Het competency center "EA cross institutions" is opgericht om deze evolutie te ondersteunen. Ze bestaat uit een multidisciplinair team van business architecten, enterprise architecten en onderzoekers waardoor een problematiek in al haar facetten, over alle lagen business-IT-infra kan bekeken worden. Het competency center verleent een pragmatische ondersteuning op het terrein en zoekt de samenwerking met de openbare instellingen op.

Dit vertaalt zich onder meer naar:

- Inzichten verkrijgen en verstrekken over de systeemwerking zodat het mogelijk wordt om oplossingen te zien,
- Toelichting verkrijgen en geven bij bestaande "building blocks" componenten en platformen,
- Goede architectuurprincipes en standaarden toelichten, argumenteren en verbeteren,
- Een duidelijk beeld krijgen van de toekomstige evoluties in de bredere context van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg,
- Consensus bouwen,
- Beslissingen toelichten en ondersteunen.

Java-standaarden (eJDSS)

Java-technologie is zeer prominent aanwezig in het portfolio van Smals. Om de overdracht van expertise, de hoge kwaliteit van maatwerksoftware en foutloze operationele processen te blijven garanderen, waakt het team Java Development Standardization @ Smals (eJDSS) over de strikte toepassing van technische richtlijnen. Dankzij uitgebreide technische

documentatie en ontwikkeltools zijn de door Smals ontwikkelde toepassingen in Java en PHP sterk gestandaardiseerd. Hierdoor zijn de kansen op hergebruik van componenten maximaal, de kosten voor onderhoud minimaal en kunnen de engagementen van Smals inzake beschikbaarheid en performance worden nageleefd.

Methodologie (PRINCE2, MSP)

Om op grote schaal een voorspelbaar resultaat te kunnen garanderen, hanteert Smals een gestandaardiseerde projectaanpak voor softwareontwikkeling én voor infrastructuurprojecten. Dit zorgt voor meer houvast op het vlak van planning, uitvoering, controle, bijsturing en de totale levenscyclus. Smals schakelde om naar een methodologie op basis van PRINCE2, met veel aandacht voor het definiëren

van gebruikersvereisten en testing. Hiermee sluit Smals nog nauwer aan bij Europese en internationale standaarden inzake projectmethodologie. De gekozen aanpak biedt een nog beter antwoord op actuele trends zoals het belang van een sterke business case en de keuze voor Agile-ontwikkeling. Voor omvattende programma's over meerdere jaren wordt gekozen voor MSP (managing successful programmes).

ReUse Competency center

Heeft u een herbruikbare component die voor andere instellingen van pas kan komen of bent u op zoek naar bestaande herbruikbare componenten die al hun nut hebben bewezen? Vraagt u zich af hoe u de (financiële) meerwaarde kunt berekenen of wat de praktische mogelijkheden en moeilijkheden van hergebruik zijn? Het ReUse Competence Center ondersteunt

Smals-leden en interne teams hierbij en brengt de juiste mensen met elkaar in contact. Het is één van de drijvende krachten achter het Hergebruik-initiatief, en beheert onder meer een catalogus van een honderdtal herbruikbare componenten. De catalogus is beschikbaar op: www.ict-reuse.be.

SharePoint

Voor het uitwisselen, gezamenlijk bewerken van documenten en het opzetten van workflows op maat beschikt Smals over een uitgebreide kennis van de populaire pakketsoftware Microsoft SharePoint. Het biedt een rijke functionaliteit, waaronder het beheer van documenten, Wiki's, co-authoring, metadata, instelbare toegangsrechten per document of folder, versiebeheer, zoekopdrachten met FAST-technologie, workflows

en formulieren, gedeelde kalenders en taakbeheer. Hiermee kunnen beveiligde werkomgevingen zoals een informatief en/of collaboratief intranet worden opgezet. De openheid van het platform is een pluspunt, maar maakt SharePoint-projecten ook 'easy to do wrong'. Smals stelt daarom een duidelijke methodologie voor, die de noden van de overheidsorganisaties en hun gebruikers identificeert.

Software testing

In functie van de behoeften gebruiken de verschillende ontwikkelings- en operationele teams van Smals een testmethodologie, waar mogelijk geautomatiseerd, met behulp van testtools zoals JUnit (unit testing), JMeter (applicatieprofilering), Selenium (functioneel testen van

webapplicaties), SoapUI (webservices), Postman (Dynamic Analysis Tools), ACTS (gecombineerde scenario's) om de kwaliteit van de ICT-diensten te valideren, de onderhoudskosten te verlagen en het vertrouwen van de opdrachtgever te verzekeren.

Usability

Het gebruiksgemak ("usability" in het Engels) geeft de mate aan waarin een product, toepassing of dienst op een doeltreffende, intuïtieve manier kan worden gebruikt. De evaluatie houdt specifiek rekening met de behoeften en taken van de gebruiker van digitale toepassingen en platformen (applicaties, websites, intranetsites, mobiele platformen...) en met de noden van specifieke gebruikersgroepen met een beperking (Anysurfer/WCAG-criteria). Het team biedt ondersteuning bij het grafisch ontwerp van gebruikersinterfaces

en -interacties, zorgt voor een 'usability review', testen en resultaatrapporten. Ook 'eye tracking' van gebruikers werd al met succes ingezet, met een tastbare verbetering van de gebruikservaring tot gevolg. Het team Usability stelt een stijlguide ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen. Smals helpt haar leden ook om hun toepassingen en websites in lijn te brengen met de Europese normen voor de digitale toegankelijkheid van overheidswebsites en online toepassingen.

Webservices (REST)

Een gemeenschap van softwarearchitecten overlegt binnen het G-Cloudprogramma over te gebruiken technische standaarden. Dankzij het gebruik van gezamenlijke standaarden, zullen complexe overheidstoepassingen in de toekomst vlotter met elkaar kunnen samenwerken.

Voor webservices van de nieuwe generatie, op basis van Representational State Transfer (REST), werd een stijlguide uitgewerkt met technische richtlijnen. Meer informatie: www.gcloud.belgium.be/rest/

Softwareontwikkeling & hergebruik

Agile development

Overheidsinstellingen die zelf actief willen participeren in het projectbeheer van hun softwareontwikkeling, kunnen bij Smals projecten aanvragen volgens de Agile-methodologie. Typerend is een aanpak in evolutieve fases met een korte, praktijkgerichte focus. Bij elke iteratie, na een zogenaamde 'sprint' van twee weken, wordt een stuk functionele software opgeleverd, die nadien wordt uitgebreid en/of bijgesteld. De Agile-methodologie laat toe om pragmatisch te werken in een

flexibel kader waarbij de functionele en technische behoeften nog niet tot in detail zijn gekend. De Agile-projectaanpak vraagt een belangrijke investering in tijd van de lidinstelling, die meermaals per week in contact staat met het ontwikkelteam. Het voordeel is dat een project binnen een strakke timing met een harde deadline kan worden gerealiseerd. Smals heeft in de praktijk bewezen dat de Agile-methodologie met succes inzetbaar is voor grotere software-projecten met een hoge complexiteit.

Big Data Analytics-platform

Het samenbrengen en doorzoeken van zeer grote gegevensbestanden maakt het mogelijk om nieuwe inzichten te verwerven en betere controles in te bouwen in administratieve processen. Om de gegevensverwerking praktisch haalbaar te maken, heeft Smals een krachtig analyse-platform aangekocht waarmee voor meerdere instellingen, in een veilig afgescheiden omgeving (multi-tenant), grote gegevensbestanden kunnen worden samengebracht voor analyse. Daarbij passen procedures, nieuwe organisatorische maatregelen en de technische beheersmogelijkheden van het platform in een totaalpak, gericht op privacy by design. Het platform kan

werken met relationele of anders gestructureerde gegevens (NoSQL, op basis van Hadoop). Het kan onder meer dienen voor dataverkenning, business intelligence, geavanceerde analyses (datamining, voorspellende modellen, artificial intelligence, deep learning), interactieve dashboards, netwerk-analyse en -visualisatie. Dankzij het platform kunnen zware berekeningen veel sneller worden verwerkt – op gegevens die zeer volumineus, veranderlijk, divers en soms tegenstrijdig kunnen zijn – met garanties voor een veilige verwerking en bescherming van de privacy.

Camunda BPMN

Complexe processen binnen een organisatie informatiseren vraagt een gestructureerde en toch flexibele aanpak. Met de open source software Camunda kunnen informatiestromen digitaal worden beschreven, geautomatiseerd en stap voor stap aangepast volgens de BPMN-standaard (Business Process Model & Notation). De software werd met succes ingezet bij de

RSZ voor de invoering van flexibele werkprocessen. De software laat ook asynchrone en 'offline' processen toe, bijvoorbeeld voor een manuele verwerking. Een activiteit kan worden gestopt en hernomen, variabelen kunnen worden aangepast, en een proces geannuleerd of in wacht gezet. Smals brengt expertise samen rond deze manier van werken.

Conversational interfaces (spraakassistent)

Populaire spraakassistenten voor mobiele telefoons (Alexa, Google Assistant, Siri...) of smart speakers, brengen spraakherkenning binnen het bereik van burgers en ondernemingen. Het grote voordeel is dat de bediening en gegevensinvoer heel spontaan gebeurt, via natuurlijke taal (Natural Language Processing). Dit laat toe om e-government-toepassingen te gebruiken in zeer gevarieerde situaties, waar het vaak niet mogelijk is om met een computer, toetsenbord of muis te werken. Smals leverde al een werkend prototype op met 'Dimona Helper', de Onmiddellijke Aangifte van tewerkstelling, die in het Nederlands beschikbaar is via spraakassistent, en die door een geselecteerde groep pilootgebruikers wordt geëvalueerd. De toepassing herkent persoonsnamen en uitdrukkingen met context (vandaag, morgen...).

Smals heeft ook een vertaaloplossing ontwikkeld die spraaktechnologie integreert, en waarbij de gegevens lokaal worden verwerkt. De oplossing omvat een eenvoudige webtoepassing die op een smartphone (momenteel Android) kan worden gebruikt en waarmee men een dialoog voert met een anderstalige. De gesproken input wordt omgezet naar tekst en gevisualiseerd, vervolgens vertaald, en tot slot getoond als tekst én uitgesproken in de doeltaal.

Databank-services

Een relationeel databankplatform is de hoeksteen van de meeste ICT-toepassingen die werken met gestructureerde informatie. Smals biedt volledig beheerde databank-services voor diverse commercieel verkrijgbare databanksoftware (Oracle, Microsoft...) en openbroncode-databanken als PostgreSQL. Dit laatste is een opensource-databank die geschikt is voor grote maatwerktoepassingen voor bedrijfskritieke informatie, bijvoorbeeld op basis van Java. Dankzij professionele ondersteuning met forse service-garanties kan PostgreSQL

betrouwbaarheid combineren met een haalbaar prijskaartje. Dankzij het bewaken van bepaalde technische standaarden zorgt Smals voor een efficiënt platformbeheer, met een gunstige impact op de totale operationele kost (TCO) en op het veiligheidsniveau van toepassingen. Omkaderende diensten gaan van het ontwerp, het dagelijks beheer, het uitvoeren van patches en updates, dringende ingrepen en maandelijks rapportering van KPI's en service requests.

eBox

De beveiligde elektronische brievenbus 'eBox' laat toe om documenten of taken uit te wisselen, bijvoorbeeld tussen de instellingen van de sociale zekerheid en de Belgische ondernemingen (eBox Onderneming), of onder toezicht van de FOD BOSA ook tussen Belgische overheden en de burger (eBox Burger). Bovenop de garanties van een rechtsgeldige uitwisseling biedt het systeem een naadloze integratie met portaalsites, toepassingen en workflows. De bestemming beschikt zo over een gebruiksvriendelijk overzicht van lopende dossiers,

waarbij de reeds bekende gegevens vooraf zijn ingevuld voor een betere gegevenskwaliteit en efficiëntie. Deze technologie werd verder afgestemd op een aantal specifieke noden van de gezondheidszorg, zoals de gegarandeerde vertrouwelijke ontvangst, de aanmaak van specifieke mailinglijsten en de integratie met medische software via webservices. De verzending via de eBox is juridisch evenwaardig met een aangetekende zending (wet van 27/2/2019 inzake elektronische uitwisseling, art. 7).

Elasticms

Om websites te bouwen met informatie die vanuit meerdere achterliggende bronnen wordt aangeleverd, of die op basis van zoekopdrachten wordt samengebracht, is het Content Managementsysteem (CMS) Elasticms een interessant open source-alternatief. Het beheer van de inhoud en het tonen van de inhoud zijn daarbij volledig gescheiden, om een hoog veiligheidsniveau te garanderen. Dankzij zijn unieke architectuur

is het CMS bovendien uitstekend geschikt om te draaien op een Cloud-infrastructuur van de nieuwste generatie (containers). Hierdoor is het zeer eenvoudig om aparte omgevingen voor ontwikkeling, test, acceptatie en productie naast elkaar op te zetten, en om snel meer capaciteit te voorzien wanneer de activiteit op de website explosief toeneemt.

Flux-systeem

De herbruikbare service 'Flux-systeem' biedt een universeel platform voor het ontvangen, bewerken en gecontroleerd doorsturen van belangrijke vertrouwelijke bestanden, bijvoorbeeld aangiften. Het Flux-systeem laat toe om op elk moment de verwerkingsstatus te verifiëren van elk document.

De verwerking kan simultaan gebeuren naar meerdere bestemmingen (instellingen), via meerdere bestandsformaten (bv. XML, PDF...) en over meerdere kanalen (bv. SFTP). Het systeem beschikt over een krachtige logging, die toelaat om zo nodig bewijskracht te leveren in het geval van betwistingen.

Graph-databank – Neo4J

Klassieke databankstructuren zijn vaak minder geschikt om de complexe relaties tussen de gegevens in grote databestanden efficiënt en flexibel te onderzoeken. De logica van een zogenaamde Graph-databank laat dit beter toe. Elementen (nodes) worden getoond in een netwerkschema, dat hun onderlinge relatie(s) visueel toont. Met een Graph-databank

zoals Neo4J is het vervolgens relatief eenvoudig om krachtige zoekopdrachten op de gegevens los te laten, of aan te passen. De technologie wordt met succes gebruikt in het kader van fraudebestrijding, om nieuwe fenomenen te detecteren en beter te begrijpen.

Kwaliteit van digitale contactgegevens

Om de communicatie met burgers en ondernemingen te verbeteren, is de kwaliteit van informatie zoals het postadres, het telefoonnummer of het e-mailadres erg belangrijk. Op basis van jarenlange expertise en ervaring met Data Quality stelt Smals een online-dienst ter beschikking voor het bewaken van de gegevenskwaliteit – inclusief het valideren, standaardiseren en corrigeren van mogelijke fouten. Overbodige informatie wordt weggehaald, relevante informatie bewaard in de gewenste vorm. De kwaliteitscheck is eenvoudig in te passen in andere toepassingen, dankzij een integratie via webservices (REST API).

Keycloak

Keycloak is een open source-oplossing voor identiteits- en toegangsbeheer, die het gemakkelijker maakt om toepassingen te koppelen met een centrale of 'gefedereerde' dienst voor gebruikersbeheer. De oplossing werkt met standaard-protocollen zoals OAuth en SAML (Security Assertion Markup Language). Keycloak laat toe om strenge

De dienst heeft een module voor de controle van e-mailadressen op het vlak van syntax en geldigheid van de domeinnaam, en een koppeling met de "bounce list" (problematische mailadressen) van het communicatiebureau BUCOM.

Meer informatie over deze herbruikbare dienst op de ReUse-website: www.ict-reuse.be/nl/service/dataqualityimprovement-bij-adres-en-telefoonnummer.

en granulaire veiligheidsniveaus te combineren met gebruiksgemak, in het bijzonder voor mobiele toepassingen. De oplossing ondersteunt Single Sign-On, zodat de complexiteit van de achterliggende toepassingen voor de gebruiker verborgen blijft.

Microservices

Zelf geschreven applicaties worden steeds complexer en de performance-eisen liggen steeds hoger. Een recente architectuurtrend is daarom om ze op te delen in meerdere functionele onderdelen, of microservices. Elke microservice kan dan volledig onafhankelijk worden ontwikkeld, aangepast en uitgerold op een juist gedimensioneerde infrastructuur. Dit laat toe om extra resources te voorzien wanneer één van de

onderdelen het geheel vertraagt. Verschillende microservices kunnen in verschillende programmeertalen worden ontwikkeld, en op verschillende soorten events reageren. De architectuur is ook uitstekend geschikt voor de nieuwe generatie Cloud-toepassingen.



Mobiele Authenticatie

Sterke authenticatie voor een veilige toegang tot e-government-toepassingen is al langer mogelijk met bijvoorbeeld de elektronische identiteitskaart (e-ID). Voor mobiele toepassingen is dit echter geen optie, door het ontbreken van een kaartlezer. Het Belgische initiatief 'itsme' biedt een alternatief aan dankzij een eenmalige registratie van uw e-ID of uw bankkaart. Vervolgens kunt u online inloggen

via een smartphone met de itsme-authenticatie, die een zelfgekozen pincode of uw vingerafdruk gebruikt. De dienst is een erkende partner van FOD BOSA/DG Vereenvoudiging & Digitalisering voor het toegangsbeheer via CSAM. Smals ontwikkelt sinds 2018 mobiele apps met sterke authenticatie via CSAM en itsme.

Named Entity Recognition

De API voor Named Entity Recognition (NER) wordt ter beschikking gesteld als een Docker-container die lokaal kan geïnstalleerd worden bij de lidinstelling. Het model voor deze NER-dienst werd gebouwd en getraind voor de verwerking van administratieve documenten. De API herkent verschillende 'entiteiten' via technieken van machine learning (naam, adres...) en via reguliere expressies (KBO-nummer, INSZ-nummer, bankrekeningnummer, datum...). Als input verwacht de API een document in tekstformaat (.txt), en de herkende entiteiten worden dan in JSON-formaat teruggegeven. Het is de bedoeling om de NER API vanuit een toepassing van de lidinstelling aan te roepen, het document in tekstformaat

aan te leveren en het antwoord verder te verwerken. Voor demonstratiedoeleinden wordt in het onderzoekslab een eenvoudige webtoepassing ter beschikking gesteld waar men visueel kan zien welke entiteiten de NER API herkent. De demo draait onder 'best effort' in het onderzoekslab van Smals en kan onderhevig zijn aan wijzigingen. Het is de bedoeling om de API lokaal te installeren bij de instelling. Indien een lid geïnteresseerd is om deze NER API effectief te gebruiken, en als na testen van de generieke dienst blijkt dat de resultaten nog ontoereikend zijn, zal een volgende stap eruit bestaan om het model bij te trainen op gelijkaardige documenten van de instelling.

NominatimWrapper

Adresgegevens zijn een vaak gebruikte vorm van basisinformatie in e-government. Toch zijn er erg verschillende manieren om een adres te noteren – met afwijkingen in structuur, schrijfwijze, meertalige namen... en met nog meer mogelijke varianten in een internationale context. Smals Research heeft daarom zelf een eigen tool ontwikkeld die populaire platformen voor geolocatie (OpenStreetMap, Photon) koppelt aan een tool voor het verwerken van

adresgegevens (LibPostal). Postadressen kunnen zo snel en flexibel op een kaart worden gelokaliseerd. Dankzij NominatimWrapper kunnen andere toepassingen deze functie bovendien eenvoudig aanspreken via een webservice (REST API) of batch-script. Deze tool is publiek beschikbaar op GitHub en in de ReUse-catalogus. Hij kan – in tegenstelling tot veel commerciële oplossingen – volledig on-premise worden gebruikt.

Portaaltoepassingen

Voor de sociale zekerheid bundelt Smals tientallen webtoepassingen voor burgers, werkgevers en professionals van de sociale zekerheid op de portaal-site SocialeZekerheid.be. Voor de gezondheidszorg gebeurt dat via de portaal-sites eHealth.fgov.be en MijnGezondheid.be. Instellingen kunnen

hierop hun eigen webtoepassingen uitrollen. De gebruiker vindt zo alle relevante toepassingen samen terug. Bovendien bieden de portaal-sites ondersteunende diensten aan zoals eengemaakt toegangsbeheer, eBox, glossaria en contactformulieren. 24x7 beschikbaarheid is gegarandeerd.

Robotic Process Automation (RPA)

Frequent herhaalde routinetaken zijn voor overheidsmedewerkers vaak een vervelende, weinig interessante opdracht. In situaties waar een volledige procesautomatisering veel te ver zou gaan, is Robotic Process Automation (RPA) mogelijk een oplossing voor punctuele behoeften. Het gaat om een snel inzetbare, tijdelijke oplossing door een 'bot' de taak te laten overnemen. Dit kan door de te volgen stappen één voor één uit te schrijven, een beetje zoals macro's. Of het kan zelfs door de taak op het scherm

uit te voeren als voorbeeld, waardoor de computer de stappen 'aanleert'. Een RPA-oplossing kan door de gebruiker worden gestart, of volautomatisch als reactie op een 'gebeurtenis'. Projecten op basis van UiPath werden onder meer gerealiseerd bij de RSZ-controledienst, en de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW). De snelle inzet van RPA, in amper een tiental dagen, kon een belangrijk deel van de werklust automatiseren als alternatief voor manuele verwerking.

SOA-services

Informatie wordt binnen de sociale zekerheid en de gezondheidszorg zeer intensief uitgewisseld tussen de instellingen, door middel van hun ICT-toepassingen. Om de integratie van huidige en toekomstige uitwisselingen te realiseren tegen een minimale kost stelt Smals SOA-diensten (Service Oriented Architecture) ter beschikking op basis van de protocollen SOAP en REST. Dit zijn generiek ontwikkelde

software-diensten, die in alle veiligheid rechtstreeks aanspreekbaar zijn voor andere toepassingen. Zo moet bijvoorbeeld de identificatie van een persoon of het opzoeken van de gezinssamenstelling niet telkens opnieuw worden ontwikkeld, maar volstaat een koppeling. Smals beheert een apart SOA-dienstenplatform voor de sociale zekerheid en voor de gezondheidszorg.

Software ReUse Catalogus

Smals en haar leden streven naar hergebruik van software-onderdelen en het herbruikbaar maken van nieuwe ontwikkelingen. Herbruikbare componenten werden daarom online samengebracht. Eind 2023 bevatte de catalogus bevat een overzicht van 101 herbruikbare diensten of componenten. Het gaat om authentieke bronnen, interfaces en componenten

voor veiligheid, gebruikers- en toegangsbeheer, dossierbeheer en communicatie. Ze worden aangeleverd door Smals en tal van andere actoren (o.a. RSZ, eHealth-platform, KSZ, diverse FOD's...). De Software ReUse Catalogus is publiek beschikbaar op: www.ict-reuse.be.

Toepassingsbeheer

Smals zet gespecialiseerde medewerkers in voor de ondersteuning van belangrijke ICT-gesteunde processen. Zij bewaken de gegevensstroom en staan in voor testing, probleemoplossing, gebruikersbeheer, kwaliteitscontrole, de ondersteuning van eindgebruikers, rapportering en specifieke administratieve taken die een menselijke tussenkomst vragen.

Op die manier worden ook taken overgenomen van IT'ers, wat een belangrijke meerwaarde betekent gezien de schaarste op de IT-arbeidsmarkt. De publieke instellingen kunnen naar keuze zelf hun toepassingen ondersteunen, of deze taken aan Smals toevertrouwen.

User & Access Management (UAM)

Veiligheid en gebruiksgemak gaan hand in hand dankzij het gebruikersbeheer van Smals, gerealiseerd samen met de FOD BOSA en geïntegreerd in het G-Cloud-dienstenaanbod. Tientallen toepassingen kunnen dankzij het gebruik van UAM een beveiligde toegang bieden aan éénzelfde gebruiker, zonder dat deze tientallen keren hoeft in- en uit te loggen. Het beheer van de gebruikers wordt toevertrouwd aan een hiertoe binnen de instelling of onderneming aangestelde persoon.

Wanneer een gebruiker niet langer voor een bedrijf of instelling werkt, kunnen zijn of haar toegangen snel worden geschrapt. Tegelijk is het beheer aanpasbaar op basis van zakelijke regels. Voor een permanent verhoogde veiligheid is een 2-factor-identificatie mogelijk op basis van een wachtwoord en token, eID-kaart, itsme of Time-based One-Time Password (TOTP). Gebruikersgegevens en autorisaties kunnen gedistribueerd worden opgeslagen.

Web Content Management (WCM)

Websites ontwikkelen en beheren vraagt een gedifferentieerde aanpak, waarbij het technisch platform (CMS of Content Management System), de inhoud en het design onafhankelijk van elkaar moeten kunnen evolueren. Met behulp van hedendaagse opensource-technologie oriënteert Smals zich naar de behoeften van de publieke sector. Naast Drupal CMS maakt een belangrijk deel van de projecten gebruik van ElasticMS, gebaseerd op technologie zoals Elasticsearch en Symfony. Er wordt veel aandacht besteed aan security-by-design en aan hergebruik. Smals wil synergieën creëren

tussen haar leden, bijvoorbeeld via de organisatie van gebruikersgroepen. Binnen de context van de publieke sector staan ook wettelijke vereisten centraal, zoals het respecteren van toegankelijkheidsvereisten (WCAG) en privacy (GDPR). Om de strijd tegen 'technical debt' aan te gaan, biedt Smals dit alles aan via een software-as-a-service aanpak, waardoor de systemen eenvoudiger te onderhouden zijn en frequenter updates krijgen. Voor collaboratieve en documentair gerichte projecten gebruikt Smals onder meer Microsoft SharePoint.

Infrastructuur

Datacenters

Smals beschikt over drie datacenterruimtes in de regio Brussel. Het gaat om twee primaire datacenters, goed voor een totale nettocapaciteit van zo'n 2.000 m², en een derde goed voor zo'n 170 m² bijkomende capaciteit, of meer dan 40 racks. Het derde datacenter is hoofdzakelijk gericht op business continuity, met systemen die snel in werking treden wanneer kritieke infrastructuur in de primaire datacenters buiten dienst of onbereikbaar zou zijn.

De Smals-datacenters zijn gebouwd of vernieuwd volgens de strengste hedendaagse normen. Ze zijn ingericht om ICT-hardware van de lidinstellingen veilig onder te brengen (housing), 24x7 te beheren en maximaal te beschermen tegen onbeschikbaarheid. De fysieke beveiliging omvat onder meer permanente toegangsbewaking via camera's en veiligheidspersoneel ter plaatse, klimaatregeling, hoogwaardige branddetectie en brandbestrijding (onschadelijk voor computermateriaal). De elektrische infrastructuur is voor 100% ondubbeld en wordt beschermd door meerdere groepen van noodbatterijen en noodgeneratoren op diesel. Ook het datanetwerk is voor 100% ondubbeld en ontsloten via meerdere telecomoperatoren en meerdere fysieke toegangen.

Exploitatie 24x7

De leden kunnen het operationele beheer van hun ICT-systemen die in de datacenters van het G-Cloud-programma zijn ondergebracht, geheel of gedeeltelijk doorgeven aan Smals. Het kan zowel gaan om geplande taken zoals het uitvoeren van scripts en batch-taken, als het reageren op meldingen

Smals beschikt over eigen glasvezelverbindingen tussen de datacenters, zodat lidinstellingen hun systemen kunnen spreiden over meerdere locaties en permanent synchroniseren. De primaire datacenters zijn aangesloten op het Extranet van de Sociale Zekerheid, FedMAN en Belnet.

De leden van Smals kunnen hun hardware onderbrengen in het datacenter of het beheer toevertrouwen aan het gespecialiseerd personeel van Smals. Het dienstenaanbod van Smals bevat onder meer 24x7 monitoring en stand-by voor technische interventies, behandeling en veilige bewaring van back-ups op een aparte locatie en werkruimte voor technische specialisten van de lidinstellingen. Smals biedt haar datacenters en bijhorende knowhow in het kader van het lopende synergieprogramma aan als bouwsteen voor de G-Cloud. De datacenters maken deel uit van een groep van datacenters onder het beheer van de FOD Binnenlandse Zaken, de FOD Financiën, de Regie der Gebouwen en Smals, waarin datacenters volgens de G-Cloud-strategie worden geconsolideerd. Hierdoor ontstaan belangrijke besparingen onder meer op het vlak van beheer- en telecommunicatiekosten.

vanuit monitoring. Hierdoor genieten de leden van een 24x7 beschikbaarheid van ICT-specialisten, die waken over hun systemen, zonder dat ze zelf moeten investeren in medewerkers volgens de vereisten van een volcontinu-systeem.



High Availability-infrastructuur

Voor zeer kritieke diensten, zoals bijvoorbeeld de basisdiensten van het eHealth-platform, is een hoge beschikbaarheid van levensbelang. Er werd daarom gekozen om een volledig autonome High Availability-infrastructuur te voorzien die nog hogere garanties kan bieden, dankzij het ontdebelen van alle hardware-componenten en het gebruik van 'availability zones'

Monitoring-as-a-Service

Dag en nacht bewaken monitoringsystemen de vitale parameters van honderden toepassingen, beheerd door Smals of haar leden. Dit laat toe om op elk moment de actuele situatie in te schatten, om snel en doelgericht tussen te komen bij problemen. Betrouwbare, granulaire monitoring laat toe om voor een aantal cruciale toepassingen zelfs volautomatisch om te schakelen naar een business continuity-procedure (BCP), om de impact van een eventueel probleem onmiddellijk te vermijden of te verminderen. Gedetailleerde logging helpt

en 'fault domains'. De actieve verbindingen worden daarbij permanent gespreid over meerdere fysiek gescheiden locaties (bv. datacenters). In geval van problemen of onderhoud, kunnen alle verbindingen onmiddellijk naar een andere zone worden geleid. Hierdoor verkleint verder de impact van mogelijke incidenten en van technische interventies.

ondertussen bij het zoeken naar de grondoorzaak. Om altijd te blijven beschikken over betrouwbare informatie, ook bij zware problemen met de primaire datacenters, heeft Smals krachtige onafhankelijke monitoringsystemen buiten de eigen infrastructuur opgezet. Deze zijn ook inzetbaar voor leden die hun eigen ICT-toepassingen willen laten bewaken, indien gewenst met een snelle respons vanuit de dienst Supervisie van Smals.

Privileged Access Management (PAM)

Een wachtwoord is voor het beheer van computersystemen en netwerkcomponenten een courante beveiligingsmaatregel. Om de rechten van beheerders nog sterker te beveiligen beschikt Smals ook over een geavanceerde oplossing om de toegang met bijzondere gebruikersrechten te bewaken

(privileged access management). Smals doet een beroep op commercieel verkrijgbare oplossingen (Cyberark). Die waken over best practices, dwingen het correct gebruik van 'administrator'-accounts af en garanderen volledige traceerbaarheid.

Service level management

Om de kwaliteit van haar geleverde diensten permanent te bewaken, gebruikt Smals een service level management gebaseerd op de ITIL-praktijken (IT Infrastructure Library). Voor elke service worden de kenmerken, verantwoordelijkheden en prestatiedoelstellingen samengevat in een Service Level Agreement (SLA). Door systematisch afspraken te maken, deze te evalueren en eventuele verbeteringen aan te brengen zal de kwaliteit van de geleverde diensten steeds beter worden afgestemd op de verwachtingen van de opdrachtgever. Op het einde van 2023 waren 622 SLA's gedocumenteerd, waaronder 113 nieuwe of geactualiseerde SLA's (28 werden

gestopt omdat de dienst niet meer bestond of vervangen werd). In 2023 werden er maandelijks meer dan 275 Service Level Management-rapporten aangemaakt, waarvan +/- 30% nieuw of vernieuwd. In het Rapport voor de RSZ worden 121 services gerapporteerd. Een totaal van 1580 KPI's worden maandelijks gerapporteerd. Om de Chain Service Managers in staat te stellen snel te reageren op situaties waar de SLA's in gevaar dreigen te komen, worden dagelijks Flash-rapporten opgemaakt met de beschikbaarheidscijfers van de vorige dag. Zo'n 500 KPI's worden op die manier dagelijks gerapporteerd.

Supervisie & monitoring 24x7

Specialisten van Smals bewaken, met behulp van automatische controlesystemen, volcontinu (24x7) de goede werking van de ICT-systemen in eigen beheer en van de leden die dit wensen, in de Smals-datacenters en op afstand. Wanneer er incidenten worden gemeld, volautomatisch of via de helpdesk, verifieert de monitoringdienst de aard van het probleem en rapporteert dit volgens duidelijke afspraken aan de bevoegde (wacht)dienst bij Smals of bij de lidinstelling.

De escalatieprocedures zijn nauwkeurig beschreven op basis van de ITIL-praktijken. Alle informatie over de beschikbaarheid van systemen wordt bewaard en gerapporteerd in functie van de wensen van de lidinstelling en de afgesproken SLA's. Voor kritieke toepassingen werd ook een dienst ontwikkeld die eindgebruikers op de hoogte brengt via een statuspagina (zie Business services).

Business services

Communicatiebureau (Bucom)

Bucom is het bureau voor externe communicatie van Smals. Het zorgt voor de communicatie over ICT-projecten bij de leden van Smals en hun gebruikers. Sterke communicatie helpt om veranderingstrajecten te begeleiden. Bucom combineert zijn kennis van de openbare sector met marketingtechnieken en communicatiemiddelen zoals drukwerk, sociale media, e-mailing, advertising, audiovisuele producties, e-learning, direct mailing, infosessies, persconferenties en evenementen.

De geïntegreerde communicatiecampagnes kunnen rechtstreeks gericht zijn op ondernemingen, sociale secretariaten, zorgverstrekkers of burgers. Bucom kan een volledige campagne beheren, van het ontwerp van de boodschap, het communicatie- en mediaplan en de productie tot de rapportering en evaluatie met de opdrachtgevers.

Ook in 2023 ondersteunde Bucom de RSZ in zijn dagelijkse interne en externe communicatie. Met 312 campagnes naar 1.907.820 ontvangers brachten we het doelpubliek van de RSZ op de hoogte van nieuwigheden en ontwikkelingen van zijn online toepassingen of specifieke maatregelen rond bijvoorbeeld aanpassingen in DmfA of ASR, de uitbreiding van het gebruik van de eBox ... Daarnaast ondersteunde Bucom in 2023 ook de organisatie van verschillende RSZ-events zoals de "Infosessie grensoverschrijdend telewerk", het "Jobevent sociale inspectie", de "Studiedagen RSZ", de "RSZ International

Days" en het "Contactcenter Forum". Hiervoor zorgde het o.a. voor de opmaak en verzending van de uitnodigingen (met inschrijvingsmodule).

Voor de dienst Overzeese sociale zekerheid (OSZ) was Bucom verantwoordelijk voor de opmaak en verzending van de elektronische nieuwsbrieven en maakte het grafische creaties voor hun promotie- en communicatie-acties. Ook de communicatie rond het project Student@Work ging verder met acties op sociale media (TikTok, Instagram, SEA, YouTube, Facebook) waarvoor nieuwe ambassadeurs werden ingezet. Een campagne op Smartschool zorgde voor enkele miljoenen views bij leerlingen in het secundair onderwijs. Voor Sigedis werd de door Bucom ontworpen huisstijl toegepast op visitekaartjes, een Powerpoint-template en op het materiaal voor een stand.

Voor klanten als de KSZ, RSZ, FAVV, eHealth-platform, RVA... werden nieuwsbrieven en direct mailings verzonden, folders, brochures, handleidingen en (online) enquêtes ontwikkeld. Op creatief vlak sprong het ontwerp van het eGov 3.0-logo en de bijhorende huisstijl in het oog. Daarnaast stond Bucom ook in voor de opmaak en de druk van de activiteiten- en jaarverslagen voor de SIOD, de Ombudsdienst voor Energie en Smals.

Detachering

Vaste medewerkers zijn de basis voor de uitbouw van het informatiebeheer binnen een overheidsorganisatie. Smals stelt daarom gespecialiseerde medewerkers voor onbepaalde duur ter beschikking als gedetacheerde. Zij genieten als Smals-medewerker van de geldende arbeidsvoorwaarden en cao's, maar werken ter plaatse binnen de organisatie van de aanvragende instelling. Smals staat in voor de verloning

en rekent de reële gemaakte kosten door aan de aanvrager. Detachering combineert een grote mate van stabiliteit voor medewerker én opdrachtgever, met een flexibel kader en een ruime ervaring met de rekrutering van ICT-specialisten. Ondertussen werkt bijna de helft van alle Smals-medewerkers als gedetacheerde.

Erkende gespecialiseerde veiligheidsdienst (EGVD) & DPO

Instellingen die elektronisch informatie willen uitwisselen binnen het domein van de sociale zekerheid en van de gezondheidszorg zijn verplicht om te beschikken over een erkende gespecialiseerde informatieveiligheidsdienst (K.B. 12/8/1993, 8/10/1998). Dit is nodig om een goede werking te garanderen met respect voor veiligheid en privacy. Smals beschikt daarom over een erkende gespecialiseerde veiligheidsdienst (EGVD) die de nodige expertise ter beschikking kan stellen, bijvoorbeeld aan instellingen die zelf niet over de juiste expertise kunnen beschikken, die op zoek gaan naar ad-hoc deskundig advies, een audit van hun informatiebeveiliging willen realiseren of een opleiding wensen inzake informatieveiligheid.

Sinds 25 mei 2018 zijn de Belgische instellingen en bedrijven ook verplicht om te voldoen aan de vereisten van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, Engelstalig afgekort als GDPR). Smals ondersteunt daarom haar leden bij het uitwerken van een gepaste strategie – in het bijzonder door ondersteuning te geven aan de Data Protection Officer (DPO) van de organisatie, of door deze rol te helpen invullen.

Externe ICT-specialisten

Overheidsorganisaties die voor een beperkte duur op zoek gaan naar gespecialiseerde ICT-medewerkers, kunnen terecht bij Smals voor het inzetten van externe specialisten. Deze worden door Smals aangezocht op de private markt op basis van een reeks raamovereenkomsten. Met respect voor het wettelijk kader op de overheidsopdrachten wijst Smals hetzij enkele leveranciers per specialisme aan voor een bepaalde duur volgens strikte

mededingingscriteria, hetzij een opdracht ad-hoc via de bemiddeling van een 'broker'. Bij de toewijzing wordt streng gewaakt over de kwaliteit en de financiële voorwaarden. In 2023 waren externe ICT-specialisten ten behoeve van de leden goed voor meer dan 183 miljoen euro, of meer dan een derde van de totale omzet van Smals.

Gezamenlijke ICT-aankopen

Smals is, net als de aangesloten instellingen, een aanbestedende overheid die het wettelijk kader op de overheidsopdrachten strikt in acht neemt. Raamovereenkomsten voor de aankoop van gespecialiseerde ICT-producten en -diensten bevatten standaard een clausule waarmee de aangesloten instellingen ook onder dezelfde voorwaarden deze producten en diensten kunnen afnemen. Afhankelijk van de bepalingen kunnen zij rechtstreeks bestellen bij de leverancier, of een opdracht plaatsen via Smals. Overheidsinstellingen die hiervan gebruik maken, vermijden de risico's, kosten en doorlooptijd van een aparte overheidsopdracht voor sterk gelijkaardige ICT-noden. Ze genieten van de expertise van Smals in de aankoop van gespecialiseerde producten en diensten. Dankzij schaalvoordelen genieten de Smals-leden ook van interessante voorwaarden.

Smals maakt waar mogelijk ook gebruik van opdrachtcentrales bij andere overheidsdiensten. Er bestaat intensief overleg tussen de overheidsinstellingen bij de uitgave van nieuwe overheidsopdrachten, om in de behoeften van zoveel mogelijk instellingen te voorzien, het aantal gelijkaardige procedures te beperken en samen schaalvoordelen te bekomen. Dit overleg situeert zich binnen de governance-structuur van de G-Cloud voor gespecialiseerde ICT-overheidsopdrachten. Voor alle andere overheidsopdrachten gebeurt dit via het Strategisch Federaal Aankoopoverleg, waaraan Smals op vrijwillige basis deelneemt. Het hergebruik van lastenboeken binnen het G-Cloudprogramma was in 2023 goed voor een belangrijk synergievoordeel, meer bepaald het vermijden van kosten voor 29,5 miljoen Euro.

Smals ondersteunt afstandsleren via eAcademy

Smals beschikt over een eigen digitaal leerportaal: eAcademy. Dit portaal biedt interne medewerkers opleidingsmogelijkheden op het moment van hun keuze, ongeacht de locatie. Dankzij het leerportaal eAcademy kon tijdens de Covid-periode snel naar afstandsleren overgeschakeld worden. Smals Academy installeerde de voorbije jaren bijkomende eAcademy-leerportalen bij de RSZ, RIZIV, HZIV, RSVZ, FOD Volksgezondheid, eHealth, KSZ, FOD Sociale Zekerheid en Fedris. De FOD Volksgezondheid nam ook een aparte module in gebruik waarmee meer dan 3200 gezondheidswerkers in België een beroepsvervolmaking

volgden. Door relevante leerinhoud efficiënt uit te wisselen, kunnen de aangesloten instellingen op een flexibele en kostefficiënte manier opleidingsmogelijkheden aanbieden voor zowel gedetacheerden als voor eigen werknemers en is het mogelijk leersynergieën tussen de instellingen na te streven.



Customer care

Fulfilment: druk en verzending

Voor drukwerk in grote aantallen kunnen de Smals-leden een beroep doen op de Print Shop, in het bijzonder wanneer het gepersonaliseerde zendingen betreft waarbij de basisinformatie rechtstreeks uit één en of meerdere door Smals beheerde ICT-toepassingen afkomstig is. Smals heeft ook de generieke ICT-toepassing 'Print Manager' ontwikkeld, die documenten vanuit gelijk welke maatwerktocpassing in Java rechtstreeks naar de Print Shop kan sturen, inclusief beveiligde verwerking en opvolging.

Omnichannel contactcenter

Eranova is het contactcenter van Smals. Deze eerstelijnsdienst begeleidt, ondersteunt en helpt de gebruikers van elektronische toepassingen in opdracht van de instellingen uit de sociale sector en de gezondheidssector. Eranova is bereikbaar tussen 7u en 20u via meerdere kanalen – per telefoon, e-mail, via een webformulier en voor specifieke toepassingen via een online chatfunctie.

Het contactcenter biedt rechtstreekse hulp aan door advies en informatie te geven en diverse bronnen te raadplegen. Het heeft als opdracht om oplossingen aan te reiken en op de kwaliteit van haar antwoorden toe te zien. Eranova geeft ook advies aan de lidinstellingen over de ontwikkeling en de optimalisering van hun eigen contactcenters en helpdesks. Via een raamovereenkomst met een externe partij, Sebeco, is ook specifieke expertise snel inzetbaar voor het opzetten van geïntegreerde processen met een omnichannel-aanpak, het voorzien van extra capaciteit / 'overflow' en het gebruik van externe feedback (vragen, klachten...) voor continue verbetering en change management.

Samen met de dienst Frontoffice van de RSZ wisselt Eranova regelmatig best practices uit via het Contactcenter Forum, een platform voor kennisuitwisseling waaraan federale en regionale overheidsdiensten kunnen deelnemen.

Statuspagina (eHealth-platform)

Wanneer online-diensten een zeer kritieke functie hebben, zoals de basisdiensten van het eHealth-platform, kan elk technisch probleem meteen een impact hebben op het werk van duizenden professionals, artsen, apothekers... In dat geval is een snelle en heldere communicatie noodzakelijk, zodat de doelgroepen de situatie beter begrijpen en er zo efficiënt mogelijk op kunnen reageren. Op vraag van het eHealth-platform heeft Smals een website opgezet, onafhankelijk van de Smals-infrastructuur, waarop incidenten en geplande interventies worden gemeld. Dankzij een samenwerking tussen meerdere Smals-teams – waaronder communicatie, exploitatie en supervisie – en ook andere ICT-partners binnen het eHealth-ecosysteem, worden dringende zaken zeven dagen op zeven gemeld op www.status.ehealth.fgov.be en op X (voorheen Twitter).

De locatie in Anderlecht is ingericht met een logistieke ruimte voor opslag, laden en lossen van materiaal. Voor een optimale flexibiliteit beschikt de Print Shop over zeer kwalitatief eigen materiaal voor digitaal drukwerk, snijden, binden, plooiën en onder omslag steken. Raamovereenkomsten met toeleveranciers zorgen ervoor dat het aanbod zo nodig snel en flexibel kan worden aangevuld.

Smals hielp de RSZ-dienst Frontoffice ook bij de opzet van een chatbot, voor het beantwoorden van repetitieve standaardvragen, voor Student@Work.

Via een spraakcomputer op basis van Interactive Voice Response (IVR) kunnen burgers en werkgevers buiten de uitgebreide kantooruren hun vraag achterlaten, om te worden teruggebeld. Alle onderdelen van de technische infrastructuur kunnen als dienst aangeboden worden aan overheidsinstellingen voor de ondersteuning van een eigen contactcenter of helpdesk.

Eranova ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon en steeds vaker ook via andere kanalen zoals e-mail, chat, webformulier... Voor een vlotte service in een omnichannel-aanpak worden alle kanalen gekoppeld en geïntegreerd met ServiceNow, de G-Cloud ITSM-oplossing die gebruikt wordt binnen de eerstelijnsdiensten. Voor een optimale service is het belangrijk dat de volledige historiek en de opvolgingsstatus van elke vraag duidelijk zichtbaar is voor de agent die de oproep behandelt – ook wanneer een burger een webform invult of een email stuurt en vervolgens per telefoon contact neemt. In 2023 werden maandelijks meer dan 20.000 contacten behandeld.

Om de situatie op het terrein zo goed mogelijk in te schatten en nog beter te reageren, treden onze diensten ook rechtstreeks en in vertrouwen in contact met een besloten groep via een chatprogramma. Naast Smals, het eHealth-platform en andere ICT-partners, maakt ook een select aantal eindgebruikers deel uit van dit initiatief. De chatgroepen dienen niet als supportdienst, maar faciliteren de communicatie met alle deelnemende actoren van de digitale gezondheidszorg en vullen de bestaande monitoringsystemen aan. Dit laat onder meer toe om algemene problemen die gebruikers vaststellen nog sneller te escaleren tot bij de technische teams.

HUMAN RESOURCES



Werken bij Smals: meebouwen aan impactvolle ICT-projecten

Het aantal IT-vacatures in België blijft hoog. Onder meer door de toenemende digitalisering in alle sectoren en de stijgende dreiging van cyberaanvallen zal de vraag naar ICT'ers de komende jaren zeker sterk blijven groeien. Ook bij Smals zien we een nood aan extra resources door nieuwe en/of specifieke projecten. We merken nog steeds een stijgende vraag naar gespecialiseerde functies.

Het hoge aantal vacatures biedt veel mogelijkheden voor wie in de sector wil werken maar betekent ook dat Smals geconfronteerd wordt met een zeer concurrentiële

arbeidsmarkt waarin niet alleen grote IT-bedrijven vacatures hebben maar ook kleinere spelers uit andere sectoren.

In die bijzonder uitdagende context bouwt Smals haar naamsbekendheid verder uit door onze realisaties in de kijker te zetten in ons aanwervingsbeleid. We onderscheiden ons van andere werkgevers op basis van onze sterke waarden, ons aanwervingsproces en het continue leerproces. Smals beschikt trouwens over unieke troeven: zinvol werk in een innovatieve omgeving met een positieve impact op de hele samenleving.

66

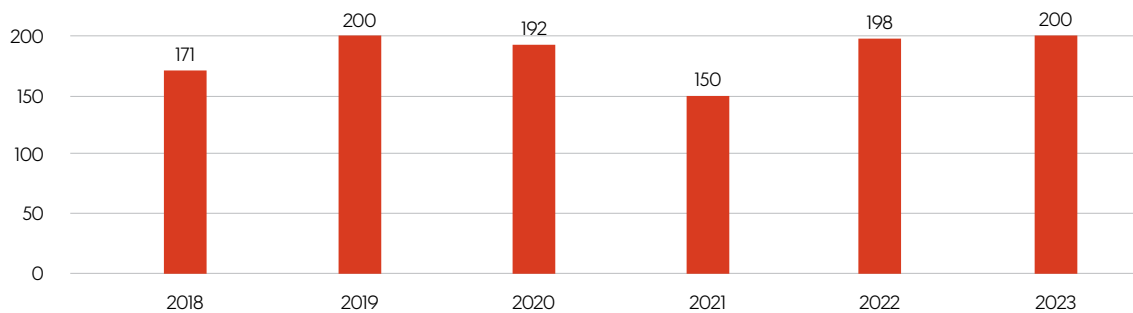
200 nieuwe medewerkers in 2023

De sociale zekerheid en de gezondheidszorg zetten sterk in op digitalisering. Dat vertaalt zich in een constante stijging van het aantal in te vullen jobs.

Rekrutering opteert voor een mix van virtuele en fysieke gesprekken. De selecties en eerste interviews met de HR-dienst verlopen vooral online. Voor de kennismaking met de business ligt de keuze bij de kandidaat. De ondertekening van de arbeidsovereenkomsten gebeurt elektronisch.

In 2023 maakten 200 nieuwe medewerkers hun intrede bij Smals, 115 intern bij Smals en 85 bij klanten. Dat ligt in de lijn van het jaar voordien, toen we 198 nieuwkomers mochten verwelkomen. In het cijfer van de interne aanwervingen zijn ook deskundige en polyvalente profielen mee opgenomen. Voor klanten worden uitsluitend IT-profielen aangeworven, wat het verschil tussen beide cijfers verklaart.

Evolutie aantal aanwervingen



152 van de 200 nieuwe medewerkers zijn IT'ers. Onder de nieuwkomers zijn de developers en analisten duidelijk in de meerderheid. Daarnaast werden ook een vijftigtal infrastructuurspecialisten aangetrokken. De aangeworven non-IT'ers zijn onder andere UX Designers en webmasters,

Call Agents, HR-professionals, communicatiespecialisten en medewerkers met een specifieke vakkennis. Daarnaast liepen 14 stagiairs stage in een ontwikkel- of infrastructuurteam.

Smals promoten als aantrekkelijke werkgever

Op een zeer gespannen arbeidsmarkt zetten we sterk in op het imago van Smals als werkgever bij onze twee voornaamste doelgroepen: ICT-professionals en informaticastudenten. We voeren een proactieve promotiestrategie en zijn aanwezig op campussen van hogescholen en universiteiten, in de media, op job boards, jobbeurzen en vakbeurzen, steeds met een sterke aanwezigheid van de business om ervaringen te delen met onze doelgroepen. Smals nam deel aan Voxxed Days, een conferentie voor Java-professionals die in 2023 voor het eerst in België georganiseerd werd. Smals is ook één van de pilootbedrijven van de nieuwe IT-vacaturesite Techjobs.be die begin april 2024 gelanceerd is.

Smals investeert intensief in de verdere uitbouw van een digitale marketingstrategie en volgt daarbij de evoluties nauw op, onder andere op het vlak van Artificial Intelligence. We lanceerden ook een QR-code voor de automatische upload van cv's op beurzen. Onze HR Marketing campagnes geven potentiële werknemers een beeld van wat werken bij Smals betekent, onder meer aan de hand van getuigenissen, artikels en bedrijfspagina's op online platformen als LinkedIn, StackOverflow, Indeed, Jobteaser en Glassdoor.

Benieuwd naar wat Smals jou te bieden heeft?

- Je bouwt mee aan maatschappelijk relevante ICT-projecten.
- Je zoekt oplossingen voor boeiende uitdagingen.
- Je werkt met innovatieve technologieën.
- Je vindt een goed evenwicht werk-privé belangrijk.
- Je hebt flexibele werkuren en kan telewerken.
- Je houdt je kennis up-to-date dankzij ons breed aanbod aan opleidingen.
- Je hebt groeiperspectieven dankzij opleidingstrajecten op maat.
- Je kan rekenen op een mooi loon en tal van extralegale voordelen, waaronder een mobiliteitsbudget voor ICT'ers.
- Je leert je collega's beter kennen tijdens teambuildings, sportactiviteiten en events.

Waarom werken @Smals?



Bij Smals werk je aan innovatieve ICT-projecten en diensten voor werk, gezin en gezondheid. Je werk heeft een positieve maatschappelijke impact voor Belgische burgers en werkgevers. Dankzij opleiding, projecten of diensten met een hoge technische complexiteit bouw je een unieke domeinkennis uit. Als werkgever staat Smals garant voor een gezond evenwicht tussen werk en privé. We geven eerlijke kansen, ongeacht je leeftijd, afkomst of overtuiging. Smals is ondertussen voor het zestiende jaar op rij één van de Belgische Top Employers.



2023: een jaar vol uitdagingen voor HR

In 2023 zette Smals verder in op een performante hybride werkorganisatie waarin zij uitstekende resultaten blijft neerzetten voor haar leden en tegelijk een aantrekkelijke werkomgeving creëert voor haar medewerkers. In datzelfde kader werden in de loop van 2023 diverse nieuwe cao's afgesloten: door de arbeidsduur per dag licht te verhogen, kunnen interne medewerkers rekenen op extra ADV-dagen. Voor IT-medewerkers werd een mobiliteitsbudget voorzien. Smals vindt groene mobiliteit belangrijk en daarom kunnen zij kiezen tussen een standaardbedrijfswagen of meer duurzame alternatieven, bv. een milieuvriendelijkere bedrijfswagen, duurzame vervoermiddelen of een terugbetaling van kosten voor openbaar vervoer. Vanaf juli 2024 zal daar ook de mogelijkheid bijkomen om huisvestingskosten in rekening te brengen. Is het mobiliteitsbudget niet volledig besteed aan een wagen of andere mogelijkheden, dan kan de werknemer het resterende bedrag in geld ontvangen. De invoering van dit mobiliteitsbudget vanaf 1 januari 2024 vergde een grondige voorbereiding door de HR-afdeling in 2023. Nog een nieuwigheid die ingaat vanaf 1 januari 2024 is de mogelijkheid om de diplomaveristen te vervangen door relevante ervaring wanneer medewerkers willen doorgroeien. Daarnaast worden ICT-functies toegankelijk voor personen zonder ICT-diploma indien ze over de vereiste competenties beschikken. Tegelijk werd in 2023 ook gestart met de voorbereiding van de sociale verkiezingen die in mei 2024 zullen plaatsvinden bij Smals.

Een lichte groei van het aantal werknemers

Het aantal werknemers is in 2023 verder gegroeid. Op 31 december 2023 had Smals 2166 mensen in dienst, waarvan

1104 interne medewerkers en 1062 gedetacheerden. De ICT'ers waren goed voor 77,05 % van het totale medewerkersbestand.



2166
werknemers

1104
interne medewerkers

1062
gedetacheerde
medewerkers

594
vrouwen
1572
mannen

Aantal ICT
1669
of
77,05 %

↑ + 77

↑ + 66

↑ + 9



Smals is al sinds 2009 gecertificeerd als Top Employer. Deze certificering is het resultaat van een uitgebreid onderzoek door het Top Employers Institute, een onafhankelijke organisatie die sinds 1991 de arbeidsvoorwaarden van toonaangevende werkgevers wereldwijd analyseert. Als gecertificeerd Top Employer kan Smals een jaar lang met trots het exclusieve keurmerk dragen. Het is een herkenbaar symbool dat aan de buitenwereld duidelijk maakt dat Smals ernaar streeft een topwerkgever te zijn.

Aan de hand van vragenlijsten en persoonlijke interviews met de betrokken diensten analyseerde en evalueerde het Top Employers Institute de verschillende onderdelen van ons HR-beleid: Talent Strategy, Workforce Planning, Talent Acquisition, On-boarding, Learning & Development, ... Alle verzamelde informatie werd nadien onderworpen aan een audit door een onafhankelijke partij om de geldigheid van het hele proces te waarborgen. Het Top Employers Institute oordeelde dat het HR-beleid van Smals de gehanteerde standaarden op alle onderzochte criteria overtreft en erkende Smals in 2023 dus voor het vijftiende jaar op rij als Top Employer.

Zelfsturende teams

In 2023 werd het programma 'zelfsturende teams' voluit geïmplementeerd. Teams werden uitgedaagd om op een meer projectmatige manier te werken aan hun zelforganisatie en de betrokken teamleiders werden actief gecoacht om te evolueren van een hiërarchische naar een meer ondersteunende en participatieve vorm van leidinggeven. Daarvoor werd ingezet op individuele coaching, alsook op diverse opleidingsprogramma's

(o.a. e-learningmodules) om de verantwoordelijkheidszin en zelfsturing van Smals-teams te ondersteunen, en om het leer- en innovatievermogen van de leidinggevend en teamleden te stimuleren. Tot slot werden een reeks methodes en ontwikkelmodules voorgesteld om de teams de nodige inzichten en vaardigheden bij te brengen om zich als vertrouwenspartner van hun klant te ontwikkelen.

Het welzijn van onze medewerkers stond centraal in 2023

Smals hecht veel belang aan de gezondheid en het welzijn van haar medewerkers. Ze wil een aangename en gezonde werkomgeving creëren die de medewerkers aanmoedigt zich te ontplooiën en hun competenties en talenten tot uiting te brengen, alsook een persoonlijk duurzaam evenwicht en constructieve samenwerking met de stakeholders binnen het Smals-ecosysteem te stimuleren. In 2023 werd het programma FeelGood@Smals gelanceerd binnen Smals dat verschillende initiatieven in het welzijnsdomein omkadert. Medewerkers kunnen via een nieuwe intranetruubriek heel wat nuttige informatie vinden. De grootste topics zijn preventie van stress, griepvaccinaties en

kankerpreventie, sportactiviteiten, ergonomie, preventie, fun@smals... FeelGood@Smals was de drijvende kracht achter diverse inspiratiesessies, bv. rond werkgeluk en samenwerking. Verder bieden de Wellbeing Officers de medewerkers graag een luisterend oor bij problemen of vragen rond ergonomie en gezondheid op het werk, maar ook voor afspraken bij de arbeidsarts, griepvaccinaties en kankeropsporingsonderzoeken. Zij voeren gesprekken met medewerkers, onder andere in het kader van langdurige afwezigheden, re-integratietrajecten en persoonlijke problematieken en ondersteunen het re-integratieproces van langdurig zieke medewerkers.

Smals Academy: uitgebreid opleidingsaanbod voor medewerkers met laagdrempelige toegang en ondersteuning

Al onze medewerkers kunnen genieten van continue bijscholing. Smals Academy realiseerde in 2023 meer dan 3.150 opleidingsaanvragen, goed voor 3.258 formele opleidingsdagen. Tel je er de informele vormingen bij, dan komen we aan 4.362 vormingsdagen in 2023 of een gemiddelde van 4,4 dagen opleiding per voltijdse interne medewerker! Sleutel hiervoor is het uitgebreid opleidingsaanbod voor medewerkers samen met een laagdrempelige toegang en ondersteuning om de gepaste opleiding te vinden. Voor medewerkers die extra ondersteuning nodig hebben, is er nog een korte opleidingsmodule voorzien om hen te helpen bij het ontdekken van hun ontwikkelingsbehoeften en persoonlijke opleidingsdoelen te formuleren.

Ook de gedetacheerde medewerkers kunnen genieten van een uitgebreid opleidingsaanbod via kopieën van het eAcademy-leerportaal bij KSZ, eHealth, RIZIV, Fedris, RSVZ, RSZ, HZIV, FOD VVVL en FOD SZ, dan wel de toegang tot een aparte eAcademy-installatie, 'OpenCourses' genaamd.

Verder ondersteunde Smals Academy in 2023 ook de verspreiding van interne kennis en ervaring via transversale webinars naast de opmaak van 'home-made' opleidingsmodules. Bovendien is Smals Academy sterk betrokken bij de opmaak van bestekken met een vormingsluik, waardoor medewerkers ook vlot toegang krijgen tot een uitgebreide catalogus van commerciële lespakketten.

Smals Academy versterkt daarnaast ook de werking van Smals Rekrutering. Via de Start2ICT-opleidingsprogramma's worden gemotiveerde non-ICT'ers met een sterk leerpotentieel omgeschoold tot junior analist of ontwikkelaar. Op die manier gingen in 2023 in totaal 32 deelnemers als ontwikkelaar of analist aan de slag, waarvan 23 bij Smals en 9 bij lidinstellingen (RSZ, SFPD, RIZIV en bij FOD VVVL).



Jeroen
Descheemaeker
Projectleider

"Hier blijven nieuwe projecten me zelfs na zes jaar nog uitdagen. Smals' maturiteit in softwareontwikkeling is erg hoog en al die nieuwe technische concepten blijven me boeien. Je bent hier ook omringd door open, capabele collega's die vooruit willen, wat bijzonder motiveert. Die steun ervaar je ook van het management, dat actief peilt naar waar je wil evolueren in de komende jaren."



Frank Robben
CEO van Smals

"Om onze overheden 'shared services' van hoge kwaliteit aan te bieden, rekenen we op de competenties en de motivatie van onze medewerkers. Door hun inzet, leervermogen en hun unieke domeinkennis blijft de vraag naar onze diensten groeien. We blijven daarom ook dit jaar interessante jobs bieden voor professionals die een positieve bijdrage willen leveren aan e-government en e-health."



Voor en door de publieke sector: ICT in gemeenschappelijk beheer

Smals biedt 'shared services' aan: ICT-diensten, uitgebouwd in gemeenschappelijk beheer, in opdracht van de leden. Als vereniging van aanbestedende overheden, beantwoordt Smals aan de wettelijke criteria voor 'in-house'-dienstverlening. Dankzij een zuivere focus op de ICT-noden van de leden, beschikken zij over performant informatiebeheer met maximale flexibiliteit tegen minimale kosten.

Smals werd 85 jaar geleden opgericht om de veralgemeende Kinderbijslag administratief in goede banen te leiden. De vereniging groeide hand in hand met onze sociale zekerheid. Die realiteit kreeg een specifiek juridisch kader met de oprichting en organisatie van de KSZ. De Belgische wetgever somt een aantal instanties op, die zich hebben verenigd voor de gezamenlijke verwezenlijking van hun ICT-behoefte, in de vorm van een kostendelende vzw (Wet van 15 januari 1990, hoofdzakelijk artikel 17bis).

Overheden hebben immers sterk vergelijkbare behoeften op het vlak van informatiebeheer: expertise, technische standaardisatie, schaalvoordelen in ICT-infrastructuur, hergebruik van software-componenten...

Via Smals brengen de leden hun middelen bij elkaar, en delen ze de kosten.

Strategische controle en strikte focus

De activiteiten van Smals zijn zuiver gericht op overheidsorganisaties, die als lid van de vereniging, via de statutaire organen van de vzw, een daadwerkelijke controle uitoefenen over haar werking. De leden controleren Smals, haar strategie en de belangrijke beslissingen: onder meer via de Algemene Vergadering, het Bestuursorgaan, het Strategisch Comité en het Auditcomité.

Smals biedt haar diensten uitsluitend aan de leden aan, tegen kostprijs. In die zin werkt de vereniging als een 'in-house' ICT-dienst met een zuivere focus op de publieke sector – in het bijzonder binnen de domeinen van sociale zekerheid en gezondheidszorg. De leden zijn vrij om met Smals te werken, om zelf in hun ICT-noden te voorzien, of om zelf een beroep te doen op de private sector. De Overheidsopdrachtenwet van 17 juni 2016, in het bijzonder artikel 30, verduidelijkt het wettelijk kader voor 'in-house' opdrachten.



Transparantie en samenwerking

Het kader voor de samenwerking is opgenomen in de zogenaamde Algemene Samenwerkingsmodaliteiten (ASM). De leden vertrouwen aan 'in-house' dienstverlener Smals hun ICT-opdrachten toe, die ze in rechtstreeks overleg kunnen opstarten en voortdurend kunnen bijsturen. De specifieke doelstellingen en wederzijdse engagementen over een project, dienst of detachering worden vastgelegd in Bijzondere Samenwerkingsmodaliteiten (BSM). Details over de uitvoering van een project staan steeds vermeld in het Project Initiation Document (PID). Voor diensten is dat in het bijhorende Service Level Agreement (SLA).

Smals-leden genieten van ICT-diensten tegen een voorspelbare kost. Dankzij synergie, schaalvoordelen en hergebruik streven we samen naar een betrouwbaar dienstenaanbod tegen een aanvaardbare kost. Dankzij het kostendelend mechanisme van Smals kunnen de leden ook zelf diensten aanbieden in gemeenschappelijk beheer, en onderling verrekenen. Dit samenwerkingsmodel vormt een belangrijke troef voor lopende synergieprogramma's zoals de G-Clouddiensten en het ReUse-initiatief en eGov 3.0.



Organen van de vereniging

Algemene vergadering

Alle aangesloten organisaties (zie ledenlijst, p. 78) zijn lid van de Algemene Vergadering. De Algemene Vergadering bekrachtigt de aanvaarding van nieuwe leden, volgens de criteria vastgelegd in de statuten van Smals. Alle aangesloten instellingen zijn gewone leden, met een gewogen stemrecht binnen de Algemene Vergadering.

Bestuursorgaan

De bestuurders worden benoemd door de Algemene Vergadering van Smals op voordracht van de leden, die op die manier de ultieme controle uitoefenen over het beleid van Smals. Het Bestuursorgaan (voorheen de Raad van Bestuur) beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. Het Bestuursorgaan legt de rekeningen voor aan de Algemene

Per categorie (A, B en C) en ook samen kunnen zij één of meerdere bestuurders voordragen voor het Bestuursorgaan. Daarin zetelen ook twee bestuurders voorgedragen door de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid en door de staatssecretaris voor Begroting.

Vergadering en benoemt de Voorzitter, Ondervoorzitter, Gedelegeerd bestuurder, Plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder, Algemeen directeur, Secretaris en de leden van het Directiecomité.

Op 1 maart 2024 hadden volgende personen zitting in het Bestuursorgaan:

Sarah Scaillet – voorzitter
Federale Pensioendienst (FPD)

Koen Snyders – ondervoorzitter
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Frank Robben – gedelegeerd bestuurder
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

Christine Midlotte – plaatsvervangend
gedelegeerd bestuurder
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

Jan Bertels – bestuurder
Voorgedragen door de Minister van Sociale zaken
en Volksgezondheid

Karen De Sutter – bestuurder
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Stijn De Wilde – bestuurder
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVV)

Thibaut Duvillier – bestuurder
eHealth-platform

Pedro Facon – bestuurder
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Anne Kirsch – bestuurder
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Pascale Lambin – bestuurder
Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris)

Alexandre Lesiw – bestuurder
POD Maatschappelijke Integratie

Jean Moureaux – bestuurder
Sigedis vzw

Karine Moykens – bestuurder
Vlaamse Overheid – Departement Zorg

Annelies Steeman – bestuurder
Voorgedragen door de Staatssecretaris voor Begroting
en Consumentenbescherming

Johan Van Der Bruggen – bestuurder
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Anne Vanderstappen – bestuurder
Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
(RSVZ)

Jean-Marc Vandenbergh – bestuurder
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

Ilse Waumans – bestuurder
Egov Select vzw



Directiecomité

Het directiecomité vertaalt de bedrijfsstrategie concreet naar de dagelijkse leiding van de vzw. Het comité staat onder de strategische leiding van Frank Robben, gedelegeerd bestuurder, en onder de operationele leiding van Jean-Luc

Vanneste, managing director. Op 1 maart 2024 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld en Stefan Vanhoof.

In memoriam – Pierre Vandervorst, ere-voorzitter

Dertig jaar lang stond Prof. dr. Pierre Vandervorst aan het hoofd van Smals als voorzitter van het Bestuursorgaan. Hij overleed op 81-jarige leeftijd op 16 oktober 2023. Smals verloor een leider, een visionair, een bruggenbouwer en bovenal een vriend.

Pierre Vandervorst werd geboren in 1942 te Etterbeek. Hij speelde als kabinetsmedewerker van Minister Busquin een sleutelrol bij de uitbouw van de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid. Hij werd administrateur-generaal en ere-voorzitter

van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid. Hij was jurist en professor emeritus aan de ULB, waar hij ook deeltijds doceerde aan de faculteit Recht en Criminologie, onder meer gespecialiseerd in het sociaal recht.

Op 17 mei 2023 besliste het Bestuursorgaan om het voorzitterschap van Smals per 1 september over te dragen aan mw Sarah Scaillet. We gedenken Pierre en zijn hem dankbaar, namens de bestuurders, directie en alle medewerkers van Smals, voor zijn jarenlang engagement!



Strategisch Comité

Het Strategisch Comité wordt bijeengeroepen en voorgezeten door de gedelegeerd bestuurder. Het comité rapporteert aan het Bestuursorgaan, stelt de strategische doelstellingen voor en legt de stuurinstrumenten vast waarmee deze doelstellingen

worden opgevolgd. Het Strategisch Comité rapporteert jaarlijks aan het Bestuursorgaan over de mate van realisatie van de strategische doelstellingen en formuleert, indien nodig, voorstellen tot bijsturing.

De leden van het Strategisch Comité op 31 december 2023 waren:

- **dhr. Jan Bertels** – bestuurder voorgedragen door de Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid
- **dhr. Pedro Facon** – RIZIV
- **mevr. Christine Mielotte** – HZIV
- **mevr. Karine Moykens** – Departement Zorg
- **dhr. Frank Robben** – Gedelegeerd bestuurder Smals
- **mevr. Sarah Scaillet** – FPD & Voorzitster Smals
- **dhr. Koen Snyders** – RSZ
- **mevr. Annelies Steeman** – bestuurder voorgedragen door de Staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming
- **dhr. Jean-Marc Vandenberghe** – RVA
- **mevr. Anne Vanderstappen** – RSVZ
- **dhr. Tony Vanderbruggen** – secretaris Strategisch Comité Smals
- de leden van het Directiecomité

Auditcomité

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 31 september 2010 en rapporteert aan het Bestuursorgaan. Het Auditcomité bestaat uit vier leden van het Bestuursorgaan en drie externe leden. Op 31 december 2023 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

- **dhr. Koen Snyders** (RSZ), voorzitter
- **mevr. Christine Mielotte** (HZIV)
- **mevr. Anne Vanderstappen** (RSVZ)
- **mevr. Pascale Lambin** (FEDRIS)
- **dhr. Jean-Pierre Garitte**, externe expert
- **dhr. Pierre Pots**, externe expert
- **dhr. Koen Albers**, externe expert

Jean-Pierre Garitte is voorzitter en extern expert van het auditcomité bij Audit Vlaanderen (Vlaamse lokale besturen). Pierre Pots is voormalig administrateur-generaal van Fedris. Koen Albers is eindverantwoordelijke geweest voor interne auditafdelingen bij verschillende instellingen en verzekert nu interne auditopleidingen onder andere bij het instituut voor Interne Audit.

De activiteiten rond Interne Audit en de rapportering aan het Auditcomité worden beheerd door Peter Sileghem, interne auditor bij Smals. Hij haalde een master in Bedrijfsinformatica aan de VUB, een MBA aan de Solvay Business School, een master in Computer Audit aan de Antwerp Management School en een licentie in de Psychologie aan de VUB en de KU Leuven.

Hij heeft 30 jaar ervaring in ICT-ontwikkeling en ICT-directie bij onder meer de Deutsche Bank, Euronext, BNP Paribas, AG Insurance en het FAVV. Naast algemeen management heeft hij ook meer specifieke ervaring opgedaan met IT-audit, informatieveiligheid, sourcing en transformatietrajecten. Hij behaalde de audit-kwalificaties Certified Information System Auditor (CISA) en Certified Governance in Enterprise IT (CGEIT). Peter Sileghem is tevens interne auditor bij IBP F. Delory.

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde viermaal in 2023, telkens in aanwezigheid van de voorzitter van het Auditcomité, de Interne Auditor en één departementsdirecteur van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne Audit vormden vaste agendapunten.

Het verslag van de dienst Interne Audit verstrekke elke keer een overzicht van de recente auditverslagen. Het Auditcomité heeft kennis genomen over de voortgang van de implementatie van de aanbevelingen van interne audit en van de belangrijkste controlebevindingen van de commissaris.

In de loop van het jaar 2023 nam het Auditcomité kennis van drie auditverslagen, namelijk: het Continuïteitsbeheer, het Klantenbeheer en het Service beheer (Service Agreement) en één verslag van een consultancy opdracht – Corporate Governance. In 2023 werden 10 opvolgingsaudits uitgevoerd.

Interne audit

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 10 september 2010, is een adviserend subcomité van het Bestuursorgaan. Het Auditcomité bestaat uit vier leden van het Bestuursorgaan en drie externe leden. In het boekjaar 2023 werd het voorzitterschap van het Auditcomité uitgeoefend door de heer Koen Snyders, administrateur-generaal van de RSZ. De dienst Interne Audit, onder het dagelijks beheer van mijnheer Peter Sileghem, rapporteert rechtstreeks aan het Auditcomité.

Onafhankelijkheid en deskundigheid

In het Auditcomité van Smals vzw zetelen drie externe experts. Het Bestuursorgaan is van oordeel dat de onafhankelijke experts van het Auditcomité van Smals vzw over de onafhankelijkheid en deskundigheid op het gebied van boekhouding en audit beschikken zoals dit vereist is voor vennootschappen (artikel 96 3:6, §1°, 9° van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen).

Taken en bevoegdheden

Het Auditcomité van Smals vzw verleent het Bestuursorgaan bijstand in de uitoefening van zijn toezichtsoverdracht en controle in ruime zin. Het Auditcomité kan zich alle nuttige inlichtingen of stukken laten verstrekken en elk nazicht laten uitvoeren.

1. Financiële rapportering

Het Auditcomité houdt toezicht op de integriteit van de financiële informatie die door de vennootschap aangeleverd wordt, in het bijzonder door de toegepaste boekhoudnormen te beoordelen.

2. Interne controle en risicobeheer

In principe minstens één keer per jaar onderzoekt het Auditcomité de doeltreffendheid van de interne controlesystemen en het risicobeheer, opgezet door het uitvoerend management, om er zich van te vergewissen dat de voornaamste risico's (met inbegrip van de risico's die verband houden met de naleving van de geldende wetgeving en reglementering) behoorlijk geïdentificeerd en beheerd worden. Daartoe bezorgt Interne Audit, op basis van een audit plan, risicoanalyse verslagen met verbeteringsvoorstellen en bezorgt de risicomanager van Smals vzw een verslag betreffende het risicobeheer over de interne controlesystemen aan het Auditcomité.

3. Werking van de interne audit

Het Auditcomité beoordeelt de efficiëntie en de onafhankelijkheid van de werking van de dienst Interne Audit. Tevens gaat het Auditcomité na in welke mate het

management tegemoetkomt aan de auditbevindingen en betreffende aanbevelingen. In 2023 analyseerde het Auditcomité de interne auditrapporten, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd. Het Auditcomité heeft ook het activiteitenverslag interne audit opgemaakt en dit ter goedkeuring voorgelegd aan het Bestuursorgaan.

4. Wettelijke controle van de jaarrekeningen

Na beoordeling van de toelichtingen die werden verstrekt door de directie van Smals en de commissaris, verleende het Auditcomité een positief advies aan het Bestuursorgaan over de financiële resultaten op 31 december 2023 en de feiten die deze resultaten beïnvloedden.

5. Externe auditfunctie en opvolging van de onafhankelijkheid van de commissaris

Het Auditcomité vergewist zich van de adequate werking van het externe toezicht door de commissaris. Ook formuleert het adviezen aan het Bestuursorgaan met betrekking tot de aanstelling of de herbenoeming van de commissaris door de Algemene Vergadering, evenals aangaande hun onafhankelijkheid en bezoldiging. Tot slot ziet het Auditcomité toe op de onafhankelijkheid van de commissaris en op zijn/haar auditprogramma.

Dienst Interne audit

Vanuit één groepsvisie en -strategie, heeft Smals een geïntegreerde en homogene interne auditfunctie opgezet, in een kader dat beantwoordt aan de strengste normen en dat coherent is voor al haar activiteiten. De interne auditfunctie heeft als opdracht de interne controle te bevorderen en permanent toe te zien op de performante werking en de daadwerkelijke toepassing van de bestaande controlesystemen.

De interne auditfunctie draagt bij tot het behoud van de goede reputatie van Smals en de efficiëntie en integriteit van zijn structuren en waarden, die het bijzonder belangrijk acht. De interne audit gaat na of de risico's die Smals in het kader van al zijn activiteiten neemt, afdoende worden geïdentificeerd, geanalyseerd en afgedekt.

Tot slot werkt de dienst Interne audit samen met de commissaris volgens het concept "single audit" om de last voor de geauditeerde te verminderen en om de kwaliteit van de audit op te voeren, en dit zonder de onafhankelijkheid van de beide actoren te ondergraven.



Risicobeheer

Real-time rapportering

Sinds 2010 gebruikt Smals een centraal register om de bedrijfsrisico's op te volgen. Dit register heeft verschillende vormen aangenomen en bestaat nu uit een aantal dynamische lijsten waarvan de inhoud varieert afhankelijk van de evolutie van de risico's, met name dankzij een geautomatiseerde workflow op basis van SharePoint.

Dit essentiële hulpmiddel zorgt ervoor dat risico's worden geformaliseerd en dat de verwerking ervan wordt gestandaardiseerd, zodat ze effectief kunnen worden gemonitord en er op de juiste manier over kan worden gerapporteerd. Om deze rapportage verder te verbeteren, zijn er een aantal weergaven toegevoegd waarmee de verschillende managers de risico's die hen interesseren rechtstreeks vanuit het register kunnen opvolgen, op elk moment en zonder tussenkomst van de risicomanager.

Bijvoorbeeld:

- Het Directiecomité kan de belangrijkste risico's bekijken en de laatste ontwikkelingen in de behandeling ervan raadplegen.
- De afdeling Interne Audit kan haar auditopdrachten voorbereiden door de risico's te raadplegen die in behandeling zijn of worden opgevolgd.
- De leden van het Information Security Management Forum kunnen de evolutie opvolgen voor risico's met betrekking tot informatieveiligheid en de bedrijfscontinuïteit.
- De juristen van Smals kunnen de compliance-risico's raadplegen, ongeacht hun status.

Betere dekking van het centrale register

Om de registratie van risico's verder te vergemakkelijken en de dekking van het centrale register te vergroten, hebben we ervoor gekozen om meerdere decentrale registers te creëren, die ook gebruik maken van bepaalde tools die al in de operationele teams worden gebruikt.

Bijvoorbeeld:

- Ontwikkelingsteams kunnen nu risico's registreren in Jira, deze inschatten en communiceren aan hun managers.
- Experts die betrokken zijn bij de implementatie van het Information Security Management System kunnen risico's en uitzonderingen op het beveiligingsbeleid rechtstreeks in Confluence documenteren.
- Technici die verantwoordelijk zijn voor infrastructuur en systemen kunnen hun risico's bijwerken in ServiceNow.

De risicomanager raadpleegt regelmatig de verschillende registers om bij de analyses mee uit te diepen en ze waar nodig te integreren in het centrale register voor zover van toepassing volgens de richtlijnen.

2023 in cijfers

- 176 actieve risico's, verdeeld over 16 risico-eigenaars
- 31 nieuwe risico's geregistreerd, geanalyseerd en beslissing genomen
- 8 rapporten op maat beschikbaar in 1 klik



Gezamenlijke ICT-aankopen via overheidsopdracht

Smals respecteert strikt de wetgeving op de overheidsopdrachten. Gezien de samenstelling van haar organen is de vzw Smals zelf, net als haar leden, een aanbestedende overheid. Telkens wanneer Smals een beroep doet op de private markt – bijvoorbeeld voor hardware, software of diensten – is de overheidsopdrachtenwetgeving dus van toepassing.

Dankzij haar zuivere focus op ICT heeft Smals een ruime expertise opgebouwd op het vlak van ICT-aankoopprocedures. Met haar terreinkennis en schaalvoordelen slaagt Smals er systematisch in om competitieve prijzen te bedingen, voor de juiste producten en diensten, en te kiezen voor toekomstgerichte technologie, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften.

Smals helpt de publieke sector bij ICT-aankopen dankzij systematisch overleg over gelijkaardige of gezamenlijke ICT-noden. In overleg met de G-Cloudpartners en met het Strategisch Federaal Aankoopoverleg (SFA) wordt afgesproken welke instellingen welke overheidsopdrachten uitschrijven.

BTW-vrijstelling voor de eigen prestaties

Smals betaalt BTW op al haar aankopen en deze BTW is niet aftrekbaar. Het BTW-bedrag dient dus in de gemaakte kosten te worden doorgerekend. Op de eigen toegevoegde waarde, zoals hoofdzakelijk de prestaties door eigen personeel, moet echter geen BTW worden aangerekend. Als een vereniging van entiteiten die zelf niet-BTW plichtig zijn of hoofdzakelijk BTW-vrijgestelde activiteiten uitoefenen is Smals immers een “zelfstandige

groepering” in de zin van artikel 44, § 2bis, van het BTW-Wetboek (zoals bijvoorbeeld in het geval van groepspraktijken van huisartsen). Wanneer aan de voorwaarden voldaan is, geldt deze BTW-vrijstelling automatisch.

Samenwerkingsprotocol met Inspectie Financiën

Voor heel wat ICT-raamovereenkomsten treedt Smals op als aankoopcentrale: tijdens de looptijd van de opdracht kunnen de leden die dit wensen, producten of diensten afnemen aan dezelfde voorwaarden, zonder nood aan een aparte procedure. Publieke instellingen met gelijklopende ICT-noden vermijden zo de investering, het risico en de doorlooptijd van een aparte overheidsopdrachtenprocedure.

Om de controle die de Inspectie van Financiën bij sommige van de in de aankoopcentrale opgenomen organisaties op hun bestellingen uitvoert, vlotter te laten verlopen, sloot Smals met de Inspectie een samenwerkingsprotocol. De samenwerking werd in december 2021 positief geëvalueerd, verder verfijnd en voor onbepaalde duur verlengd. Het protocol is publiek toegankelijk op de Smals-website: www.smals.be/nl/content/leveranciers.

Ledenlijst

Deze instellingen waren lid van Smals op 1 mei 2024.

Leden in categorie A

Controledienst voor de Ziekenfondsen (CDZ)
eHealth-platform
Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris)
Federale Pensioendienst (FPD)
FOD Sociale Zekerheid (FOD SZ)
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO)
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)
POD Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Sociale Economie (POD MI)
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)
Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Leden in categorie B

Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur (ARES)
Actiris
Agence wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles
Agentschap voor buitenlandse handel
Algemeen Rijksarchief en Rijksarchief in de Provinciën
Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA)
Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Beliris
Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM)
Brusselse overheidsdienst voor onderzoek en innovatie (Innoviris)
Bruxelles Formation
Centrale Dienst voor Sociale en Culturele Actie van Defensie (CDSCA)
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB)
Centrum voor Cybersecurity België (CCB)
Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG)
College van hoven en rechtbanken
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)
Commissie voor de regulering van de elektriciteit en het gas (CREG)
Consortium de Validation des Compétences
CRP Les Marronniers
De Munt
Defensie
Delcredere - Ducroire
Dienst van de Duitstalige Gemeenschap voor zelfbeschikkend leven
Egov Select vzw
Enabel
Entreprise publique des technologies numériques de l'information et de la communication (ETNIC)
EvereCity
En bord de Soignes srl
Famiwal
Fedasil
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen & Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle (FANC)
Federaal Migratiecentrum (Myria)
Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de rechten van de mens
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
Federale Ombudsman
Federale Politie
FOD Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA)
FOD Binnenlandse Zaken (FOD BIZA)
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking (FOD BUZA)
FOD Economie
FOD Financiën
FOD Justitie
FOD Kanselarij van de Eerste Minister
FOD Mobiliteit en Vervoer
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD VVVL)
Fonds voor Bestaanszekerheid van de metaalverwerkende nijverheid (FBZMN)

Fonds voor Bestaanszekerheid van de werklieden uit het Bouwbedrijf (Constructiv)
 Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Erkende Ondernemingen die Buurtwerken en -diensten leveren
 Fonds voor Bestaanszekerheid voor de sector van de Elektriciërs
 Fonds voor de bevordering van de werkgelegenheid en de opleiding in de sector van de makelarij en verzekeringsagentschappen (CEPOM)
 Forem
 Franse Gemeenschapscommissie (Cocof)
 Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)
 Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC)
 Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)
 Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
 Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen (IGVM)
 Instituut voor Gerechtelijke Opleiding (IGO)
 Interregionaal Orgaan voor de Gezinsbijslag (ORINT)
 Iriscare
 Kas der geneeskundige verzorging van HR Rail
 Koninklijk Meteorologisch Instituut (KMI)
 Koninklijke Bibliotheek van België (KBR)
 L'Habitation Jemeppienne
 Le Foyer Koekelbergeois
 Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap
 Mon Toit Fleurusien
 Nationaal Geografisch Instituut
 Nationaal Orkest van België
 Nationale Arbeidsraad
 Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
 Ombudsdienst voor Energie
 POD Wetenschapsbeleid (BELSPO)
 Regie der gebouwen
 Sciensano
 Sefocam vzw
 Service Public de Wallonie
 Sigedis vzw
 Sociaal Fonds Bus/Car
 Sociaal Fonds Kleding en Confectie
 Sociaal Fonds Voedingshandel
 Sociaal Fonds voor het Aanvullend Paritair Comité voor Bedienden (APCB)
 Sociaal Fonds voedingsindustrie
 Sociaal Fonds voor de carrosseriebedrijven
 Sociaal Fonds voor de taxiondernemingen en de diensten voor de verhuur van voertuigen met chauffeur
 Sociaal Fonds voor de handelbedrijven van de metaalsector
 Sociaal Fonds voor de inplanting en het onderhoud van parken en tuinen
 Sociaal Fonds voor de lompenbedrijven
 Sociaal Fonds voor de ondernemingen van handel in brandstoffen
 Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor recuperatie van papier
 Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van metalen
 Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van allerlei producten
 Sociaal Fonds voor de Podiumkunsten van de Vlaamse Gemeenschap
 Sociaal Fonds voor het garagebedrijf
 Sociaal Fonds Transport en Logistiek
 Sociaal Fonds voor de schoonmaak- en ontsmettingsondernemingen
 Sociaal Fonds voor de uitzendkrachten
 Société wallonne du Logement
 Vast Comité van Toezicht op de inlichtingen en veiligheidsdiensten
 Veiligheid van de Staat
 Vereniging van sectorale instellingen (VSI)
 Vereniging van de Sociale Fondsen van de social profit sector (VESOFO)
 Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
 Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)
 Vlaams Agentschap voor Innoveren en Ondernemen (VLAIO)
 Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
 Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
 Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
 Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)
 Vlaamse overheid - Agentschap Justitie en Handhaving (AJH)
 Vlaamse overheid - Agentschap Opgroeien (voorheen Jongerenwelzijn)
 Vlaamse overheid - Agentschap Opgroeien regie (voorheen Kind & Gezin)
 Vlaamse overheid - Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming
 Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
 Vlaamse overheid - Departement Zorg
 Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
 Waarborg en sociaal fonds Horeca en aanverwante bedrijven
 Waarborg en sociaal fonds voor de Landbouw
 Waarborg en sociaal fonds voor de Vastgoedsector
 Waarborg en sociaal fonds voor het Tuinbouwbedrijf
 War Heritage Institute
 Wonen in Vlaanderen

Leden in categorie C

Belgische Senaat
 Centrale Toezichtsraad voor het
 Gevangeniswezen
 Consortium Vlaams IT-platform BelRAI vzw
 Controleorgaan op de politionele
 informatie
 CPAS Andenne
 CPAS Aubange
 CPAS Aywaille
 CPAS Bastogne
 CPAS Blegny
 CPAS Charleroi
 CPAS Châtelet
 CPAS Chaumont-Gistoux
 CPAS Chimay
 CPAS Comblain-au-Pont
 CPAS Court-Saint-Étienne
 CPAS Durbuy
 CPAS Eghezée
 CPAS Ellezelles
 CPAS Engis
 CPAS Esneux
 CPAS Eupen
 CPAS Faimies
 CPAS Fauvillers
 CPAS Florenville
 CPAS Gerpennes
 CPAS Grez-Doiceau
 CPAS Hamoir
 CPAS Hensies
 CPAS Heron
 CPAS Huy
 CPAS Le Roeulx
 CPAS Lens
 CPAS Les Bons Villers
 CPAS Libin
 CPAS Liège
 CPAS Limbourg
 CPAS Malmédy
 CPAS Marchin
 CPAS Mons
 CPAS Morlanwelz
 CPAS Mouscron
 CPAS Namur
 CPAS Nivelles
 CPAS Olne
 CPAS Onhaye
 CPAS Ouffet
 CPAS Pecq
 CPAS Perwez
 CPAS Plombières
 CPAS Pont-à-Celles
 CPAS Quévy
 CPAS Rebecq
 CPAS Rixensart
 CPAS Sainte-Ode
 CPAS Seneffe
 CPAS Sombrefe
 CPAS Soumagne
 CPAS Sprimont
 CPAS Stoumont
 CPAS Tournai
 CPAS Verviers
 CPAS Villers-le-Bouillet
 CPAS Wavre
 De Kamer
 Grondwettelijk Hof
 HeLics
 Horeca Be Pro
 Intercommunale de Mutualisation
 Informatique et Organisationnelle (IMIO)
 Koninklijk Belgisch Filmarchief
 Muntpunt vzw

OCMW Anzegem
 OCMW Ardooie
 OCMW Asse
 OCMW Balen
 OCMW Beernem
 OCMW Bekkevoort
 OCMW Beringen
 OCMW Berlare
 OCMW Beveren
 OCMW Bilzen
 OCMW Bonheiden
 OCMW Borgloon
 OCMW Bornem
 OCMW Brakel
 OCMW Bree
 OCMW Deerlijk
 OCMW Dessel
 OCMW Diepenbeek
 OCMW Genk
 OCMW Geraardsbergen
 OCMW Gingelom
 OCMW Grimbergen
 OCMW Haacht
 OCMW Halle
 OCMW Ham
 OCMW Hamont-Achel
 OCMW Harelbeke
 OCMW Heuvelland
 OCMW Holsbeek
 OCMW Horebeke
 OCMW Houthulst
 OCMW Izegem
 OCMW Kampenhout
 OCMW Kapelle-op-den-Bos
 OCMW Keerbergen
 OCMW Kluisbergen
 OCMW Knokke-Heist
 OCMW Kontich
 OCMW Kortemark
 OCMW Kortenaak
 OCMW Kortrijk
 OCMW Kraainem
 OCMW Lebbeke
 OCMW Ledegem
 OCMW Leuven
 OCMW Lier
 OCMW Linter
 OCMW Lochristi
 OCMW Lummen
 OCMW Maaseik
 OCMW Maasmechelen
 OCMW Merchtem
 OCMW Merelbeke
 OCMW Middelkerke
 OCMW Moorslede
 OCMW Mortsel
 OCMW Nevele
 OCMW Ninove
 OCMW Oostende
 OCMW Oosterzele
 OCMW Oud-Turnhout
 OCMW Pelt
 OCMW Puurs-Sint-Amands
 OCMW Ranst
 OCMW Riemst
 OCMW Rijkevorsel
 OCMW Roeselare
 OCMW Ronse
 OCMW Rotselaar
 OCMW Rumst
 OCMW Schelle
 OCMW Sint-Amands
 OCMW Sint-Martens Latem

OCMW Sint-Truiden
 OCMW Staden
 OCMW Ternat
 OCMW Tessenderlo
 OCMW Torhout
 OCMW Tremelo
 OCMW Turnhout
 OCMW Veurne
 OCMW Voeren
 OCMW Waarschoot
 OCMW Wervik
 OCMW Wetteren
 OCMW Wevelgem
 OCMW Wezembeek-Oppem
 OCMW Wingene
 OCMW Wuustwezel
 OCMW Zele
 OCMW Zingem
 OCMW Zoersel
 OCMW Zutendaal
 OCMW Zwevegem
 OCMW Zwijndrecht
 OCMW-CPAS Anderlecht
 OCMW-CPAS Brussel
 OCMW-CPAS Elsene
 OCMW-CPAS Etterbeek
 OCMW-CPAS Evere
 OCMW-CPAS Jette
 OCMW-CPAS Oudergem
 OCMW-CPAS Schaarbeek
 OCMW-CPAS Sint-Agatha Berchem
 OCMW-CPAS Sint-Jans-Molenbeek
 OCMW-CPAS Sint-Joost-ten-Node
 OCMW-CPAS Sint-Lambrechts-Woluwe
 OCMW-CPAS Sint-Pieters-Woluwe
 OCMW-CPAS Ukkel
 OCMW-CPAS Watermaal-Bosvoorde
 Parlement de la Communauté
 Française de Belgique
 Raad van State
 Raad voor Vreemdelingenbetwistingen
 Rekenhof
 Steundienst van het Openbaar
 Ministerie
 Vast Comité van Toezicht op de
 politiediensten (Comité P)
 Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg
 (VIKZ)
 Vlaams Woningfonds
 Welzijnskoepel West-Brabant
 Welzijnsregio Noord-Limburg
 Zorg Leuven
 Zorgbedrijf Sint-Truiden



Smals

Fonsnylaan 20
1060 Brussel
Telefoon: 02 787 57 11
Fax: 02 511 12 42

Verantwoordelijke uitgever

Gedelegeerd bestuurder
Frank Robben

Redactie

Jan-Frans Lemmens
Florence Bruyère

Vertaling

Nathalie Vanbrabant
Deborah Morales
David Degrendele

Opmaak

Quentin Delsaut
Florence Gallo

Productie

Bucom

Drukwerk

Snel