



Activiteitenverslag
2014



Smals
ICT for society
www.smals.be

VOORWOORD

In het verkiezingsjaar 2014 lieten Smals en haar leden geen tijd verloren gaan. Ambitieuze programma's voor synergie, operationele verbetering en kostenbeheersing gingen onverminderd door. Ondertussen zetten nieuwe regeringen op federaal en regionaal niveau de krijtlijnen uit voor de volgende jaren.

Kostenbeheersing blijft een erg belangrijk aandachtspunt voor de overheid. In deze uitdagende periode treedt Smals op als een betrouwbare, actieve partner in dit domein om slimme besparingen te helpen realiseren met een minimale impact op de dienstverlening voor burgers en ondernemingen.

De rol van Smals als ICT-organisatie in dienst van de overheid is na 75 jaar relevanter dan ooit. Sinds 1939 verleggen we grenzen met innovatie en samenwerking. Flexibiliteit, expertise en hergebruik verlagen de kost van het informatiebeheer. Al driekwart eeuw lang. Ons kostendelend model faciliteert sterk de groeiende ICT-samenwerking tussen publieke instellingen.

Organisatorische transformatie dankzij de gezamenlijke inzet van ICT is een belangrijke hefboom voor kostenbesparingen via standaardisatie, synergie en ketenproces-optimalisatie. Onze focus moet blijven liggen op de noden van burgers en ondernemingen, over de instellingen en beleidsniveaus heen.

Samen met de instellingen dragen we actief bij tot het huidige synergieprogramma dat ICT-infrastructuren, toepassingen en processen optimaliseert. Zo kan de nieuwe socialezekerheidsinstelling DIBISS, ontstaan uit de RSZPPO en de DOSZ, binnenkort alweer een fusie aangaan met de RSZ – onder meer omdat hun aangiften, processen en datamodellen doorheen de jaren systematisch op elkaar zijn afgestemd.

Wederzijds vertrouwen is cruciaal om deze moeilijke oefening te laten slagen. Daarom werken we in permanent overleg samen, in onze dagelijkse dienstverlening en via de strategische controle die alle leden hebben over het beheer van Smals. Ook bij de stapsgewijze uitbouw van een community cloud of G-cloud stapt Smals mee in een gezamenlijke governance-structuur.

Kosten verlagen doen we niet door investeringen uit te stellen naar later. Niet door vernieuwing en verbetering een halt toe te roepen. En al evenmin door de lasten te verleggen naar burgers, ondernemingen of andere overheden. Slim besparen doen we door de samenwerking tussen publieke instellingen naar een hoger niveau te tillen. De sociale zekerheid, met inbegrip van de gezondheidszorg, mag hier als voorbeeld dienen. Samen met onze leden mogen we daar fier op zijn.



Pierre Vandervorst
Voorzitter



Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

*"...we moeten geloven in het onmogelijke. Want alles wat simpelweg mogelijk is, is onvoldoende."
(Joyce Carol Oates, Mudwoman)*

INHOUD

1

Voorwoord

3

Samen voor standaardisatie, synergie en ketenprocessen

4

“In-house”-dienstverlening binnen duidelijk Europees kader

6

Focus op werk, gezin en gezondheid

8

Duurzaam omgaan met middelen, mens en milieu

9

Bedrijfsprofiel

16

Kerncijfers

18

Focus op samenwerking en kostenbeheersing

20

Onderzoek

25

Projecten

41

Overzichtslijst van projecten

43

Diensten

57

HR

62

Ledenlijst

2

SAMEN VOOR STANDAARDISATIE, SYNERGIE EN KETENPROCESSEN

Samenwerking zit in het DNA van Smals. Al ruim 75 jaar is het delen van kennis en technische infrastructuur de sleutel tot performante diensten met een lagere kostprijs. In de huidige context van forse besparingen zoeken de instellingen meer dan ooit naar synergie. Smals helpt hen daarbij met expertise en een flexibel model om diensten onderling te verrekenen aan kostprijs.

De samenwerking van Smals met de openbare instellingen van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg is exemplarisch voor het ICT-beheer binnen de overheid. De jarenlange samenwerking heeft gezorgd voor een sterke samenhang tussen de systemen, toepassingen, datamodellen en governance. Instellingen op andere domeinen kunnen op hun vraag ook bij Smals terecht, in het bijzonder wanneer dat schaalvoordelen en synergie oplevert. Als gevolg van de zesde staats hervorming vertakken de beleidsdomeinen verder naar het regionaal, lokaal en Europees niveau. Elk van deze bestuursniveaus kan rekenen op de expertise van Smals, nu en in de toekomst.

Expertise, standaardisatie en schaalvoordelen

Publieke instellingen beschikken via Smals snel en duurzaam over competente ICT-krachten. De 'shared services'-aanpak biedt ook belangrijke voordelen voor de uitbouw van een gemeenschappelijke ICT-infrastructuur op grote schaal, technische standaardisatie, het delen van expertise en 'best practices' en de flexibele inzet van mensen en middelen.

Flexibiliteit en standaardisatie gaan hand in hand. Smals helpt haar leden te streven naar open standaarden, hergebruik van code en uitwisseling van expertise. Technologische standaardisatie garandeert een maximale uitwisselbaarheid van gegevens.

In de Belgische sociale zekerheid en gezondheidszorg zijn e-governmentdiensten uitgegroeid tot een ecosysteem, dat de missie van de individuele instellingen overstijgt. De waarde van informatie stijgt naarmate meer partijen ervan gebruik maken, met respect voor veiligheid en privacy. Standaardisatie is de sleutel tot schaalvoordelen. Die zorgen ervoor dat de kost van ICT-diensten lager uitvalt naarmate meer publieke instellingen gelijklopende noden hebben.

Samen slim besparen

De bereidheid is groot bij de leden van Smals om de huidige samenwerking naar een nog hoger niveau te tillen. Een ICT-synergieprogramma heeft enkele tientallen opportuniteiten vastgelegd. De gezamenlijke aanschaf van een online vertaaltool was één van de 'quick wins' (software as a service). Grote opportuniteiten liggen in de consolidatie van enkele tientallen, vaak verouderde datacenters van de overheid naar een vijftal goed uitgeruste locaties en de uitbouw van gezamenlijke cloud-diensten.

Het stappenplan voor de realisatie van een government cloud of G-cloud zag in 2014 de eerste realisaties met een service-model voor infrastructuur, opslag en open source platformdiensten (platform as a service). Tot slot zorgt ketenoptimalisatie tussen instellingen voor een hoge return, zowel naar kosten als naar toegevoegde waarde voor burgers en ondernemingen.

Flexibel samenwerken aan kostprijs

De vzw-rechtsvorm van Smals biedt al sinds haar oprichting in 1939 een pragmatisch, flexibel kader om in te spelen op de noden van de instellingen. Marktconforme arbeidsvoorwaarden helpen om getalenteerde ICT-specialisten aan te werven. Het verrekenen van ICT-diensten aan kostprijs is een financieel kader dat de samenwerking in virtuele teams kan ondersteunen. Zo kunnen de ICT-afdelingen van de lidinstellingen maximaal participeren in synergieën.

“IN-HOUSE”-DIENSTVERLENING BINNEN DUIDELIJK EUROPEES KADER

Smals biedt ‘shared services’ aan: ICT-diensten die in opdracht van de leden in gemeenschappelijk beheer worden uitgebouwd. Het bedrijfsmodel van Smals, als functioneel onderdeel van de overheid, beantwoordt aan de Europese criteria voor ‘in-house’-dienstverlening. Door gemeenschappelijk beheer te combineren met een strikte focus op de ICT-noden van de leden kunnen publieke instellingen op federaal, regionaal en lokaal niveau genieten van performante informatisering, maximale flexibiliteit en minimale kosten.

De activiteiten van Smals zijn uitsluitend gericht op aanbestedende overheden die lid zijn van de vereniging en die via de bestuursorganen van de vzw een daadwerkelijke controle uitoefenen over haar werking. Smals biedt haar diensten uitsluitend aan de leden en tegen kostprijs aan. In die zin werkt de vereniging als een ‘quasi-interne’ ICT-dienstenorganisatie met een zuivere focus op de publieke sector, voornamelijk in het domein van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg.

De Belgische wet op de oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid verplicht de daarin opgesomde instanties die zich verenigen voor de gezamenlijke verwezenlijking van hun ICT-behoeften, om dat te doen in de vorm van een kostendelende vzw (15 januari 1990, hoofdzakelijk artikel 17bis).

Door de zuivere focus op de ICT-noden van haar leden en de daadwerkelijke controle van de leden over de strategie en alle belangrijke beslissingen, gelden de activiteiten van Smals als ‘in-house’ dienstverlening. De leden beschikken over een effectief toezicht op de werking en de strategie van Smals, onder meer via de Algemene Vergadering, de Raad van Bestuur, het Strategisch Comité en het Auditcomité.

Nieuwe statuten

Het wettelijk kader over ‘in-house’ opdrachten werd op 26 februari 2014 verder verduidelijkt door de Europese richtlijn 2014/24/EU, in het bijzonder artikel 12. Eerder had rechtspraak van het Europees Hof van Justitie al in dezelfde zin geoordeeld. De nieuwe richtlijn benadrukt dat alle Smals-leden een vertegenwoordiger hebben in de belangrijkste beslissingsorganen, zodat ze een daadwerkelijke controle behouden over de strategische objectieven en belangrijke beslissingen.

Om volledig in lijn te blijven met de Europese wetgeving werden de statuten van de vzw Smals al aangepast door de algemene vergadering van 19 juni 2013. Het historische onderscheid tussen gewone leden en toegestreden leden is daarmee verdwenen. Alle aangesloten instellingen zijn gewone leden, met een gewogen stemrecht binnen de Algemene Vergadering. Per categorie (A, B en C) kunnen zij één of meerdere bestuurders voordragen voor de Raad van Bestuur.

Transparantie en samenwerking

Dankzij de status van ‘in-house’ dienstverlener kunnen de leden specifieke ICT-opdrachten rechtstreeks in overleg met Smals opstarten en bijsturen. Het kader voor de samenwerking tussen Smals en haar leden berust op de basisvoorwaarden van het lidmaatschap, de zogenaamde Algemene Samenwerkingsmodaliteiten (ASM). Specifieke doelstellingen en wederzijdse engagementen over een project, dienst of detachering worden vastgelegd in een Bijzondere Samenwerkingsmodaliteit (BSM). Details over de uitvoering van een project staan vermeld in het project charter, voor diensten in de bijhorende SLA (Service Level Agreement).

Smals en haar klanten-leden hechten veel belang aan afspraken, transparantie en voorspelbare budgetten. Per opdracht beschikt de klantorganisatie over een duidelijk overzicht van de geleverde diensten en een heldere projectie van de verwachte uitgaven.

Dankzij het kostendelende mechanisme van Smals kunnen de leden vlot in gemeenschappelijk beheer diensten uitbouwen en onderling verrekenen. Dit model vormt een belangrijke troef voor het lopende synergieprogramma en de uitbouw van cloud-diensten in gemeenschappelijk beheer.

Gezamenlijke ICT-aankopen

Voor elke aankoop van hardware, software en ICT-diensten respecteert Smals strikt de geldende procedures voor de publieke sector. Door haar status als 'in-house'-dienstverlener kwalificeert de vzw immers zelf als aanbestedende overheid. De overheidsopdrachtenwetgeving is dus van toepassing wanneer Smals een beroep doet op de private ICT-markt.

Dankzij haar zuivere focus op ICT heeft Smals een ruime expertise opgebouwd op het vlak van overheidsopdrachten voor hardware, software en bijhorende diensten. Door haar terreinkennis en schaalvoordelen slaagt Smals er systematisch in om competitieve prijzen te bedingen voor de juiste producten en diensten.

In 2014 werd voor het eerst gekozen voor de concurrentiedialoog (competitive inquiry) als procedure voor de aankoop van nieuwe technologie, waarbij nieuwe mogelijkheden in rechtstreeks overleg met de markt worden vastgesteld en vergeleken met de huidige en toekomstige noden. Dankzij de ervaring van Smals met dit soort procedure kan de publieke sector nog beter kiezen voor toekomstgerichte technologie, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften.

De meeste ICT-raamovereenkomsten bevatten ook een overheidsopdrachtcentrale-clausule: leden die dit wensen kunnen zo tijdens de looptijd van het contract 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 overheidsopdracht. Leveranciers die intekenen op de overheidsopdrachten van Smals zien hun investering beloond met extra bestellingen tegen minimale bijkomende formaliteiten.

Als onderdeel van het synergieprogramma van de federale overheid worden alle gunningen met een opdrachtcentrale-clausule systematisch opgeladen in het beveiligde kennisplatform 'BeConnected'. Geïnteresseerde instellingen kunnen daar details vinden over de partijen en voorwaarden. Verder worden de ICT-lastenboeken van Smals ook gepubliceerd in de e-catalogus van ForCMS. Sinds 2014 is er ook systematisch overleg tussen de overheidsinstellingen en Smals over gezamenlijke behoeften alvorens een overheidsopdracht uit te schrijven.



FOCUS OP WERK, GEZIN EN GEZONDHEID

ICT speelt een steeds grotere rol in de relatie tussen burgers, bedrijven en de overheid. Het internet is nu het dominante informatiekanaal. Mondige burgers en ondernemers nemen rechtstreeks contact op met de overheid en uiten hun appreciatie of kritiek via sociale en mobiele media. Daardoor ligt de lat voor e-government en e-health elk jaar hoger.

Binnen de overheid zelf zorgt ICT voor meer efficiëntie, door te kiezen voor procesherziening en door het elektronisch uitwisselen van reeds elders gekende informatie. Alleen al binnen de sociale zekerheid hebben de openbare instellingen in 2014 voor het eerst meer dan 1 miljard berichten elektronisch uitgewisseld via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid.

Websites en sociale media kunnen specifieke doelgroepen snel inlichten over het beleid. De analyse van sociale media kunnen het sentiment rond maatschappelijke thema's snel en meetbaar duidelijk maken. Smals Research bestudeerde in 2014 de tools en praktijken voor social media monitoring.

De analyse van elektronische gegevens is een interessant middel voor beslissingsondersteuning op alle niveaus. Bestaande databanken worden met succes worden ingezet om maatschappelijke trends in de nabije toekomst te voorspellen via Predictive analytics.

Meerwaarde en minder administratieve lasten

De administratieve lasten die wegen op de Belgische ondernemingen en zelfstandigen zijn volgens de cijfers van het Planbureau gehalveerd in tien jaar tijd: van 3,43% van het BBP (2002) naar 1,70% van het BBP (2012). Een belangrijke mijlpaal was de informatisering van de sociale zekerheid met de verplichte elektronische 'Multifunctionele aangifte' (DmfA) vanaf april 2003. In 2014 gaven elk kwartaal meer dan 265.000 werkgevers, rechtstreeks of via hun erkend sociaal secretariaat, de loon- en prestatiegegevens door aan de sociale zekerheid. De elektronische aangifte verving een onoverzichtelijke stroom van individuele aangiften naar zo'n 25 openbare instellingen.

De Belgische werkgevers besparen sinds de DmfA fors op hun loonadministratie. Het Planbureau berekende een jaarlijks recurrente besparing van 1,7 miljard Euro. Voor elke werknemer betekent de elektronische aangifte een garantie van zijn of haar sociale rechten vanaf dag één.

Voor de overheid is informatiebeheer een krachtig hulpmiddel om toekomstgericht te denken en de betaalbaarheid van onze sociale zekerheid op lange termijn te garanderen. De kosten van vergrijzing en werkloosheid kunnen beter worden ingeschat, terwijl een krachtige bestrijding van de sociale fraude zorgt voor extra inkomsten.

Van digitale informatie naar evidence based medicine

Binnen gezondheidszorg en welzijn speelt informatietechnologie steeds vaker een beslissende rol. De Vlaamse bijzondere jeugdzorg rekent sinds 2014 op een performant systeem om jongeren snel op te vangen volgens hun individuele behoeften. ICT leidt tot administratieve efficiëntie en steeds vaker ook tot het verbeteren van de medische praktijk.

Anonieme registers van implantaten tonen aan welke ingrepen na verloop van jaren de beste resultaten geven. Bij een gekend defect met een type van kunstheup, pacemaker of ander implantaat zijn dragers zonnodig snel terug te vinden. Informatie kan in deze situatie levens redden. Ze is ook de basis voor betere, efficiënte zorg dankzij 'Evidence based medicine'.

In 2014 gebruikten meer dan 80.000 professionals de eHealth-box voor meer dan 60 miljoen opvragingen per maand. Het eHealth-platform is een performante centrale draaischijf waarlangs private en publieke actoren die informatie veilig uitwisselen, met strikte garanties voor de privacy en een beschikbaarheid van minstens 99,9%. Smals zorgt er mee voor dat informatie goed terecht komt: op het juiste moment, bij de juiste actoren, in alle veiligheid.



DUURZAAM OMGAAN MET MIDDELEN, MENS EN MILIEU

Maatschappelijk engagement is voor veel Smals-leden een deel van hun basisopdracht. Het is logisch dat hun vertrouwde ICT-partner dezelfde waarden deelt. Sociale bescherming en gelijke kansen, gezondheid en respect voor het leefmilieu, respect voor budgettaire verantwoordelijkheid en het verantwoord gebruik van openbare middelen zijn ook onze bezorgdheid.

Smals maakt zich de doelstellingen en waarden van haar leden eigen. Hun maatschappelijke taak is de onze, in domeinen zoals gezondheid, gelijkheidsbeleid en respect voor het leefmilieu. In 2014 werd het programma rond Corporate Social Responsibility (CSR), of maatschappelijk verantwoord ondernemen, verder uitgebouwd met dank aan de inzet van vele medewerkers. Dit heeft betrekking op de zorg voor onze medemens (people), onze omgeving (planet) en het zorgzaam besteden van overheidsmiddelen (profit).

In tijden van budgettaire krapte streeft Smals ernaar om de financiële middelen van haar leden zo zorgvuldig mogelijk te gebruiken. De succesratio van ICT-projecten ligt hoog: 88% wordt binnen de afgesproken timing afgehandeld en 91% binnen het gestelde budget. Om de leden een optimale prijs-kwaliteitverhouding te blijven bieden, heeft Smals een productiviteitsverbetering van meer dan 10% behaald over de voorbije twee jaar. In 2015 wordt deze oefening nog verder doorgezet.

Opleiding, gezondheid en gelijke kansen

Smals voert een gelijkheidsbeleid. In 2014 werkten er 15 nationaliteiten voor Smals. Zo'n 29% van alle medewerkers en zo'n 17% van de ICT-collega's is vrouwelijk. Met meer dan één op zes vrouwelijke ICT'ers doet Smals het merkbaar beter dan het sectorgemiddelde.

Bij de aanwerving en in de verdere loopbaan zijn de competenties van onze mensen bepalend, ongeacht hun sekse, leeftijd, nationaliteit, sociale of etnische afkomst, seksuele geaardheid, geloofs- en levensbeschouwing, politieke voorkeur, handicap of lichamelijk kenmerk. Bijzondere kansengroepen worden aangespoord om een ICT-carrière uit te bouwen. Smals kent een hoge werkelijke pensioenleeftijd en een actieve rekrutering van zeer ervaren medewerkers.

Als werkgever treedt Smals correct en respectvol op ten aanzien van iedereen, en verwacht dit ook van haar medewerkers. We onthouden ons van elke vorm van racisme en discriminatie en behandelen iedereen met dezelfde eerbied voor diens waardigheid, gevoelens en overtuigingen.

Smals zorgt voor kwalitatieve werkgelegenheid aan marktconforme voorwaarden, een stabiele organisatie en duurzame groei in een vakdomein dat extreem snel evolueert. De vzw investeert fors in opleiding, voor een totaal van zo'n 3,7 miljoen Euro in 2014.

90% duurzame mobiliteit

Smals streeft naar een lagere ecologische voetafdruk, onder meer via het stroomverbruik en de vervoersmodaliteiten. De bedrijfsgebouwen zijn recent en scoren uitstekend op energieverbruik. Voor elektriciteit koos Smals het meest gunstige aanbod met 100% hernieuwbare energie.

De beide datacenters van Smals zijn uitgerust met innovatieve koelsystemen die koude buitenlucht, waterkoeling vanuit het kanaal Brussel-Charleroi en de klassieke elektrische koeling combineren. Dit verlaagt het stroomverbruik voor de koeling met zo'n 45% – een belangrijke factor in de operationele kost van beide datacenters.

Volgens het multimodale vervoersrapport van het Brussels Gewest komen zo'n 90% van alle medewerkers in de Brusselse Smals-vestigingen met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets naar het werk. De Smals-medewerkers dragen zo bij tot een gezonde omgeving en het verzachten van de Brusselse verkeersknoop. In april 2014 kwam de Brusselse staatssecretaris voor mobiliteit Smals persoonlijk feliciteren met deze opmerkelijke prestatie.

Bestuursorganen

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (RB), benoemd door de Algemene Vergadering, biedt bij uitstek een doorslaggevend controlemiddel van de lidinstellingen over het beleid van Smals. 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. De Raad van Bestuur draagt de begroting voor aan de Algemene Vergadering en benoemt de Voorzitter, Ondervoorzitter, Gedelegeerd bestuurder, Plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder, Algemeen directeur, Secretaris en leden van het Directiecomité. Op 1 juni 2015 hadden volgende personen zitting in de Raad van Bestuur:

Pierre Vandervorst – voorzitter

François Florizoone – ondervoorzitter

Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS)

Frank Robben – gedelegeerd bestuurder

Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

Georges Carlens – plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder

Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

Jo De Cock – bestuurder

Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Axel Delvoie – bestuurder

Beleidscel van de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

Jan Deprest – bestuurder

Egov vzw

Karel Deridder – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Thibaut Du villier – bestuurder

eHealth-platform

Christine Miclotte – bestuurder

Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

Jean Moureaux – bestuurder

Sigedis vzw

Anne Ottevaere – bestuurder

Federaal agentschap voor de Kinderbijslag (Famifed)

Pierre Pots – bestuurder

Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)

Sarah Scaillet – bestuurder

Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

Koen Snyders – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Laurent Taildeman – bestuurder

Vertegenwoordiger van de Minister van Begroting

Julien Van Geertsom – bestuurder

POD Maatschappelijke Integratie

Frank Van Massenhove – bestuurder

FOD Sociale Zekerheid

Anne Vander Stappen – bestuurder

Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

Jean-Marc Vandenberg – bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW)

Luc Vanneste – bestuurder

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Strategisch Comité

Het Strategisch comité wordt bijeengeroepen en voorgezeten door de gedelegeerd bestuurder. Het comité rapporteert aan de Raad van Bestuur en stelt strategische doelstellingen voor, keurt de operationele doelstellingen goed en stelt de stuurinstrumenten vast voor de opvolging ervan. Het Strategisch Comité rapporteert jaarlijks aan de Raad van Bestuur over de mate van realisatie van de strategische doelstellingen en formuleert, desgevallend, voorstellen tot bijsturing.

De leden van het Strategisch Comité op 1 juni 2015 waren:

- dhr Frank Robben – gedelegeerd bestuurder Smals, voorzitter
- dhr Georges Carlens – RVA
- dhr Jo De Cock – RIZIV
- dhr Jan Deprest – Egov vzw
- mw Sarah Scaillet – RVP
- dhr Koen Snyders – RSZ
- dhr Laurent Taildeman – Kab. Min. Begroting
- mw Anne Vander Stappen – RSVZ
- dhr Pierre Vandervorst – Smals
- dhr Luc Vanneste – RJV
- een delegatie van het directiecomité van Smals

Auditcomité

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 31 september 2010 en rapporteert aan de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van de Raad van Bestuur en vier externe leden. Op 1 juni 2015 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

- dhr Koen Snyders (RSZ), voorzitter
- dhr Georges Carlens (RVA)
- dhr Dirk Cuypers (FOD VVWL)
- dhr Frank Robben (KSZ)
- dhr Pierre Vandervorst (Smals)
- dhr Karel Baeck, externe expert
- dhr Harald van Outryve d'Ydewalle, externe expert
- mw Josiane Van Waesberghe, externe experte

In 2014 was Karel Baeck voormalig administrateur-generaal van de RVA, Harald van Outryve d'Ydewalle directeur Aankoopdienst bij Elia en Josiane Van Waesberghe adviseur-generaal interne audit bij de FOD Financiën.

De activiteiten rond Interne Audit en de rapportering aan het Auditcomité worden geleid door Marc Vael, Chief Audit Executive bij Smals. Dankzij zijn jarenlange ervaring is hij een internationaal erkende autoriteit in het vak. Marc Vael is tevens voorzitter van ISACA Belgium, afdeling van de wereldwijde kennisorganisatie met meer dan 140.000 leden in 200 afdelingen die expertise uitwisselt en certificeert rond IT-governance, IT-risicobeheer, informatieveiligheid en IT-audit. Hij was in 2014 ook actief lid van de Permanente Stakeholders Groep van het European Network & Information Security Agency (ENISA). Marc Vael is permanent actief lid van het redactiecomité bij het Belgische Instituut van Interne Auditors (IIA BELGIUM) en bestuurder bij het Studiecentrum voor Automatisering en Informatica (SAI). In 2014 nam Marc Vael ook een mandaat op als onafhankelijk bestuurder in het auditcomité van de Hogeschool Gent (HoGent).



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 juni 2015 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercruyse.

Strategie

Mission statement

De baseline "ICT for Society" is formeel in de missie omschreven als "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."

Smals werkt proactief en op duurzame wijze samen met haar leden. Als vzw hanteert Smals de tevredenheid van haar leden als ultiem appreciatiecriteria en wil zo hun bevoorrechte ICT-partner blijven.

Strategie en bedrijfsprioriteiten

Het werkterrein van Smals verandert sterk en het is noodzakelijk om soepel te kunnen inspelen op de opportuniteiten die zich aandienen. Tegelijk wil Smals de potentiële risico's goed beheren. Daarom hield het Strategisch Comité een strategische denkoefening waarbij gebruik gemaakt werd van de methode van het scenariodenken.

Op strategisch niveau wordt de methode 'scenario-planning' toegepast sinds 2013. Deze methode bestaat erin mogelijke toekomstscenario's te omschrijven en vervolgens na te gaan op welke wijze Smals in elk van deze scenario's het meest kan betekenen voor haar leden.

Dankzij deze oefening zijn we optimaal voorbereid op de veranderingen die de toekomst van Smals sterk kunnen beïnvloeden. De conclusies uit deze reflectie werden vertaald naar strategische opties op langere termijn en naar de bedrijfsprioriteiten voor 2014. Jaarlijks wordt deze oefening herhaald zodat Smals zich permanent kan aanpassen aan de ontwikkelingen in haar werkomgeving.

Financieel perspectief

Het opgestelde budget voor 2014 bevatte reeds een impliciete besparing die verwerkt was in de gehanteerde prijzen voor de productiemiddelen. Daarbovenop werd nog een aanzienlijk verschil op kostprijs gerealiseerd. Er werd ook een bijkomende inspanning geleverd door het zoeken naar verdere productiviteitsstijging.

Smals deed ervaring op met Lean-management. Er werden 3 pilootprojecten met succes gerealiseerd, waardoor Smals in staat is om in 2015 de procesoptimalisaties en de daaraan verbonden productiviteitsstijging verder door te zetten. Dit kan ook in processen uit de kernactiviteiten in direct contact met de klant. De 3 gerealiseerde pilootprojecten waren interne procesverbeteringen, met een sterk accent op ondersteunende activiteiten. De impact van procesverbetering in de kernactiviteiten, in het bijzonder de exploitatie van processen waar de leden direct bij betrokken zijn, is echter veel groter. Deze opportuniteit willen we zeker realiseren in 2015.

Investeringsbeslissingen, zowel voor aankopen als voor het ontwikkelen van nieuwe toepassingen, werden onderbouwd door een vernieuwde en gestandaardiseerde berekening van de Return On Investment. Daarbij werden niet alleen financiële indicatoren (pay-back period, Net Present Value, Internal Rate of Return) berekend, maar werd ook een betere kwaliteit of klantentevredenheid mee onder de aandacht gebracht. De niet-financiële argumenten worden geëvalueerd volgens waarde en risico.

Klantenperspectief

Het respect voor de SLA's is fundamenteel voor de klantentevredenheid. In 2014 werd 96% van de SLA's gerespecteerd. De doelstelling ligt op 95%. De verschillende services worden continu opgevolgd en bijgestuurd, rekening houdend met de budgettaire mogelijkheden van de klant. Het bereiken van de mijlpalen bij projectontwikkeling binnen budget en binnen timing voldeed ruimschoots aan de afgesproken normen.

Smals behoudt haar focus op de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg, ongeacht het beleidsniveau. De statuten werden aangepast zodat ook regionale en lokale overheidsorganisaties op gepaste wijze vertegenwoordigd zijn.

Er werd in 2014 zwaar ingezet op het realiseren van synergie: zowel op technisch vlak (G-cloud) als op organisatorisch vlak (processen). De overname van het beheer van de infrastructuur van Fedict door Smals was een opportuniteit om een gezamenlijke aanpak voor het G-cloud-project uit te werken: een gemeenschappelijke ICT-infrastructuur beheerd door Fedict, de OISZ, de FOD's en Smals binnen eigen datacenters van de overheid. Er werd een governance-structuur opgezet met vertegenwoordigers van RIZIV, RVP, FEDICT, RSZ, Fod Financiën en FOD Economie om het project voor de creatie van de G-cloud vorm te geven. Het project werd onderverdeeld in 20 subprojecten. De eerste G-clouddiensten zijn ondertussen operationeel. De verdere realisatie van de G-cloud tijdens de volgende jaren zal een revolutie betekenen in het gebruik van IT binnen de federale overheid.

Risicobeheer

Smals hanteert een risico-identificatiemodel dat bijna 500 gekende bedrijfsrisico's in kaart heeft gebracht in 2014. De waarschijnlijkheid, de mogelijke impact en het bereikte niveau van risicobeheersing worden geëvalueerd voor alle geïdentificeerde risico's. Het eindresultaat draagt bij om binnen Smals de juiste prioriteiten te stellen en om het niveau van controle verder te versterken. Ook de verslagen en aanbevelingen van interne audit dienen als een kanaal om risico's te identificeren, waardoor alle geïdentificeerde risico's in een centraal register werden samengebracht.

De klassieke top-down-aanpak rond risicobeheer wordt aangevuld met een bottom-up-kanaal. Alle medewerkers hebben de mogelijkheid om nieuwe risico's die ze ontdekken binnen hun dienst of binnen het bedrijf, gestructureerd mee te delen aan de Risk Manager. In 2014 vormde een evaluatie de basis voor een verdere verbetering van het gebruiksgemak van de risicobeheer-tools, templates, evaluatieschalen en workflow.

Dankzij een brede participatie in de beheersing van risico's helpen medewerkers om de werkprocessen en de kwaliteit van geleverde diensten verder te verbeteren. Via twee workshop-sessies hebben twee groepen van medewerkers in 2014 ook een brainstorm gehouden rond de bedrijfsrisico's. Projectrisico's worden beter geformaliseerd in het ontwikkeltraject dankzij een proactieve samenwerking. Gekende risico's worden structureel opgevolgd via KPI's: Smals streeft naar een validatie van elk nieuw risico binnen een periode van drie maanden en naar een graduele verbetering van het aandeel opgevolgde risico's.

Om een aantal correctieve acties in de praktijk te valideren, koos Smals bovendien voor een simulatie van vier risicoscenario's, op het vlak van incident management, informatieveiligheid en bewustzijn bij de interne medewerkers van Smals, toegang tot de bedrijfsgebouwen en fysieke veiligheid. Risicobeheer nam ook deel aan een DRP-simulatieoefening voor de controlekamer in het datacenter te Anderlecht en een test van de back-up-controlekamer in het datacenter aan de Willebroekkaai.



Auditcomité

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 10 september 2010, is een adviserend subcomité van de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van de Raad van Bestuur en drie externe leden. In het boekjaar 2014 werd het voorzitterschap van het auditcomité uitgeoefend door de heer Koen Snyders, administrateur-generaal van de RSZ. De dienst Interne Audit, die rechtstreeks rapporteert aan het Auditcomité, staat onder leiding van de heer Marc Vael.

Onafhankelijkheid en deskundigheid

In het Auditcomité van Smals vzw zetelen drie externe leden. Op basis van voorgaande gegevens is de Raad van Bestuur van oordeel dat de onafhankelijke leden van het Auditcomité van Smals vzw voldoen aan de in artikel 96 § 1 9° van het Wetboek van Vennootschappen gestelde onafhankelijkheid en deskundigheid op het gebied van boekhouding en audit.

Taken en bevoegdheden

Het Auditcomité van Smals vzw verleent de Raad van Bestuur bijstand in de uitoefening van zijn toezichtsoopdracht 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. Het toezicht bestrijkt eveneens de monitoring van de periodieke financiële informatie vóór deze wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur van Smals.

2. Interne controle en risicobeheer

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 de risicomanager van Smals vzw een verslag betreffende de interne controlesystemen en het risicobeheer 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 zijn aanbevelingen. In 2014 analyseerde het Auditcomité het auditplan, het activiteitenverslag, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd.

4. Wettelijke controle van de jaar- en geconsolideerde rekeningen

In 2014 rapporteerde het Auditcomité aan de Raad van Bestuur over de geconsolideerde financiële resultaten van Smals op 31 december 2013. Na beoordeling van de toelichtingen die werden verstrekt door de directie van Smals en de commissarissen, verleende het Auditcomité een positief advies aan de Raad van Bestuur over de financiële resultaten en de feiten die deze resultaten beïnvloedden.

5. Externe auditfunctie en opvolging van de onafhankelijkheid van de commissaris(sen)

Het Auditcomité vergewist zich van de adequate werking van het externe toezicht door de commissaris(sen). Het Auditcomité formuleert adviezen aan de Raad van Bestuur met betrekking tot de aanstelling of de herbenoeming van de commissaris(sen) door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, evenals aangaande hun onafhankelijkheid en bezoldiging. Het Auditcomité ziet toe op de onafhankelijkheid van de commissaris(sen) en op zijn (hun) 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 alle activiteiten van Smals. De methodologie en het auditplan zijn geïntegreerd voor Smals.

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.

Tenslotte werkt de dienst Interne audit samen met de externe bedrijfsrevisor 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.

De dienst Interne Audit bestond in 2014 uit 2 voltijdse werknemers en staat onder leiding van Marc Vael.

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde in 2014 vier maal in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur, het diensthoofd Interne Audit en één departementsdirecteur van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne Audit vormden vaste agendapunten.

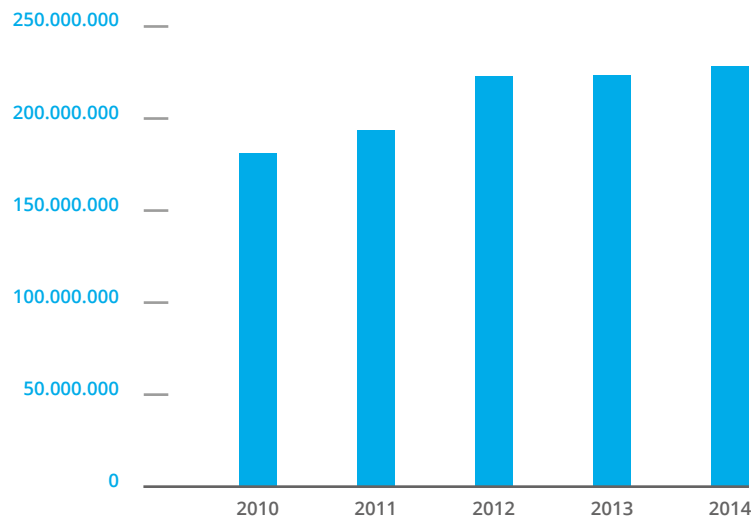
Het verslag van de dienst Interne Audit verstreekte telkens een overzicht van de recente auditverslagen. Het Auditcomité werd geïnformeerd over de voortgang van de implementatie van de auditaanbevelingen. De vertegenwoordigers van de commissaris verstrekten toelichting bij hun belangrijkste controlebevindingen.

In de loop van het jaar 2014 nam het Auditcomité kennis van de verslagen over het proces van Archivering, Datacenter-beheer, Communicatie, Software-licentiebeheer, Berekening van KPI's, Uitdiensttredingsbeheer, Risicobeheer, Salarisbeheer. Tijdens 2014 werden 18 opvolgingsaudits uitgevoerd. Daarnaast nam het Auditcomité ook kennis van de stand van zaken rond risicobeheer binnen Smals vzw.



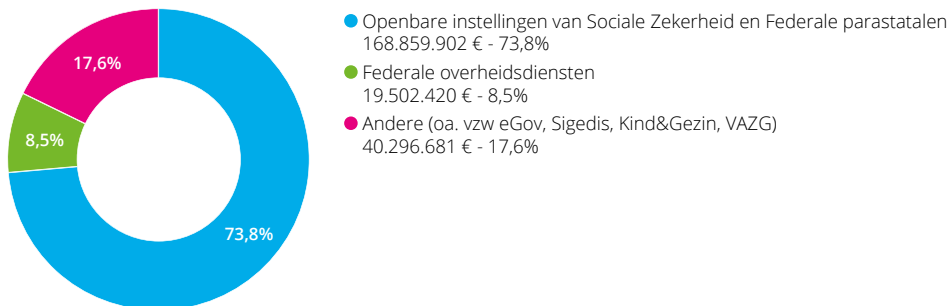
KERNCIJFERS

Evolutie van de omzet 2010-2014

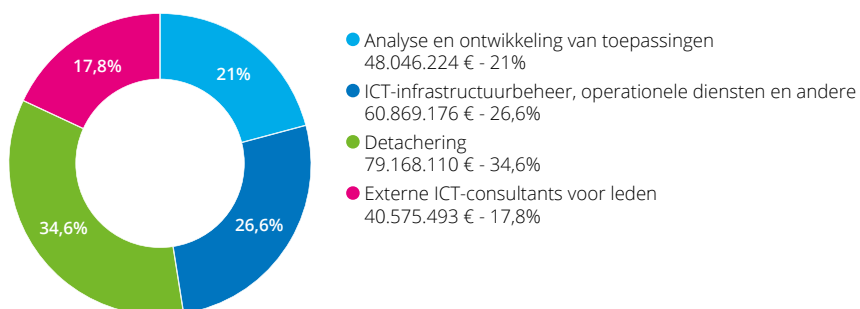


	2010	2011	2012	2013	2014
Omzet (EUR)	181.073.820	193.392.728	222.869.978	223.437.075	228.659.003

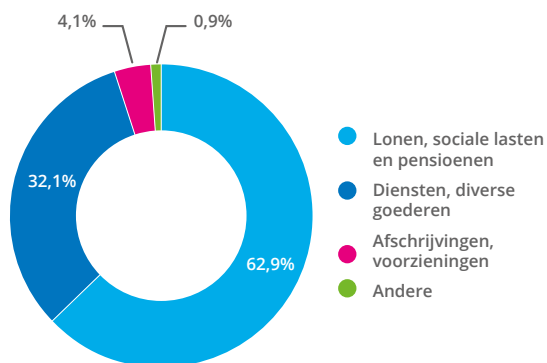
Samenstelling van de omzet naar klantengroep



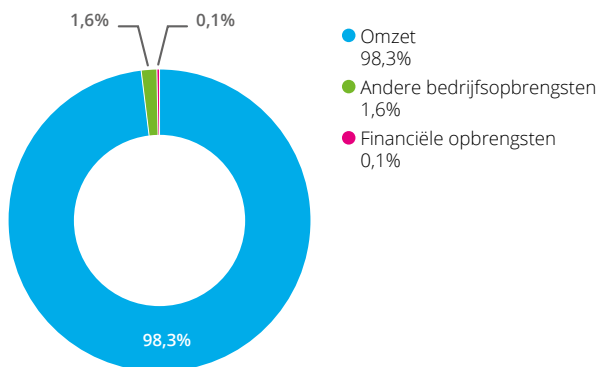
Samenstelling van de omzet naar activiteiten



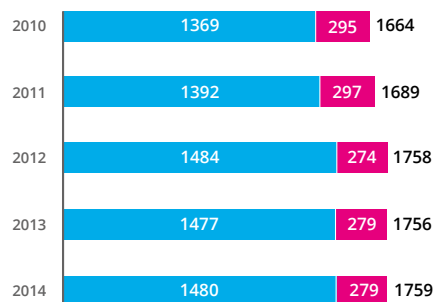
Kostenstructuur



Opbrengsten



Aantal werknemers 2010-2014



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2010	1369	295	1664
2011	1392	297	1689
2012	1484	274	1758
2013	1477	279	1756
2014	1480	279	1759

FOCUS OP SAMENWERKING EN KOSTENBEHEERSING

Smals streeft geen enkel omzetdoel na. Het vestigen van vertrouwen, de creatie van meerwaarde en het bewaken van de wederzijdse tevredenheid is de hoofdplicht van de afdeling klantenbeheer. Dankzij een jarenlange intense samenwerking en een blijvende focus op sociale zekerheid en gezondheidszorg kennen de klantbeheerders de ICT-noden van de leden door en door. In 2014 ging er bijzondere aandacht naar synergieën en kostenbeheersing door toekomstgerichte keuzes.

De afdeling klantenbeheer zorgt ervoor dat de Smals-leden één aanspreekpunt hebben voor al hun vragen over informatiebeheer van strategische, technologische en praktische aard. Door deze aanpak kan Smals snel inspelen op formele en minder formele vragen. Een nauwe samenwerking tussen de afdelingen klantenbeheer, onderzoek, toepassingsontwikkeling en ICT-infrastructuurbeheer is de basis voor geslaagde studies, projecten en diensten. Smals speelt een proactieve rol bij het identificeren van synergie-opportunities.

Gezamenlijke uitbouw van de G-cloud

De synergie-oefening, die de instellingen samen met Smals bespreken via overlegstructuren van de sociale zekerheid (SIT), de FOD's (PICTS) en het ICT Monitoringcomité, kijkt zowel naar het terugbrengen van de operationele kosten binnen ICT, het investeren in procesverbetering en naar nieuwe ICT-gedreven inzichten.

Enkele belangrijke opportuniteiten zijn de verdere consolidatie van datacenters, de gezamenlijke aankoop van software-licenties en de uitbouw van een community cloud. Deze zogenaamde 'G-cloud' is een flexibele, performante ICT-infrastructuur waarop diensten in gezamenlijk beheer worden uitgebouwd. De technologische sprong die hiervoor nodig is, vraagt een gezamenlijke investering in een geïntegreerd platform, gericht op kostenreductie, rationalisatie en optimalisatie van de bestaande ICT-platformen.

Smals heeft de haalbaarheid van synergieën bestudeerd op basis van een rondvraag bij haar leden omtrent gemeenschappelijke uitdagingen en opportuniteiten. In 2014 leidde dit al tot enkele realisaties:

- Software-licenties kunnen voortaan namens meerdere publieke instellingen samen worden aangekocht. Dit leidt niet enkel tot betere financiële voorwaarden. Licenties kunnen ook beter worden ingezet, bijvoorbeeld door ongebruikte licenties onderling uit te wisselen.
- De overname van een belangrijk deel van de ICT-infrastructuur van Fedict in 2014 vormt het startpunt van de verdere uitbouw van de G-cloud. Deze consolidatie werkt sterk kostenverlagend.
- De strikte beveiliging van de verbinding tussen de ICT-infrastructuur van de leden en het internet (Internet Access Protection) kan voortaan als een gemeenschappelijke dienst worden aangeboden.
- Een vertaalsoftware die onder impuls van het RIZIV geïmplementeerd werd als software-as-a-service, is momenteel ook beschikbaar voor andere geïnteresseerde instellingen.

Service meetings

Regelmatige 'service meetings' bij de klant zorgen voor een passende rapportering en een snelle detectie van eventuele noden, incidenten of verbeterpunten. Vooraf leggen Service Level Agreements (SLA's) reeds de kenmerken en garanties van de dienstverlening duidelijk vast. Smals streeft ernaar om de SLA's zoveel mogelijk vanuit de concrete situatie van de klant op te stellen, eerder dan vanuit technische elementen. Op het einde van 2014 waren 312 SLA's operationeel, waaronder 28 nieuwe en 24 geactualiseerde SLA's.

Klanten krijgen ook op regelmatige basis een uitgebreid rapport met een overzicht van de werkelijk behaalde serviceniveaus. Het aantal SLM-rapporten bedroeg 50 waarvan 7 nieuwe en 8 geactualiseerde. Ze vormen een objectieve leidraad voor de service meetings, die een permanente verbetering van de dienstverlening nastreven. Tijdens de service meetings bundelt Smals waar mogelijk een evaluatie van de interne dienstverlening en van de samenwerking met gedetacheerde ICT-medewerkers.

De detachering van gespecialiseerde medewerkers was in 2014 goed voor meer dan 34% van de totale omzet van Smals en bijna 49% van het totale aantal medewerkers. Om deze belangrijke samenwerking in goede banen te leiden zorgt een HR-begeleidingsgroep voor overleg tussen de leden en Smals.



Onderzoek

ONDERZOEK

Aandacht voor synergie tussen overheidsinstellingen, Cloud en sociale fraudebestrijding

Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek & ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in functie van de strategie van Smals en de nieuwste technologische evoluties, in samenspraak met de leden. Zij kunnen elk jaar rekenen op infosessies, diepgaande publicaties en praktijkgericht individueel advies. In 2014 ging veel aandacht naar het begeleiden van de lidinstellingen in hun zoektocht naar synergie. Daarnaast bleven Cloud-diensten en fraudebestrijding centrale onderzoeksthema's.

De sectie onderzoek van Smals detecteert nieuwe technologische mogelijkheden, informeert ICT-beslissingnemers bij de leden en test nieuwe concepten, inclusief werkende prototypes die voor de publieke sector een reële meerwaarde bieden. Smals beschikt over een indrukwekkend team van 12 onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau, dat ter beschikking staat van individuele klanten. De onderzoeksactiviteiten werden in 2014 zorgvuldig afgetoetst met de strategische prioriteiten van Smals en haar leden op basis van vier toekomstscenario's. Nieuwe technologie is in een aantal scenario's een middel om te helpen met besparingen.

Eén derde van de research-activiteiten werd besteed aan consultancy-opdrachten: advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het uitwerken van visiedocumenten... De consulting-activiteiten worden in grote mate rechtstreeks gefinancierd vanuit de klantorganisaties, voor 89% van de reële kosten. Waar nodig werd de planning van lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

Doelgerichte sociale fraudebestrijding

De permanente onderzoekscel 'Data Quality & Analytics' werkt hard aan de ondersteuning van de strijd tegen sociale fraude. Door het samenbrengen van datasets en het toepassen van Predictive Analytics blijkt een efficiënte detectie van verschillende frauderisico's mogelijk. Geavanceerde methoden combineren klassieke datamining met (social) network analytics. De sectie onderzoek werkt hierrond intensief samen met de RSZ en de K.U.Leuven binnen de FAIR-leerstoel.

Bijzondere aandacht ging in 2014 naar sociale dumping in het kader van internationale arbeidsmobiliteit, spinconstructies, faillissementencarrousels, koppelbazerij en aangiftefraude. De onderzoekscel overlegt continu met de business-verantwoordelijken voor validatie en verbetering van het model. Maandelijks worden doellocatielijsten opgemaakt op basis van predictieve modellen en ingepast in (vaak nieuwe) business-processen. De gerichte aanpak van sociale fraude leidde in 2014 tot tastbare successen in nauw overleg met de RSZ, de RVA en enkele sectorale organisaties.

Synergie in de praktijk

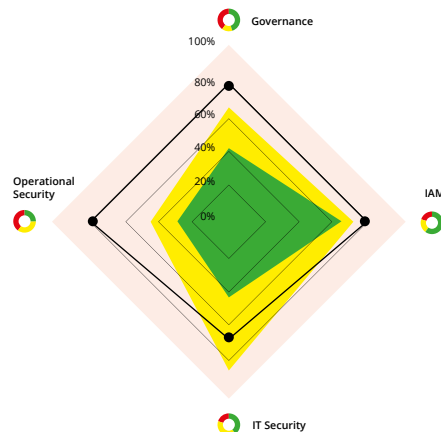
Door hun ICT-noden nog beter op elkaar af te stemmen kunnen de overheidsinstellingen performante diensten uitbouwen én besparen op de kosten. Mogelijkheden tot synergie zijn er zowel door het terugbrengen van de operationele kosten binnen ICT, door het investeren in ICT-gedreven procesverbeteringen en door initiatieven op basis van nieuwe ICT-gedreven inzichten.

Smals Research begeleidde de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, Fedict, de FOD's en hun overlegstructuren onder meer op het vlak van:

- Coördinatie en ondersteuning van het ICT Monitoring Comité voor het uitbrengen van adviezen rond ICT-dossiers van de OISZ;
- Coördinatie en ondersteuning van het Cloud Governance Board dat het G-Cloud initiatief begeleidt;
- Coördinatie en ondersteuning van het overlegorgaan van de ICT Managers van de OISZ;
- Inventarisatie van software-licenties, eventuele uitwisseling van ongebruikte licenties en evolutie naar gezamenlijke aankoop;
- Coördinatie van lastenboeken (o.m. unified communications, organisatie-advies...);
- Contactpunt voor het starten van synergie-initiatieven.

Cloud-diensten voor e-government

De sectie onderzoek maakt innovatie concreet door prototype-projecten op te zetten in overleg met andere teams binnen Smals, in het bijzonder voor Cloud-diensten. Uiteraard gaat daarbij ook de nodige aandacht uit naar beveiliging, onder meer met een specifieke studie over het gebruik van Cloud-services voor gevoelige overheidsdata. Het uit de studie resulterende model biedt concrete hulp om de veiligheidsrisico's van cloudoplossingen beter in te schatten. Smals Research heeft ervoor gekozen om dit Cloud Security Guidance-model, ontwikkeld door Tania Martin, publiek ter beschikking te stellen onder een Creative Commons-licentie. Die bepaalt dat het model voor iedereen gratis herbruikbaar en aanpasbaar is mits bronvermelding en verspreiding onder dezelfde voorwaarden. Tal van instellingen in de publieke sector gebruiken het Cloud Security Guidance-model al in de praktijk, onder meer de Privacycommissie. Meer informatie op: www.smalsresearch.be.



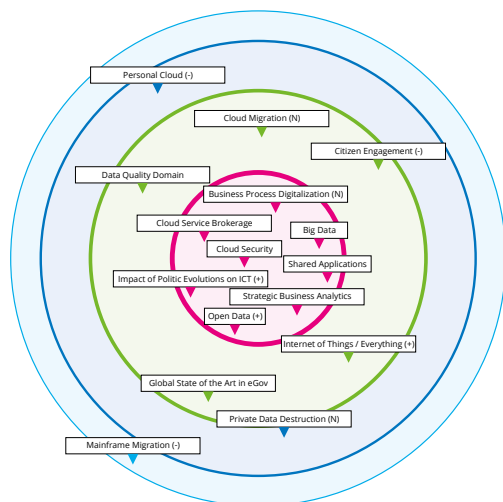
Mobiele toepassingen zijn erg populair geworden. Daarom werkte Smals Research na een studie ook een werkend prototype uit, in nauw overleg met Fedict, om sterke authenticatie met behulp van de eID te gebruiken op mobiele toestellen. Het samenwerkingsplatform CSAM, dat authenticatie en autorisatiediensten voor overheidstoepassingen aanbiedt, kan daarmee een gebruiksvriendelijkere mobiele variant krijgen.

Verder innoveert Smals Research met de uitbouw van een beveiligde 'Sync & Share Service' voor het uitwisselen en delen van documenten en bestanden tussen de lidinstellingen naar het voorbeeld van Dropbox. Tot slot krijgt de groeiende rol van sociale online-netwerken de nodige aandacht, als mogelijk platform voor een betere interactie tussen de overheid, burgers en bedrijven. Tevens ging de nodige aandacht uit naar de positieve maar ook negatieve signalen die gegeven worden door de sociale media en hoe deze tijdig te detecteren via monitoring-tools.

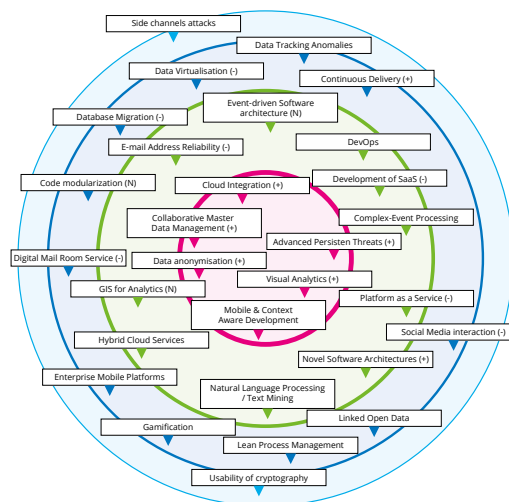
Op de Research-radar

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

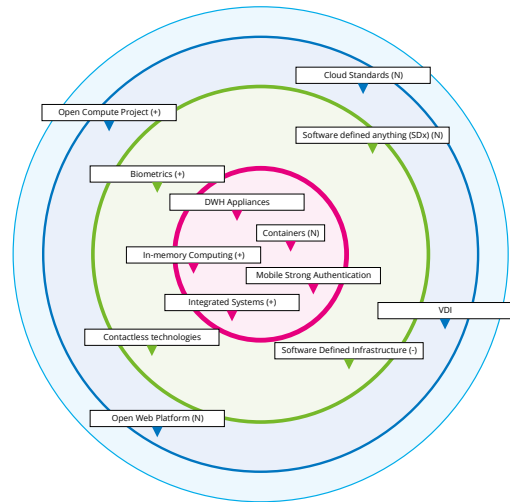
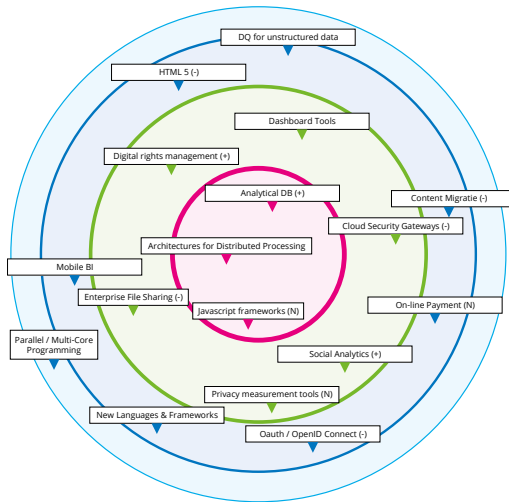
Onderzoeksresultaten worden rechtstreeks toegelicht aan de leden via Infosessies, blogberichten en via sociale media zoals Twitter. Zo bouwt Smals mee aan een 'community' rond haar onderzoeksactiviteiten.



Business radar



Technologie Radar



Infosessies

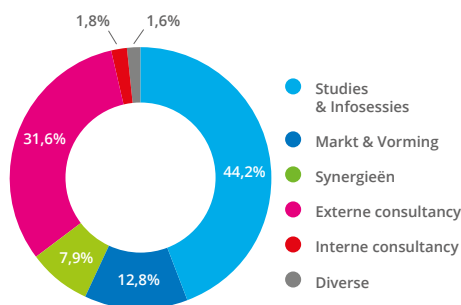
Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2014 schreven niet minder dan 513 geïnteresseerden in voor één van de drie Infosessies. Met gemiddeld 171 inschrijvingen per sessie, waarvan gemiddeld 59 interne en 112 externe deelnemers, lag de publieke interesse erg hoog. De tevredenheidsscore ligt in de lijn van vorige jaren met gemiddeld 3,9 (maximumscore = 5).

Naast de publieke Infosessies organiseerde de sectie Onderzoek ook een reeks kleinere sessies op vraag van individuele klanten, met name:

- Cloud-Strategieën bij Buitenlandse overheden (KSZ, werkgroep Informatieveiligheid Ziekenhuizen)
- SimpleHelp, alternatief voor TeamViewer (KSZ, werkgroep Informatieveiligheid)
- GoovBox & Security (KSZ, werkgroep Informatieveiligheid)
- Mobiele sterke authenticatie (KSZ, werkgroep Informatieveiligheid)
- Mobiele sterke authenticatie, demo Belfius reader (KSZ, werkgroep Extranet)
- Facebook & Network Analytics (KSZ, werkgroep Informatieveiligheid)
- Cloud Security Guidance (KSZ, werkgroep Informatieveiligheid)

Infosessie	Externe inschrijvingen	Interne inschrijvingen	Totaal	Evaluatie (max. 5)
Gevoelige overheidsdata en de Cloud	120	43	163	3,8
Social Media & eGovernment	114	68	182	3,8
Cloud Security Guidance	102	66	168	4,2
Totaal	336	177	513	3,9

Overzicht activiteiten 2014



Onderzoeksdomeinen in 2014

- Sociale Fraudebestrijding
- Big Data Analytics Platform
- Strategic Business Analytics
- Visual Analytics
- Advanced Persistent Threats
- Cloud Security Guidance
- Sterke Mobiele Authenticatie
- SaaS-enablement
- Enterprise File Sharing (GoovBox)
- Gevoelige Overheidsdata en de Cloud
- Social Media & eGovernment
- Citizen Engagement
- Open Data en eGovernment

Consultancy-opdrachten

De research-afdeling van Smals stelt haar expertise elk jaar ter beschikking van klanten-leden voor de begeleiding van individuele projecten, via haalbaarheidsstudies, pilootprojecten, leveranciersselecties, lastenboeken en ander advies. Technische en niet-technische consultancy voor klanten maakten in 2014 ruim 33% van alle onderzoeksactiviteiten uit. Daarnaast ging er uitgebreide aandacht naar mogelijke synergieën tussen overheidsinstellingen op het vlak van ICT-beheer.

Bestrijding Sociale Fraude

Een permanente onderzoekscel werkt binnen Smals aan problematieken rond gegevenskwaliteit, zoals data governance, standaardisatie, auditstrategieën, integratie van gegevens uit meerdere bronnen en het vermijden van redundantie. Hun expertise staat permanent ten dienste van de Smals-leden. Sinds 2012 legt deze cel zich ook toe op data-analyse en predictive analytics met bijzondere aandacht voor het bestrijden van sociale fraude. In 2014 werden onder andere de sociale dumpingpraktijken onder loep genomen. De onderzoekscel Data Quality & Analytics en de RSZ werken nauw samen met de driejarige onderzoeksleerstoel aan de K.U.Leuven over 'Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico' (FAIR).

- * Leerstoel FAIR (RSZ): Begeleiding wetenschappelijke leerstoel K.U.Leuven 'Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico', geavanceerd model spinconstructies, intake know-how nieuwe netwerkmodellen, actieplan Werkgeversprofiel voor Inningsrisico, kennisoverdracht vanuit de universiteit.
- * Sociale fraudebestrijding – sociale dumping (RSZ):
Stappenplan ter bestrijding van sociale dumpingpraktijken via internationale arbeidsmobiliteit: (1) fenomeenbeschrijving, toetsing van 'deelrisico's', (2) iteratieve verbetering queries en risicoscores, gebruik van Limosa-gegevens en Checkin@Work voor opbouw van risicoprofiel, fuzzy matching voor betere identificatie buitenlandse partijen (3) testcases administratieve controles op het terrein op basis van gerangschikte listings door Arrondissementale Inspectiecellen, ontwikkeling van maandelijks doellocatielijst, voorbereiden acties voor specialistische cellen en sectorale sociale partners.
- * Sociale fraudebestrijding – spinconstructies (RSZ):
Wetenschappelijke en methodologische ondersteuning van het RSZ-expertisecentrum analyse/detectie (TADT): (1) operationaliseren geavanceerd analysemodel rond spinconstructies, uitgewerkt binnen de FAIR-leerstoel, (2) installatie krachtige servers en datamart voor Advanced Spinconstructies-model, (3) prioriteitscriteria voor inspectie.
- * Sociale fraudebestrijding – sociale kits (RSZ):
Geavanceerd analysemodel voor detectie van sociale kits: (1) bijsturing in functie van eerste brede feedback, (2) concrete testcases.
- * Ondersteuning fraudebestrijding (RVA):
Roadmap voor het aanpakken van misbruik 'Tijdelijke werkloosheid': predictief model voor werknemers, roadmap voor controles.

Diverse opdrachten

- * FBZ: Testen beveiliging werkposten met VDI, anti-malware-oplossingen.
- * Fedict: Ondersteuning besparingsprogramma 20 miljoen EUR op ICT-kosten binnen de overheid; projectbegeleiding support-website voor klanten; advies Identity & Access Management-oplossing voor niet-Belgen.
- * RIZIV: Behoeftenstudie tarificatiemotor in het kader van synergieën; vernieuwing overheidsopdracht e-Learning; synergieprogramma Dokeos (e-Learning) voor RIZIV & FOD VWL.
- * RSVZ: Interimbeheer enterprise architectuur, output-managementsysteem en kwaliteitscontrole.
- * RSZ: Advies 'unieke werkomgeving' voor Controledienst RSZ; procesbeschrijving en aanbevelingen 'Wet continuïteit ondernemingen'; impactanalyse specifieke maatregelen voor binnenschippers; prototype prestatiemeting bij RSZ; kwaliteitsbarometer voor erkende sociale secretariaten, aanpassingen typologie dienstverleners; Business-analyse voor herwerking attesten inningsdienst RSZ; procesanalyse toepassingen die gebruik maken van Document Service Providing (DSP); Business-analyse elektronische gegevensuitwisseling RSZ, communicatiestromen, typologie en methodes; website met processchema's RSZ; oplossing voor FAQ-beheer Eranova; gebruik van QR-code voor registratiedoelinden en inlezen Limosa-gegevens; opvolging S.T.O.R.K. 2.0, integratie werkgeversinformatie en mandaten in Limosa.
- * VAZG: ICT-scenario's voor overdracht erkenning van zorgberoepen, plan van aanpak; projectoproep woonzorgcentra in functie van roadbook.

Interne consultancy

- * Smals: Prijsvergelijking managed services; analyse implementatiemogelijkheden Infrastructure-as-a-Service; marktoverzicht ITSSM; vergelijking Drupal-backend MariaDB vs PostgreSQL; gebruik App Stores van Google en Apple, technische beperkingen en juridische aspecten.

Publicaties in 2014

De sectie Onderzoek van Smals publiceert uitgebreide studierapporten, product reviews en artikels, 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.

Studierapporten

Application Platform as a service (3/2014, Koen Vanderkimpen, 15p)
Advanced Persistent Threats. Etat de l'Art. (3/2014, Tania Martin, 23p)
Open Data et eGovernment (4/2014, Isabelle Boydens, 23p)
Social Media & eGovernment (11/2014, Vandy Berten, 31p)
Facebook & Network Analytics (11/2014, Vandy Berten, 22p)
Social Media Interaction (11/2014, Vandy Berten, 20p)

Product – Quick reviews

FolderSync 2.5.9 – File sync applicatie (Quick Review 62, 3/2014, Tania Martin)
GoodReader 3.20.0 – File sync applicatie en Viewer (Quick Review 63, 3/2014, Tania Martin)
Zapier – Integratie van internetdiensten en automatiseren van repetitieve taken (Quick Review 64, 5/2014, Koen Vanderkimpen)
BoxCryptor – Client side encryptie voor File sync & share (Quick Review 65, 10/2014, Kristof Verslype)
Gephi – Visualisatie en analyse van grafieken en netwerken (Quick Review 66, 10/2014, Vandy Berten)

Open Source reviews

OwnCloud Server 6 Community – File Sync & Share (OSS Review 8, 6/2014, Kristof Verslype)

Online media

De hierboven genoemde publicaties van de sectie Onderzoek zijn publiek beschikbaar via de website www.smalsresearch.be. U vindt er ook korte trendartikels, opiniestukken en technologisch nieuws en de blog van Smals Onderzoek.

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

[@SmalsResearch](https://twitter.com/SmalsResearch).



Projecten

Insisto**Agentschap
Jongerenwelzijn****Live****Basisdiensten
eHealth-platform,
Eclipse, Java, Prime
Faces, Oracle, WebApp**

Digitale toegangspoort voor jongeren naar bijzondere jeugdzorg

Jaarlijks krijgen zo'n 15.000 Vlaamse jongeren opvang of andere hulp, omwille van moeilijkheden in hun thuissituatie, persoonlijke situatie of handicap. Om het aanbod van publieke en private voorzieningen nog beter af te stemmen op de noden en om de toewijzing van beschikbare plaatsen efficiënter te organiseren, heeft het agentschap Jongerenwelzijn geïnvesteerd in een planningstoepassing. Die dient als een digitale 'toegangspoort' waar hulpverleners zoals Kind en Gezin, het CAW, het Centrum voor Leerlingenbegeleiding en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap jongeren dag en nacht kunnen aanmelden. Ook vanuit de Jeugdrechtbank kan een dossier worden opgestart. Vanuit een zeer persoonlijke diagnostiek wordt de probleemsituatie van elke jongere uitgedrukt in type-behoefte. Een regiefunctie gaat op zoek naar een voorziening die de juiste zorgmodules aanbiedt binnen de juiste regio. In functie van het beschikbare zorgaanbod zorgt de toepassing voor minimale wachttijden en een transparant beheer van de prioriteiten. In 2014 werd Insisto gevoelig uitgebreid: een koppeling met de KSZ haalt automatisch informatie op over adreswijzigingen en overlijdens. Er is nu ook een volledig geïntegreerde workflow voor het beheer van de briefwisseling en een statistische tool voor krachtige beleidsondersteuning. Het toewijzen van de jeugdhulp verloopt dankzij Insisto sneller, performanter, zo goed mogelijk afgestemd op de individuele behoefte en volgens eenduidige criteria.

Snelle verwerking dankzij dematerialisatie van kinderbijslagdossiers

Digifam**Famifed****Live****Arcsys, Kofax**

Dossierbeheerders kunnen de aanvraagdossiers voor kinderbijslag, inclusief allerlei bewijsstukken, volledig digitaal raadplegen sinds eind 2014. Dankzij de bundeling van alle relevante stukken in een elektronische workflow loopt de verwerking nu een stuk sneller en transparanter. De burger kan rekenen op een vlottere telefonische ondersteuning, terwijl de kans op fouten en bijkomende vragen om inlichtingen een stuk lager ligt. Voor de betrokken medewerkers bij Famifed was de dematerialisatie een noodzakelijke voorwaarde om te kunnen telewerken. Het zorgt ook voor een mogelijke besparing op kantoor- en archiefruimte.

Efficiënte beleidsinstrumenten voor Franstalige kinderopvang

Atlas



ONE



Studie

Het Office de la Naissance et de l'Enfance zorgt in Franstalig België voor de erkenning en subsidiëring van de publieke en private kinderopvang. Om dit heterogene speelveld beter te overzien, om de behandeling van dossiers te kunnen versnellen en de werklust in piekperiodes beter te kanaliseren heeft Smals de bestaande informatiestromen in kaart gebracht. Er werd een voorstel geformuleerd dat inzet op een maximaal hergebruik van de reeds gekende informatie volgens het 'only once'-principe. Daardoor zal het ook veel eenvoudiger zijn om via synthesesrapporten snel actuele informatie te verzamelen voor beleidsondersteuning. De verdere realisatie maakt deel uit van een meerjarig programma.



AMBI



RJV



Live



Apache, Drools, Google Web Toolkit, Java, Linux

Vlotte uitbetaling vakantiegeld voor 1 miljoen arbeiders

De berekening en uitbetaling van het jaarlijks vakantiegeld voor ongeveer 1 miljoen Belgische arbeiders verloopt vanaf 2015 via een nieuwe kerntoepassing van de RJV. Die bepaalt automatisch het tegoed op basis van attesten uitgewisseld via de KSZ en detecteert eventuele anomalieën. De RJV-medewerkers krijgen de opvolging daarvan automatisch toegewezen, in functie van de benodigde competenties en de individuele werklust. Dankzij het veralgemeend gebruik van AMBI kunnen de agenten van de RJV nu op afstand samenwerken aan dossiers, ook via telewerk. Ze winnen veel tijd door het groeperen van dossiers – denk aan het toekennen van economische werkloosheid voor honderden arbeiders van eenzelfde onderneming in één manipulatie, in plaats van per individueel dossier. AMBI genereert nu automatisch de betaalopdracht, die door een financieel beheersysteem op basis van SAP-technologie wordt uitgevoerd. De verouderde mainframe-toepassing voor de individuele berekening werd eind 2014 met succes uit dienst genomen.



Online tools helpen sociaal onderzoek OCMW-dossiers

PrimaWeb



KSZ, FOD SZ, POD MI



Live



Java, Struts, Spring, Hibernate, Oracle, WebLogic

Een tachtigtal kleinere en middelgrote OCMW's gebruiken PrimaWeb als geïntegreerd pakket voor het opmaken en beheren van bijstandsdossiers. Deze webtoepassing binnen de portaalsite SocialeZekerheid.be bevat een geïntegreerde workflow en rapportering voor het sociaal onderzoek, inclusief tal van online verificaties. Er zijn directe koppelingen met authentieke bronnen zoals het Rijksregister, het pensioenkadaster, de kadasters van onroerende eigendommen en gezinstoelagen. Sinds 2014 vinden de OCMW's er ook koppelingen naar het kadaster van personen met een handicap, Mediprima, het Omnio/VT-statuut en het sociaal tarief voor gas en elektriciteit. Er wordt nog volop gewerkt aan rollenbeheer, zodat specifieke taken kunnen worden voorbehouden in functie van de specifieke werkorganisatie binnen het OCMW. Hulpbehoevende burgers krijgen zo sneller uitsluitel over hun dossier, terwijl anomalieën en pogingen tot sociale fraude worden vermeden.



Nova Prima



POD MI



Live



Java, Oracle, Unix

Cross-controle voorkomt fraude bij toekenning sociale bijstand

Bij de toekenning van een leefloon, integratiepremie, hulp bij verhuis, medische noodhulp of hulp aan vluchtelingen versturen de Belgische OCMW's elk dossier ter goedkeuring naar de POD Maatschappelijke Integratie, die de kosten voor sociale bijstand financiert. De dossiertoepassing Nova Prima biedt daartoe een hoge productiviteit, betrouwbaarheid en gebruiksgemak voor de inspecteurs en dossierbeheerders van de OCMW's. Via webservices worden sinds 2014 bijkomende verificaties uitgevoerd met gegevensbronnen bij de FOD Financiën, de RVA, Famifed, de directie Personen met een handicap, het Intermutualistisch College, de RSZ, de RSVZ en de RVP. Dit voorkomt dat één persoon ten onrechte meerdere uitkeringen combineert. Het OCMW krijgt zo betrouwbare feedback over de aanvraag en krijgt automatisch een melding wanneer een dossier bijkomende aandacht vraagt.

Authentieke bronnen voor distributie van medische implantaten

SADMI, SADN

	FAGG
	Live fase2
	Java, Oracle, VAS eHealth, WebLogic, WebApp, Webservices

Medische implantaten moeten in België de goedkeuring krijgen van het RIZIV vooraleer ze kunnen worden uitgereikt. Op termijn zal het FAGG bovendien de traceerbaarheid garanderen van alle medische toebehoren. Twee authentieke bronnen zorgen hiervoor: ze bevatten een lijst van alle implantaten enerzijds en anderzijds een lijst waarop de distributeurs aanmelden wanneer ze een product beginnen te verdelen, of ermee ophouden. In een eerste fase is voor elk implantaat de herkomst volledig te traceren. Op termijn zal het systeem een Uniek Identificatienummer (UDI) bevatten voor elk product. Dit maakt de tracering en eventuele 'recalls' een stuk efficiënter, verhindert namaak en verhoogt de veiligheid van de patiënt.



Efficiënte terugbetaling dringende medische zorg voor hulpbehoevenden



MediPRIMA

	POD MI, HZIV, KSZ, DAV
	Live
	JEE, Java5, Oracle, Webservices, WebApp, basisdiensten eHealth-platform

Iedereen in België heeft recht op dringende medische hulp, zelfs indien hij of zij niet beschikt over een ziekteverzekering, de Belgische nationaliteit of een vaste woonplaats. Toch moeten de OCMW's sinds 2014 de terugbetaling van de medische zorgkosten niet langer voorfinancieren voor personen die buiten het stelsel van de verplichte ziekteverzekering vallen. Het OCMW beschikt immers niet over de medische expertise om te bepalen welke ingrepen al of niet noodzakelijk zijn. Het blijft wel bevoegd om aan te geven, via de Mediprima-databank, dat ze zicht garant stellen voor de persoon. De terugbetaling verloopt voortaan via de HZIV, voor rekening van de POD Maatschappelijke Integratie. Eventueel volgt er nog een afrekening van het restbedrag bij het betrokken OCMW. Zo krijgen de medische zorgverstrekkers snel een duidelijke garantie over de tenlasteneming en een snellere terugbetaling. De OCMW's dragen niet langer de administratieve overlast en de voorfinanciering van de medische zorg. De HZIV garandeert dat uniforme criteria gelden voor de terugbetaling en voorkomt eventueel misbruik. De facturatie tussen de medische zorgverstrekkers, de HZIV en de POD MI wordt volledig elektronisch afgehandeld. Als notificatie voor de afrekening van het restbedrag ontvangen de OCMW's een elektronisch bericht via de eBox of via XML. ICT-sectororganisatie Agoria bekroonde MediPrima in 2014 met de eHealth Award voor de beste samenwerking.




28



Schaalvergroting en performance voor medische berichtenservice



eHealth-box




	eHealth-platform
	Live
	Basisdiensten eHealth-platform, Java, SOAP with attachments, WebApp, Webservices

De elektronische berichtenservice eHealth-box, die het principe van e-mail verzoent met een gegarandeerde, strikt vertrouwelijke aflevering zag het aantal gebruikers ook in 2014 sterk toenemen naar meer dan 80.000 zorgverstrekkers. De onderliggende architectuur werd daarom verder versterkt en geoptimaliseerd voor uitstekende prestaties. Het afleveren van grote bestanden zoals medische beelden, laboresultaten of patiëntendossiers verloopt ruim tien maal sneller. De eHealth-box haalt nu in de praktijk pieken met meer dan 40 opvragingen per seconde, goed voor een gemiddelde van meer dan 60 miljoen opvragingen per maand. Een permanente benchmark garandeert dat de gebruikservaring optimaal blijft, terwijl de verdere uitbreidingscapaciteit van deze strategische eHealth-basisdienst ook voor de toekomst gegarandeerd is. De eHealth-box werd in 2014 door ICT-sectororganisatie Agoria bekroond met een eHealth Award voor de hoogste Return-op-investering (ROI).



Snelle ondersteuning voor gebruikers van eHealth-toepassingen

FAST

	eHealth-platform
	Live
	Basisdiensten eHealth-platform, Contactcenter Eranova, WebApp Login, UAM

Medische professionals en welzijnswerkers doen steeds vaker een beroep op de webtoepassingen van het eHealth-platform. Wanneer ze daarbij een technisch of administratief probleem hebben, bijvoorbeeld over hun rol of toegangsrechten, worden ze zo snel mogelijk geholpen door een gespecialiseerd contactcenter. Een nieuwe Frontdesk Access Support Tool (FAST) helpt het contactcenter om in één oogopslag relevante statusinformatie op te halen uit een aantal cruciale systemen en authentieke bronnen van Volksgezondheid, het RIZIV en de Vlaamse Gemeenschap. Indien nodig kunnen toegangsregels worden geactualiseerd om rekening te houden met recente aanpassingen. Zo wordt de gebruiker sneller geholpen.



Medische informatie overal uitgewisseld via digitale kluis eerstelijnszorg

Vitalink

	VAZG
	Live
	MySQL, Java, WebLogic
www.vitalink.be	

Wanneer huisartsen, apothekers en thuisverplegers niet beschikken over een totaalbeeld van de patiënt kan dit leiden tot vergissingen, overmedicatie of erger. Dankzij het uitwisselingsplatform Vitalink kunnen alle actoren in de eerstelijnszorg het medicatieschema van een patiënt online raadplegen en opvolgen. Alle patiënten in Vlaanderen die dat wensen, ontsluiten nu hun medicatieschema voor hun behandelende arts, verpleger of apotheker. Die krijgt een selectie te zien, in functie van diens rol: voorgeschreven medicatie voor de apotheker of verpleger, terwijl diagnostieke informatie enkel voor een arts is bestemd. Fijnmazige toegangscontrole verifieert ook de therapeutische relatie, terwijl alle informatie online wordt bewaard in een hoogbeveiligde Private Cloud-omgeving met een dubbele toegangssleutel. In 2014 zag Vitalink het aantal gebruikers sterk uitbreiden naar meer dan 2,4 miljoen patiënten in Vlaanderen, onder meer dankzij de integratie van medicatieschema's, de vaccinatiehistoriek en de korte medische berichten (Sumehr). Ook ziekenhuizen kunnen nu medische informatie raadplegen en delen. Het werkelijk gebruik steeg naar meer dan 300.000 consultaties per maand.



Centraal register implantaten garandeert traceerbaarheid

Centraal Register Traceerbaarheid (RCT)

	FAGG
	Live
	Java, Oracle, VAS eHealth, WebLogic, WebApp, Webservices

Medische implantaten zoals een hartklep, een kunstheup of een borstcorrectie kunnen soms jaren later voor problemen zorgen, bijvoorbeeld door een kwaliteitsprobleem of door vroegtijdige slijtage. Niet zelden geeft dit aanleiding tot klachten, heroperaties of zelfs een acuut gevaar voor de gezondheid van de patiënt. Een centraal register houdt sinds 2014 bij wie, wanneer, door welke arts, in welke kliniek een implantaat kreeg en door wie dit werd uitgereikt. Daarbij wordt een koppeling gelegd met authentieke bronnen van alle in België toegelaten medische apparaten en hun distributeurs. De ziekenhuizen van UZ Leuven zijn als eerste volledig ingeschakeld. In geval van een terugroepactie zal het voortaan erg eenvoudig zijn om de behandelende arts of de patiënt te identificeren. De patiënt kan ook zelf online nakijken van welke implantaten hij of zij drager is.





Flexibel uitwisselingsplatform voor Vlaamse sociale bescherming

Vlaamse Sociale Bescherming

	VAZG
	Live, in evolutie
	Java, Linux, Oracle, Webservices

De Vlaamse zorgverzekering financiert sinds 2001 een groeiend aanbod van niet-medische zorgdiensten voor de burger. De informatiestromen die daarbij ontstaan tussen het Vlaams Zorgfonds en de zorgkassen verlopen sinds 2012 via een centraal uitwisselingsplatform. Technische standaardisatie van de uitwisseling en de automatische toepassing van business-regels zorgt voor een verhoogde efficiëntie. Het 'digitaal platform zorgverzekering' vermijdt verwerkingsfouten, elimineert papieren informatiestromen en voorkomt de behandeling van ongestructureerde gegevens. Smals zorgde er in 2014 voor dat het platform is voorbereid op toekomstige aanpassingen als gevolg van de zesde staatshervorming, in het bijzonder de overdracht van de 'tegenoetkoming hulp aan bejaarden' naar de regio's. Het programma eTHAB zou in de toekomst moeten instaan voor de elektronische registratie van de aanvraag, het ophalen van informatie bij externe instanties, de medische inschaling en de berekening van het theoretisch en concreet recht.



Elektronische stempelkaart voor 400.000 werkzoekenden



Mijn werkloosheidskaart (eC3)

	RVA
	Live
	Java, Javascript, WebLogic, Webservices

Sinds 1 september 2014 gebeurt de controle op de activiteiten van meer dan 400.000 uitkeringsgerechtigde voltijds werklozen ook volledig elektronisch. De elektronische variant van de papieren 'C3'-stempelkaart betekent een belangrijke tijdswinst voor de RVA, die meer mensen kan inzetten voor doelgerichte controles in plaats van routinetaken. De werkzoekende kan de kaart niet langer verliezen of beschadigen en hoeft ze ook niet langer elke maand binnen te brengen bij de uitbetalingsinstelling. In plaats daarvan bevestigt deze via een online kalender wanneer hij of zij al of niet aan het werk gaat. De kalender is consulteerbaar via een pc, tablet of smartphone. Online controles vermijden verkeerde of tegenstrijdige gegevensinvoer. Op het einde van de maand verifieert de werkzoekende zijn of haar aangifte online en stuurt ze door naar de uitbetalingsinstelling. Meer dan 23.000 werkzoekenden zijn in 2014 al effectief overgestapt naar de elektronische controlekaart, die door sectororganisatie Agoria werd bekroond met een eGov Award voor Gebruiksvriendelijkheid.

30



Selectieve bijdragevermindering voor horeca-medewerkers

Horeca Relance

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, WebLogic, Webservices

Terwijl de sociale zekerheid in de strijd tegen sociale fraude de krachten bundelt met de horecasector, geven relance-maatregelen extra zuurstof aan de ondernemers. Voor gelegenhedenmedewerkers gelden uitzonderlijk lage sociale bijdragen tot maximaal 50 dagen per jaar, terwijl ook voor vijf vaste medewerkers een bijdragevermindering geldt indien de horeca-ondernemer de geregistreerde kassa gebruikt. Een koppeling met de kerntoepassingen Dimona en DmfA zorgt voor een automatische berekening van het 50-dagencontingent voor gelegenhedenarbeiders. Een gegevensstroom vanuit de FOD Financiën over de geregistreerde kassasystemen zorgt voor een berekeningsbasis voor een bijdragevermindering tot 800 euro per kwartaal per vaste medewerker onder bepaalde voorwaarden.

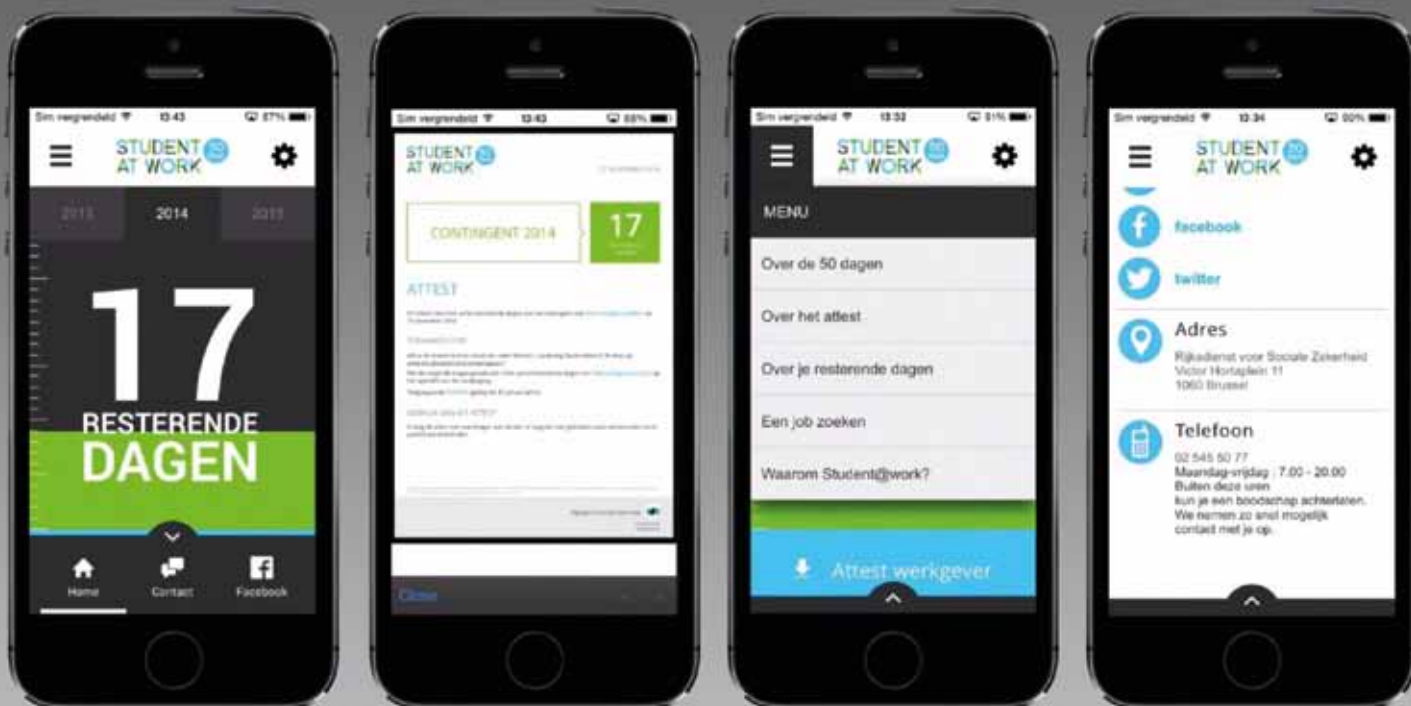


Statusinformatie inhoudingsplicht bouwsector via webservices



Vergemening inhoudingsplicht 30bis

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, WebLogic, Webservices

Aannemers in de bouwsector moeten op elk moment verifiëren of onderaannemers ook hun verplichtingen voor de Belgische sociale zekerheid nakomen. Zoniet moeten ze een deel van het factuurbedrag inhouden en doorstorten aan de RSZ. De statusinformatie kunnen ze vinden via individuele opzoeking op de portaal van de sociale zekerheid en sinds 2014 ook via webservices. Die laten toe om sectorspecifieke planningsoftware in alle veiligheid te koppelen met de digitale informatiestroom van de RSZ. Verifiëren of de inhoudingsplicht van toepassing is, gaat zo volledig automatisch. Ook de bepaling van het in te houden bedrag en de betaalreferentie loopt zo een stuk sneller. De integratie via webservices vraagt om een investering, die rendabel wordt naarmate een aannemer jaarlijks een groot aantal uitwisselingen doet met de RSZ. Ook de Confederatie Bouw en de Bouwunie integreren de webservice over de inhoudingsplicht in hun online-diensten. In de nabije toekomst zullen nog andere ondernemingen het gebruik van de webservice integreren in hun processen.



Student@Work App

	RSZ
	Live
	Android SDK, Java, NodeJS, PhoneGap

www.studentatwork.be

Handige app voor 50-dagenregeling studentenarbeid

31

Meer dan 450.000 jobstudenten genieten van sterk verminderde sociale bijdragen gedurende maximaal 50 werkdagen per jaar. De nieuwe regeling vervangt sinds 2012 een complexe situatie met variabele periodes en aanslagvoeten. De portaal-site Studentatwork.be zorgt voor een schat aan informatie, sinds begin 2015 aangevuld met een handige 'app'. De interactieve mobiele app geeft elke student een real-time overzicht van het resterende aantal dagen, vanuit een rechtstreekse koppeling met de centrale informatiesystemen van de sociale zekerheid. Hij of zij kan een bijhorend attest tonen en doorsturen aan de betrokken werkgever. Dit bevat ook een geheime code om de evolutie van het aantal dagen op een later tijdstip op te volgen. Eenmalig inloggen met de eID via CSAM beschermt de persoonsgegevens van de student. Vanaf dan is de teller gewoon toegankelijk op de smartphone van de student. De app bevat tot slot een koppeling naar de Facebook-pagina van Student@Work waar al meer dan 90.000 fans informatie of technische bijstand hebben gevonden.



Gegevenskwaliteit Limosa-kadaster

	RSZ
	Live, fase 1
	Java, Oracle, Trillium Software

Betere gegevenskwaliteit voor aangifte buitenlandse werkgevers

Voor tewerkstelling in ons land die niet onder de Belgische sociale zekerheid valt, is de Limosa-aangifte van toepassing. De buitenlandse werkgever is verplicht om bij detachering of vrij verkeer van diensten details over zichzelf en de betrokken werknemers te melden aan de RSZ. In de praktijk zorgen kleine verschillen zoals afkortingen, variaties in adresgegevens en speciale karakters bewust of onbewust voor dubbels. Die kunnen een efficiënte controle verhinderen. Met behulp van een data quality-tool werden de gegevens in het Limosa-kadaster daarom geanalyseerd en ontdebeld. De bestaande varianten blijven bewaard omwille van de rechtsgeldigheid van sommige documenten, terwijl verbonden toepassingen zoals de Limosa-meldingsplicht, Gotot-In, Genesis en Dolsis de dubbels voortaan toch herkennen als één entiteit. Inspecteur kunnen de Belgische activiteiten van buitenlandse bedrijven zo veel sneller en vollediger identificeren.



Geolocalisatie voor efficiënte controle van tijdelijke werkplaatsen

Aangifte van Werken (AVW)



RSZ



Live



GIS, Java, Oracle, WebLogic, Webservices

www.checkinatwork.be

Sinds 2014 moeten tijdelijke werkplaatsen in de bouw- en schoonmaaksector niet langer apart worden aangegeven bij meerdere overheden. Het wettelijke kader werd sterk vereenvoudigd om de overlast voor de werkgevers tot een minimum te beperken. Zes verschillende aangiften waarvan sommige op papier werden vervangen door één elektronische aangifte, die enkel vraagt naar feitelijke gegevens over de werkplek. Onderaannemers kunnen aanmelden voor een werkplaats waarvoor al een aangifte bestaat. Met een handige GIS-toepassing kunnen werkgevers, onderaannemers en inspectiediensten de werkplaats terugvinden op een interactieve kaart. Dankzij geolocalisatie werkt de aangifte van werken ook voor werven zonder postadres. Misverstanden en juridische onduidelijkheid zijn dankzij een helder, eenvormig begrippenkader een zaak van het verleden. De gegevens worden binnen de overheid uitgewisseld, bijvoorbeeld voor de controle van veiligheid en welzijn op het werk, de controle van arbeidskaarten van buitenlandse werknemers en de controle op zwartwerk.



Dagelijks elektronisch aanmelden verplicht op grotere bouwwerven

CheckInAtWork



RSZ



Live



GIS, Java, Oracle, WebLogic, Webservices

www.checkinatwork.be




Wie actief is in een bouwproject van meer dan 800.000 Euro moet dagelijks zijn of haar aanwezigheid melden. De verplichting geldt sinds 1 april 2014 voor alle medewerkers aanwezig op de werkplek. De registratie van de aanwezigheid is een krachtig middel om oneerlijke concurrentie te vermijden van werkgevers en zelfstandigen uit binnen- en buitenland die het niet nauw nemen met de spelregels rond sociale zekerheid en veiligheid. De sociale inspectie en arbeidsinspectie kunnen zo in real-time verifiëren wie al of niet correct is ingeschreven. Aannemers kunnen de aanwezigheid van hun mensen registreren via een smartphone, een registratiepoort op de werf, een klassieke webpagina of rechtstreeks via webservices vanuit een sectorspecifieke planningsoftware. Dankzij GIS-technologie en geolocalisatie zijn werven op een handige kaart terug te vinden, zelfs onder postadres. Smals nam in 2014 intensief deel aan begeleidende communicatie naar de bouwsector met handleidingen, video's en tientallen live-presentaties. Elke werkdag checken gemiddeld al zo'n 25.000 werknemers in via Checkin At Work.





Handige kalendertoepassing met overzicht prestaties uitzendarbeid

Interim@Work

	RSZ
	In piloot
	Java, responsive design, WebLogic 12, Webservices

Werknemers die kiezen voor uitzendarbeid hebben het vaak moeilijk om het overzicht te behouden van hun arbeidsrelaties, geplande en gewerkte dagen. Hun dag- of weekcontracten worden frequent hernieuwd. Ze werken niet zelden voor meerdere werkgevers. Zo kan een vergissing of communicatiefout bij de werkgever, het uitzendkantoor of de werknemer aanleiding geven tot foutieve of ontbrekende Dimona-gegevens. In dat geval zijn de sociale rechten van de werknemer en de bescherming tegen arbeidsongevallen mogelijk niet gegarandeerd. In de toekomst kan een uitzendwerknemer daarom via de mobiele webtoepassing Interim@Work verifiëren of zijn uitzendopdracht correct is aangemeld bij de RSZ. Een handige kalendertoepassing toont voor welke dagen bij welke werkgevers hij of zij is aangemeld. Dankzij deze informatie in real-time kunnen ontbrekende of foutieve aangiften snel worden rechtgezet.



Beveiligde brievenbus voor elektronische communicatie met ondernemingen

eBox Onderneming

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, Portaal SocialeZekerheid.be, WebLogic, Webservices

Steeds meer werkgevers maken gebruik van de e-Box om informatie en notificaties van de sociale zekerheid rechtstreeks elektronisch te ontvangen. De beveiligde brievenbus biedt ondernemingen een erg overzichtelijke interface met een hedendaags design en een granulaire toegang tot informatie voor verschillende e-governmenttoepassingen. Op termijn kunnen elektronische aangetekende zendingen rechtstreeks naar de e-Box van de onderneming worden gestuurd. Dit moet leiden tot betere dienstverlening en administratieve vereenvoudiging, zowel voor de ondernemingen als voor de overheid. Op het einde van 2014 hadden meer dan 115.000 werkgevers een e-Box geregistreerd (+43%) en ruim 35.000 maken er regelmatig gebruik van. De e-Box speelt een grote rol in het afschaffen van papieren communicatie.



Bewijskracht voor elektronische aangetekende zending

ePost




	KSZ, RSZ
	Live
	Java, Oracle, WebLogic, Webservices

Burgers en ondernemingen ontvangen jaarlijks tal van documenten van de overheid. Vaak gebeurt dat via een aangetekende zending omwille van de bewijskracht. Sinds 2014 bewaart de elektronische aangetekende zending 'ePost' het tijdstip van verzending, het verzendbewijs, een notificatie aan de bestemming en een archiefkopie van elk bericht. De openbare instellingen van sociale zekerheid versturen hun transactionele berichten rechtstreeks via een webservice vanuit hun interne softwaretoepassingen naar de e-Box van de werkgevers, hun mandatarissen en eventueel ook naar de e-Box Burger. Het vermijden van papieren zendingen zorgt voor belangrijke besparingen bij de overheid en voor een stuk administratieve vereenvoudiging bij de ontvangers. De ePost-dienst verifieert of de ontvanger een eBox heeft geactiveerd, en kan zonodig nog steeds een papieren aangetekende zending versturen. Optioneel kan elke zending in PDF-formaat ook een digitale handtekening dragen.



Autorisatiebeheer e-government bij ondernemingen zelf

Migratie BTB naar CSAM

	RSZ
	Live
	eID, Federaal Authenticatie Systeem, Java, Oracle, WebServices, UAM

Wie is namens de onderneming gemachtigd om aangifte te doen van prestaties en lonen, of fiscaliteit? Wie schrijft de nieuwe medewerkers en de firmawagens in? Omdat de realiteit sterk kan verschillen tussen ondernemingen klein en groot, legt CSAM de verantwoordelijkheid maximaal bij de ondernemingen zelf. Via een centraal platform stellen zij zelf een hoofdverantwoordelijke aan voor toegangsbeheer, die vervolgens bepaalt wie welke rol krijgt toebedeeld of wie het toegangsbeheer verder kan delegeren binnen de onderneming. Medewerkers die de firma verlaten, kunnen eenvoudig worden geschrapt. Het autorisatiebeheer van de sociale zekerheid werd daarom verbreed tot één van drie generieke diensten binnen het geïntegreerde overheidsplatform CSAM. Daaraan werken ook Binnenlandse Zaken, Economie (Kruispuntbank Ondernemingen), Fedict, Financiën (Tax-on-Web), Mobiliteit (WebDIV), de RSZ (Dimona, DmfA...), het eHealthplatform en de KSZ mee. Ook de regio's zijn geïnteresseerd en Brussel is reeds aangesloten. Meer dan 131.000 ondernemingen hadden in 2014 al toegangsbeheerders aangesteld via CSAM.

Finances

Social Security

Economy

Mobility

CSAM

ONE CONNECTION WITH GOVERNMENT AGENCIES

34



Geïntegreerd toegangsbeheer voor burgers en ondernemers

CSAM



Fedict, RSZ



Live



eID, Federaal Authenticatie Systeem, Java, Oracle, WebServices, UAM

www.csam.be

Voor burgers en ondernemers is het perfect wenselijk om één toegangspoort tot alle e-governmentdiensten te hebben, met de elektronische identiteitskaart als sleutel. Achter de schermen vraagt dit een doorgedreven samenwerking tussen federale overheidsdiensten, openbare instellingen van sociale zekerheid en andere, ook regionale diensten. CSAM realiseert deze samenwerking in nauw overleg en met maximaal hergebruik van de bestaande ICT-infrastructuur. Voor authenticatie werd gekozen voor het federale authenticatiesysteem (FAS) van Fedict. De burger krijgt daardoor hetzelfde login-scherm te zien voor de online belastingaangifte TaxOnWeb, de portaalsite MySocialSecurity.be, de Student@Work-app, de elektronische werkloosheidsaangifte... Ondernemingen en instellingen kunnen de toegang elektronisch delegeren aan medewerkers of derden, opnieuw met de eID als identicator. In 2014 werden daardoor achttien keer meer toegangsaanvragen elektronisch afgehandeld. Het samenwerkingskader kreeg ook een eigen identiteit en een eigen website.



Snellere inning van werkgeversbijdragen dankzij procesherziening

Administratieve navordering



RSZ



Live



COBOL, Java, Oracle, WebLogic, Webservices

De RSZ heeft de navordering van achterstallige werkgeversbijdragen een stuk transparanter en efficiënter gemaakt. De aanmaningsdocumenten zijn sterk vereenvoudigd, duidelijker en uniform. De introductie van gestructureerde mededelingen laat toe om de betalingen sneller te verwerken en toe te wijzen aan de juiste werkgeversrekening. In samenwerking met de erkende sociale secretariaten verloopt de informatie-uitwisseling nu volledig elektronisch en is de informatie inhoudelijk afgestemd op de processen bij de sociale secretariaten. Het automatiseren van de processen heeft ertoe geleid dat de agenten van de RSZ minder tijd besteden aan routinetaken, zodat ze werkgevers met mogelijke betalingsproblemen proactief kunnen benaderen. Dankzij de proactieve inning, het instellen van een kortere betaaltermijn en het rationaliseren van de processen komt een belangrijke inkomstenstroom sneller en vlotter binnen bij de RSZ, terwijl de werkgevers hun eigen financiële situatie veel beter kunnen inschatten.



Elektronisch werkgeversdossier zet stappen naar papierloze administratie

EDE

	RSZ
	Live
	Case 360, Java, Kofax

Om de dienstverlening aan alle Belgische werkgevers nog beter te structureren, heeft de RSZ haar centraal dossierbeheer vernieuwd. Bij een mededeling, vraag of klacht van een werkgever zorgen gestandaardiseerde workflows en typedocumenten voortaan voor een snelle, correcte afhandeling. Acht interne toepassingen voeden het elektronisch werkgeversdossier automatisch met de meest actuele informatie. Meer dan zes miljoen documenten werden overgebracht uit een oudere dossiertoepassing. En per maand worden meer dan 25.000 papieren documenten die per post binnenkomen, ingescand en volledig digitaal verwerkt. In 2014 werd de dossiertoepassing uitgebreid met een digitale handtekeningfunctie en een verbeterd interfacedesign. Het elektronisch werkgeversdossier is een transversaal instrument dat generieke procesautomatisering combineert met individueel dossierbeheer op basis van menselijke expertise. Dit moet leiden tot nog meer coherentie in het dossierbeheer tussen de verschillende diensten van de RSZ, waaronder de inningsdienst, de controledienst en vanaf 2015 ook de juridische dienst. Op termijn evolueert de RSZ zo naar een volledig papierloze administratie.



Uitstel van betaling RSZ-bijdragen gestroomlijnd per typesituatie

MoDel

	RSZ
	Live fase-1
	Java, Oracle, WebLogic, Webservices

Achterstallige RSZ-bijdragen zijn soms fataal voor werkgevers in moeilijkheden, zeker wanneer de navordering voor de rechtbank moet gebeuren. Om faillissementen maximaal te helpen vermijden, kan de RSZ daarom een 'uitstel van betaling' voorstellen. Dit geeft de ondernemers de nodige zuurstof om een doorstart te realiseren. Cruciaal is om tijdig in te grijpen en een voorstel te doen op maat van elke concrete situatie. Dankzij de herkenning van typesituaties en de automatisering van het beslissingsproces loopt het toekennen van een financiële regeling nu snel en transparant. Bovendien hebben de RSZ-agenten nu meer tijd om proactief contacten te leggen met de werkgevers. Voor de erkende sociale secretariaten is de papieren documentenstroom geschrapt en in een volgende fase zal er ook elektronisch gecommuniceerd worden met individuele werkgevers, via de eBox Onderneming. De nieuwe regeling zet maximaal in op het behoud van werkgelegenheid, snelle en proactieve inning van de sociale bijdragen en het vermijden van juridische procedures.



Attesten kredietwaardigheid werkgevers automatisch via webservices

HarmAttest

	RSZ
	In ontwikkeling
	Java, Oracle, WebLogic, Webservices

Heel wat instanties komen bij de RSZ aankloppen om informatie over de kredietwaardigheid van werkgevers: banken die een extra kredietlijn evalueren, de RVA die de erkenning van de uitgevers van dienstencheques regelmatig evalueert, of allerhande regionale overheden die op het punt staan om subsidies toe te kennen. De analyse van enkele miljoenen aanvragen per jaar wordt in een eerste fase grondig vereenvoudigd. Een groot aantal attesten en documenten, die vandaag nog deels manueel worden aangemaakt, krijgen in de toekomst een gestandaardiseerde vorm en zullen worden gegenereerd zonder tussenkomst van een RSZ-agent. De gemachtigde instanties zullen hun vraag dan elektronisch kunnen doorsturen en het antwoord ontvangen in XML-formaat via webservices. Dit zorgt voor een snelle, kwalitatieve respons en een forse besparing op administratieve taken bij de RSZ en bij de opvragende instanties.



Tijdelijk werken in het buitenland onder Belgische sociale zekerheid

Gotot OUT New

	RSZ
	In ontwikkeling
	Java, Oracle, Visual Rules

Wanneer Belgische werkgevers voor een beperkte periode hun werknemers detacheren naar het buitenland, dan blijven ze toch de voordelen van de Belgische sociale zekerheid genieten. Een detachingsdocument, opgemaakt door de RSZ, vermijdt elke mogelijke verarring in contacten met de buitenlandse sociale zekerheid. 90% van de aanvragen wordt nu al volledig elektronisch behandeld. Toch wordt de betrokken toepassing grondig vernieuwd om de gebruikers, zowel de werkgevers als de RSZ-agenten, meer comfort te bieden. Het gaat nu om een beveiligde webtoepassing waarbij heel wat gegevens die al elders bij de overheid bekend zijn, vooraf door het programma kunnen worden ingevuld.



Vlottere overdracht mandaat naar nieuw sociaal secretariaat

Phoenicurus

	RSZ
	Live
	BS2000, Java, Oracle, WebLogic, Webservices

Veel werkgevers laten een deel van hun wettelijke verplichtingen waarnemen door een erkend sociaal secretariaat (ESS). Bij een overstap naar een nieuw ESS wordt het mandaat overgedragen, inclusief alle dossiers. Toch verloopt de overdracht soms moeilijk en beschikt het nieuwe ESS niet tijdig over alle informatie. Dit kan leiden tot foutieve aangiften en rechtzettingen, bijvoorbeeld wanneer een bijdragevermindering ten einde loopt. Dankzij de invoering van een 'voorlopig' mandaat kan een nieuw sociaal secretariaat voortaan nog voor de definitieve overdracht opzoeken doen om de situatie en de historiek van een werkgever beter in te schatten. Verder zijn ook de duplicaatregels rond het verzenden van feedbackberichten uitgebreid om het nieuwe ESS sneller de nodige gegevens voor aangiften te bezorgen. Tot slot laat het 'voorlopig' mandaat ook toe om voor ingang van het mandaat een melding tijdelijke werkloosheid aan te geven. Dit alles draagt bij tot een betere gegevenskwaliteit van de Dimona-, ASR- en DmfA-aangiften, een daling van het aantal rechtzettingen, minder administratieve taken voor de RSZ-agenten en een betere servicekwaliteit voor de werkgevers.



Elektronische informatiestroom voor detachering naar België

Gotot - Detacheringsgegevens Frankrijk

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, Webservices, XML

Buitenlandse werkgevers die hun werknemers detacheren naar België vragen hun detacheringsdocumenten aan in het land van herkomst. De RSZ krijgt in dat geval een kopie, vaak nog op papier. Via manuele gegevensinvoer wordt de informatie dan ter beschikking gesteld van de inspectiediensten van de RSZ, de RVA, de FOD sociale zekerheid en de FOD werk. Dit is duur, tijdrovend en kan de gegevenskwaliteit nooit voor 100% garanderen. Op basis van een bilaterale samenwerking werd daarom eerst een volledig elektronische uitwisseling opgezet met Nederland. Vanaf 2015 zal er ook een digitale informatiestroom vanuit Frankrijk bijkomen. Dit zorgt voor een forse besparing op de verwerkingskosten, een snellere beschikbaarheid voor de inspectiediensten en een betere gegevenskwaliteit.

36



Vergemening van de elektronische aangifte werkloosheid

ASR Hirundo

	DIBISS, RSZ, RVA
	In ontwikkeling
	Java, Oracle, Smals Flux-systeem, WebLogic, Webservices

De aangifte van sociale risico's zoals werkloosheid en tijdelijke werkloosheid verloopt steeds vaker elektronisch. In de eerste helft van 2014 gebeurden al ruim 60% van de uitwisselingen voor de meest courante aanvraagscenario's digitaal. Vanaf 2016 wordt de elektronische aangifte het enige toegelaten kanaal voor de aanvraag 'vergoedbaarheid', en vanaf 2017 voor de 'toelaatbaarheid'. Om de werkgevers en sociale secretariaten nu al maximaal aan te moedigen om de elektronische aangifte (ASR) te verkiezen boven de papieren variant, wordt nog fors geïnvesteerd in de gebruiksvriendelijkheid van de toepassing. Voor de meest frequente scenario's wordt het aantal te doorlopen schermen fors teruggebracht. De gebruiker krijgt ondertussen visuele statusinformatie over het aantal te doorlopen schermen. Er wordt ook niet langer meermaals om dezelfde informatie gevraagd. Er is een batch-toepassing voor de automatisering van een groot aantal aangiften en een beveiligde webtoepassing voor individuele aangiften.



Elektronische aangifte voor werkongevallen publieke sector

Publiato II

	FAO
	Live
	Java, JSF2, Oracle, WebLogic, Webservices, Smals Flux System

Sinds 1 januari 2014 gebeuren alle aangiften van een werkongeval in de publieke sector elektronisch. Vanaf midden 2015 zal dit ook mogelijk zijn voor de tijdelijke en permanente arbeidsongeschiktheid. Jaarlijks gebeuren in België zo'n 230.000 werkongevallen, waarvan zo'n 60.000 in de publieke sector. Smals heeft daarom een elektronische aangifte gebouwd, aangepast aan de specifieke wetgeving van de publieke sector. De elektronische aangifte via web of batchkanalen is rechtstreeks gekoppeld aan de administratieve controlesystemen van het Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO), inclusief cross-controles met de Dimona-aangifte. Vanaf midden 2015 zal Publiato toelaten om de status van dossiers online na te kijken, af te sluiten of te heropenen. Dit alles leidt tot een vlotte verwerking, administratieve vereenvoudiging en het progressief elimineren van aangiften op papier.



Modernisering Werkgeversrepertorium, Phoenix

	RSZ
	Live
	JSF2, EJB, Spring, JBoss, Oracle11

Procesautomatisering en telewerk voor beheer werkgeversrepertorium

Het werkgeversrepertorium is één van de oudere kerntoepassingen van de RSZ, waarin cruciale gegevens over alle Belgische en buitenlandse werkgevers worden beheerd tijdens hun volledige levenscyclus. De gefaseerde vervanging van de toepassing die het repertorium beheert en verrijkt, laat de RSZ toe om nog meer klantgericht, kwaliteitsgericht en resultaatgericht te werken. Smals heeft de continuïteit van de huidige processen en van een groot aantal afhankelijke toepassingen gegarandeerd. De nieuwe beheertoepassing Phoenix zorgt sinds 2014 voor procesverbetering binnen de dienst Identificatie, voor meer productiviteit en de mogelijkheid tot telewerk. Een directe koppeling vanuit WIDE, de webtoepassing waarmee nieuwe werkgevers zich online laten registreren, automatiseert nu de behandeling van aanvragen om als werkgever actief te worden, aanvragen om de gegevens te wijzigen en aanvragen om de hoedanigheid van werkgever te laten schrappen. Een koppeling met de Kruispuntbank Ondernemingen, het Rijksregister en de Dimona-aangifte zorgt voor onmiddellijke cross-controles. De workflow bevat ook een validatie door de hiërarchisch overste en een historiek van alle manipulaties.



Aanpassingen zesde staats hervorming

	RSZ, DIBISS
	Live
	Java, Oracle, Webservices

Vestigingseenheden basis voor regionaal doelgroepenbeleid

Kwetsbare groepen zoals jonge en oudere werknemers of langdurig werkzoekenden moeten op de arbeidsmarkt voldoende kansen krijgen. De overheid kent de werkgevers daarom gerichte bijdrageverminderingen toe. Sinds de zesde staats hervorming is het doelgroepenbeleid deels een regionale bevoegdheid, zodat de regio's in de toekomst ook eigen voorwaarden kunnen toepassen. Het is dan cruciaal om voor elke werknemer te weten of deze in Vlaanderen, Wallonië of Brussel werkt. De 'vestigingseenheden' die de werkgevers via de Kruispuntbank Ondernemingen (KBO) doorgeven, zijn daarom ook opgenomen in de kerntoepassingen van de sociale zekerheid, waaronder het werkgeversrepertorium en de multifunctionele aangifte (DmfA). Aan elke werknemer is voortaan een vestigingseenheid en een regio-code gekoppeld. Er werd ook fors geïnvesteerd in de gegevenskwaliteit, in het bijzonder van buitenlandse werkgevers die in België actief zijn. Ook statistische toepassingen zullen in de toekomst de gegevens preciezer per regio kunnen uitsplitsen.



Dolsis

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, WebApp, WebLogic, Webservices

Basisinformatie sociale zekerheid breder toegankelijk in alle veiligheid

In de strijd tegen sociale fraude is informatie van de sociale zekerheid beschikbaar voor vier federale sociale inspectiediensten. Regionale en lokale inspectiediensten, de federale politie, Vreemdelingenzaken en Fedasil kunnen dankzij Dolsis nu ook authentieke gegevensbronnen bij de RSZ en RSZPPO, het Rijksregister en het BIS-register. De veiligheid, de complexiteit en de kosten van de ontsluiting zijn niet langer een drempel. Een automatische logging van alle consultaties helpt om de Privacy van burgers te garanderen en toe te zien op een strikt proportioneel gebruik. Dolsis laat toe om veel gerichter controles uit te voeren, bijvoorbeeld op de arbeidskaarten van buitenlandse werknemers. Sinds 2014 bevat de toepassing informatie over tijdelijke werkplaatsen uit de aangifte van werken. De toegang tot Dolsis werd bovendien uitgebreid naar de FOD Economie, de FOD Justitie, de FOD WASO, de Forem en een aantal gewestelijke inspectiediensten in Brussel, Vlaanderen en Wallonië.



Migratie instructies

	RSZ
	Live
	Hippo 7, MySQL, Tomcat




Duidelijke administratieve instructies voor werkgevers en RSZ-inspecteurs

Hoe moeten werkgevers, erkende sociale secretariaten en RSZ-inspecteurs de bestaande wetgeving precies toepassen in administratieve procedures? Hoe ga je best met uitzonderingsgevallen om? Via de portaal site SocialeZekerheid.be krijgen alle betrokkenen een helder en gedetailleerd antwoord. Elk kwartaal worden updates en wijzigingen aangekondigd. Een directe koppeling met het interne kennisbeheersysteem van de RSZ is voorzien zodat de interne RSZ-medewerkers efficiënter zijn in hun ondersteuning.

www.socialsecurity.be/employer/instructions/dmfa/nl/latest

Alle sociale informatie voor de burger in één portaal

Redesign burgerportaal

	FOD SZ, KSZ
	In ontwikkeling
	Apache, Drupal 7, Linux, PHP, Solr www.socialezekerheid.be/burger

Online is het voorkeurkanaal voor interacties tussen de burger en de sociale zekerheid, of het nu gaat om pensioen, betaalde vakantie, een arbeidsongeval, huwelijk, zwangerschap of dienstencheques. De portaal site SocialeZekerheid.be bundelt daarom actuele, gevalideerde informatie van de overheid. Zo moet de burger zich geen weg zoeken door het landschap van tientallen bevoegde instellingen. De informatie-architectuur werd volledig herzien. Achter de schermen werken de betrokken instellingen intensief samen aan het actueel houden van de webteksten, dankzij een digitale workflow in het content management systeem. Het burgerportaal SocialeZekerheid.be blijft, in tegenstelling tot het MySocialSecurity-portaal, informatieve inhoud bevatten zonder persoonlijk karakter.



Orli

	RSZ
	Live
	Apache, Drupal 7, Solr www.orli.rsz.be

Nieuw intranet onuitputtelijke informatiebron voor RSZ-medewerkers

Naast een schat aan informatieve pagina's biedt het nieuwe RSZ-intranet tegelijk een startpunt voor tientallen interne softwaretoepassingen. Dankzij een helder design en een nieuwe informatie-architectuur is elk stuk informatie nu veel vlotter terug te vinden. De startpagina bevat steeds de meest actuele nieuwsberichten, handig geordend in categorieën, in een selectie die volledig te personaliseren valt. Favoriete interne toepassingen zijn sneller terug te vinden. Een complexe infrastructuur op basis van Windows-domeincontrolesystemen combineert een adequate veiligheid en toegangscontrole met het gebruiksgemak van 'single sign-on'.



Online startschot voor Dienst Bijzondere Socialezekerheidsstelsels




Fusie websites DOSZ, RSZPPO

	DIBISS
	In verborgen productie
	Apache, Drupal 7, Solr www.dibiss.fgov.be

Vanaf 1 januari 2015 is de fusie van de Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid en de Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheden een feit. De nieuwe juridische entiteit DIBISS kreeg vanaf dag één een online uithangbord dankzij de vernieuwing en integratie van de beide websites. Behalve een sober hedendaags design kreeg de site een nieuwe informatie-architectuur, zodat bezoekers beter hun weg vinden door de talloze pagina's. De statische inhoud van de oude DOSZ-website werd omgezet naar een Drupal-contentbeheersysteem.



Website FAO

	FAO
	In verborgen productie
	Apache, Drupal 7, Solr www.fao.fgov.be

Informatie over arbeidsongevallen overal binnen handbereik

De informatieve website van het Fonds voor Arbeidsongevallen, bestemd voor werkgevers, burgers en professionals van de sociale sector, krijgt een nieuw design. Daarbij werd voluit rekening gehouden met de doorbraak van mobiel internetgebruik, meer bepaald via responsive design. De meest actuele informatie kan zo worden gedeeld via sociale media en zal letterlijk op elke werkplek ter beschikking zijn. Een nieuwe informatiearchitectuur zorgt voor een heldere opbouw. De FAO-medewerkers kunnen dankzij een opleidingspakket op maat zelf instaan voor de inhoud van de website.



Anysurfer-label voor informatie werkloosheidsuitkeringen



HVV-website

	HWV
	Live
	Apache, Drupal 7, Solr
www.hvw.fgov.be	

Werkloze burgers kunnen 24 uur op 24, zeven dagen op zeven terecht bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen. Via de informatieve website op basis van Drupal krijgen ze toegang tot achterliggende toepassingen zoals het persoonlijk dossier. De site geeft uitleg over de soorten uitkeringen en voorwaarden, de aanvraagprocedures en veelgestelde vragen bij het gebruik van online self-service. Wie toch aan het loket terecht wil, vindt de locatie, openingsuren en een indicatie van kalme en drukke periodes online. In 2014 besteedde Smals extra aandacht aan surfers met bijzondere noden, zoals blinden of slechtzienden. De HWV-website werkt nu optimaal met aangepaste software, dankzij beschrijvende tags bij beelden, kolommen en navigatieblokken. Een onafhankelijke audit bevestigde dat de HWV-site voor ten minste twee jaar het Anysurfer-label mag dragen.



Informatie en documentatie op aantrekkelijke RVA-website

Website RVA

	RVA
	Live
	Apache, Drupal 7, Solr
www.rva.be	

Officiële loonbarema's, statistieken, formulieren, informatiefiches en het adres van de RVA-kantoren vinden burgers en werkgevers voortaan vlot terug op de informatieve website. Smals zorgde voor een hedendaags design en voor een volautomatische migratie van duizenden bestaande niet-gestructureerde pagina's naar een content-beheersysteem. Dit laatste zorgde voor een belangrijke directe besparing op manuele beheertaken. Procesautomatisering zorgt voortaan voor een tijdige en correcte publicatie van essentiële gegevens zoals de loonbarema's. De regionale kantoren zijn op een handige kaart terug te vinden, inclusief openingsuren en een indicatie van drukke en rustige momenten.



BURGERS



U bent werknemer, werkloze of werkzoekende? U wenst uw loopbaan tijdelijk te onderbreken? U wilt opnieuw gaan studeren? In deze rubriek vindt u informatie die bestemd is voor de burgers: werkloosheidsverzekering en -uitkeringen, een aantal

WERKGEVERS



U bent werkgever? U moet iemand in dienst nemen? Een jongere? Een langdurig werkloze? In deze rubriek vindt u alle info over de voordelen waar u als werkgever kunt van genieten en een overzicht van de stappen die u moet ondernemen.

DOCUMENTATIE



U bent student of journalist? U doet onderzoekswerk? U wenst informatie over de bevoegdheden van de RVA? U hebt een welbepaald document nodig? In deze rubriek vindt u alle brochures, publicaties en formulieren van de RVA.



Platformbeheer voor 12.000 gebruikers bij Justitie

SharePoint Justitie

	FOD Justitie
	Live
	Microsoft SharePoint 2013

Voor elektronische samenwerking en kennisbeheer met zo'n 12.000 gebruikers evolueert de FOD Justitie naar een gemeenschappelijk platform op basis van SharePoint. Smals trad op als projectpartner die een infrastructuurontwerp heeft voorgesteld en geïmplementeerd. In 2014 gingen de samenwerkingsomgeving OMPtranet van het Openbaar Ministerie en het portaal LudexNet voor de zittende magistratuur live op de SharePoint-omgeving. De uitwerking van 'sites' met standaarddocumenten, contactinformatie, realisaties en wiki's gebeurt in eigen beheer van de FOD Justitie. Naast een volledig beheerd platform biedt Smals bijzondere aandacht voor de beveiliging, correcte dimensionering en het evolutief ontwerp van het platform.



Succesvolle migratie voor Smals-intranet

IntranetXt

	Smals
	Live
	SharePoint 2013

Het nieuwe intranet van Smals is het verzamelpunt voor nieuws, documenten, werkgroepen en contactinformatie voor meer dan 900 medewerkers. In een volgend stadium wordt sommige informatie ook ontsloten voor de gedetacheerde medewerkers, lidinstellingen en externe partners. Oudere informatie uit de intranet-omgeving van de vorige generatie werd selectief mee opgenomen. Medewerkers kunnen dankzij de SharePoint-technologie nu een eigen profielpagina en een persoonlijke blog bijhouden. Interne processen zoals werkgroepen en de validatiecyclus van documenten zijn volledig geautomatiseerd. ICT-projecten worden online gedocumenteerd volgens een vast stramien. Zo zorgt het intranet meer dan ooit voor een vlotte doorstroming van informatie tussen de Smals-medewerkers.

40



Toekomstgericht beheer voor Fedict-infrastructuur

Migratie Fedict-infrastructuur

	Fedict
	Live
	Linux, MySQL, Oracle, VMWare, Xen

Fedict heeft in 2014 gekozen om een belangrijk deel van haar ICT-infrastructuur, waarop bedrijfskritieke toepassingen zoals de Federal Authentication Service (FAS) draaien, onder het beheer van Smals te plaatsen. De doorlooptijd was kort en de marge voor downtime tijdens de migratie was nihil. In een eerste fase werd de infrastructuur 'as is' overgenomen, waarna de infrastructuur met 30% kon groeien binnen hetzelfde budget. Dankzij schaalvoordelen kan de infrastructuurkost tijdens de volgende jaren gevoelig lager liggen. In nauw overleg werd het servicemanagement opgezet op basis van ITIL. Het gezamenlijk beheer van de Fedict-infrastructuur is een noodzakelijke stap in het migratiepad naar de G-cloud. Dankzij toekomstgerichte infrastructuurkeuzes zullen de Fedict-toepassingen dan nog sterkere SLA's genieten.



Mainframe-migratie voor kerntoepassingen sociale zekerheid

Migratie Fujitsu-mainframe

	RSZ
	In ontwikkeling
	BS/2000, EntireX

Beschikbaarheid en performance zijn van kapitaal belang voor centrale toepassingen van de sociale zekerheid zoals de multifunctionele aangifte (DmfA), de registratie van loon- en arbeidstijdgegevens (LATG) en sommige pensioengegevens. In het verleden werd de keuze gemaakt voor mainframe-technologie die in de komende jaren haar levenseinde nadert. Dankzij recente technologie zal Smals de bestaande toepassingen omzetten naar een open, toekomstgerichte omgeving die een vergelijkbaar beschermingsniveau biedt tegen een lagere onderhoudskost. In 2014 werd de technische haalbaarheid gevalideerd en het migratietraject ingezet.

Overzichtslijst van projecten in 2014

AMBI	RJV	27
Aangifte van Werken (AWW)	RSZ	32
Aanpassingen zesde staatshervorming	DIBISS, RSZ	37
Administratieve navordering	RSZ	34
ASR Hirundo	DIBISS, RSZ, RVA	36
Atlas	ONE	27
Centraal Register Traceerbaarheid (RCT)	FAGG	29
CheckInAtWork	RSZ	32
CSAM	Fedict, RSZ	34
Digifam	Famifed	26
Dolsis	RSZ	37
eBox Onderneming	RSZ	33
EDE	RSZ	35
eHealth-box	eHP	28
ePost	KSZ, RSZ	33
FAST	eHealth-platform	28
Fusie websites DOSZ, RSZPPO	DIBISS	38
Gegevenskwaliteit Limosa-kadaster	RSZ	31
Gotot – Detacheringsgegevens Frankrijk	RSZ	36
Gotot OUT New	RSZ	35
HarmAttest	RSZ	35
Horeca Relance	RSZ	30
HVW-website	HWV	39
Insisto	Jongerenwelzijn	26
Interim@Work	RSZ	33
IntranexT	Smals	40
MediPRIMA	POD MI, HZIV, KSZ, DAV	28
Migratie BTB naar CSAM	RSZ	33
Migratie Fedict-infrastructuur	Fedict	40
Migratie Fujitsu-mainframe	RSZ	40
Migratie instructies	RSZ	37
Mijn werkloosheidskaart (eC3)	RVA	30
MoDel	RSZ	35
Modernisering Werkgeversrepertorium, Phoenix	RSZ	37
Nova Prima	POD MI	27
Orli	RSZ	38
Phoenicurus	RSZ	36
PrimaWeb	KSZ, FOD SZ, POD MI	27
Publiato II	FAO	36
Redesign burgerportaal	FOD SZ, KSZ	38
SADMI, SADN	FAGG	28
SharePoint Justitie	FOD Justitie	40
Student@Work App	RSZ	31
Veralgemening inhoudingsplicht 30bis	RSZ	30
Vitalink	VAZG	29
Vlaamse Sociale Bescherming	VAZG	30
Website FAO	FAO	38
Website RVA	RVA	39



Diensten

DIENSTEN

Nieuwe diensten

GoovBox (File sync & share)

Steeds vaker gebruiken we naast een vaste pc ook eigen mobiele toestellen, tablets en smartphones om informatie te beheren. Online opslag in een publieke Cloud-dienst zoals Dropbox is daardoor erg populair. Ook om informatie te delen met anderen zijn 'File sync & share'-diensten interessant. Het belangrijkste knelpunt ligt bij de risico's verbonden aan het gebruik van de publieke cloud. Smals heeft daarom een vergelijkbare GoovBox-dienst uitgebouwd, waarmee instellingen en hun medewerkers informatie kunnen uitwisselen met een goed evenwicht tussen veiligheid en gebruiksgemak.

Green shift (Platform-as-a-Service)

In 2014 werden de eerste bedrijfskritieke toepassingen geïnstalleerd op een gestandaardiseerde omgeving op basis van open source software zoals JBoss, Linux, MySQL en OpenShift. Elke toepassing draait in een strikt beveiligde omgeving. Het ging onder meer om componenten van de Vlaamse Sociale Bescherming. Met de platform-aanpak kiest Smals voor een totaal nieuwe werkwijze voor het ontwikkelen en uitrollen van toepassingen. Configuratie-opties maken nu deel uit van het installatiepakket, waardoor de nood aan menselijke interventies op infrastructuurniveau nagenoeg verdwijnt (zero-touch deployment).

Nieuwe versies van een toepassing uitrollen verloopt zo een stuk flexibeler, sneller en goedkoper. Het opzetten van parallele omgevingen voor ontwikkeling, testing, acceptatie en productie kan zo snel en goedkoop. Elke toepassing is strikt afgeschermd van de onderliggende infrastructuur, zodat beide onafhankelijk van elkaar kunnen evolueren.

Green shift is de eerste belangrijke realisatie in de bredere uitbouw van Platform-as-a-Service-diensten. Momenteel wordt onder impuls van ICT-specialisten aanwezig in de lidinstellingen een vergelijkbaar aanbod uitgewerkt met gestandaardiseerde omgevingen voor software van bijvoorbeeld IBM en Microsoft. Het aanbieden van volledig beheerde omgevingen waarop overheden in eigen beheer toepassingen kunnen uitrollen, maakt deel uit van het G-cloud-programma.

43

Infrastructure-as-a-Service

Voor een maximale flexibiliteit biedt Smals serverinfrastructuur aan in een Cloud-formule via 'online self-service'. ICT-beheerders binnen het extranet van de sociale zekerheid kunnen kiezen uit een reeks standaardconfiguraties via een administratieconsole. Tegen een vaste prijs per maand beschikken de sCloud-gebruikers over een gevirtualiseerde serverinfrastructuur, opslagcapaciteit, een publiek IP-adres, firewall-beveiliging en standaardinstallaties voor Windows Server en Linux. Het systeembeheer wordt door de ICT-medewerkers van de lidinstelling zelf gedaan. De toewijzing van extra resources (overprovisionering) is mogelijk op aanvraag. Gespecialiseerde Smals-medewerkers zijn voor ondersteuning beschikbaar op consulting-basis. Het is echter in de eerste plaats aan de lidinstelling zelf om haar Cloud-infrastructuur te beheren. In overleg met Fedict en andere overheden zal Smals het Cloud-aanbod verder uitbouwen tot een performante infrastructuur over meerdere datacenters, een zogenaamde 'community Cloud' of 'government Cloud' (G-Cloud).

Shared Directory

Om identiteiten en rechten te beheren voor de ICT-toepassingen van de overheid worden onder meer de Active Directory van Microsoft en het LDAP-protocol gebruikt. Dankzij het opbouwen van een gedeelde directory-structuur zal het veel makkelijker zijn om virtuele teams op te zetten om de samenwerking tussen instellingen te bevorderen. In het voorstel dat werd uitgewerkt vanuit de werkgroep Synergieën blijven instellingen eigen directories behouden. Deze worden gekoppeld via een centrale directory, waarbij het beheer van gebruikers decentraal kan blijven. De realisatie van de eerste shared directory is het werk van de leden zelf en gebeurde door het RIZIV en de RvP.

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.

Storage-as-a-Service

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 ook fysiek ontdubbeld zijn en verspreid over verschillende datacenters op voldoende grote afstand van elkaar. Bovendien vraagt het beheer van de opslaginfrastructuur gespecialiseerde kennis, zeker wanneer ze is verbonden via een opslagnetwerk (SAN). Dankzij Storage-as-a-Service kunnen instellingen nu flexibel groeien terwijl ze vermijden om nog eigen SAN-specialisten te moeten inzetten. Eigen servers worden via het opslagnetwerk van Smals, of een bestaand SAN van de instelling, aangesloten op een afgeschermd segment van een gedeelde opslaginfrastructuur. Dit kan dienen voor back-up of als primaire opslag. Zo brengt de instelling haar totale beheerskost voor gegevensopslag gevoelig naar beneden, terwijl de flexibiliteit en betrouwbaarheid meer dan ooit gegarandeerd zijn.



Competentiecentra

Business Process Reengineering

De specialisten van Smals met praktische ervaring bij de betrokken administraties analyseren bedrijfsprocessen die verbeterd kunnen worden. Op basis van hun analyse formuleren zij realistische, praktijkgerichte oplossingen. Deze oplossingen worden besproken binnen elke dienst en voorgelegd aan de verschillende administraties. Dankzij hun concrete terreinkennis houden de specialisten inzake Business Process Reengineering rekening met de bijzondere kenmerken van de betrokken administraties bij de uitwerking van hun verbetervoorstellen.

Data Quality

Het competentiecentrum Data Quality 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 10 tot 15 % formeel foutieve gegevens. Dit geeft aanleiding tot talrijke en complexe interpretatievragen. Dankzij zes jaar intensieve praktijkervaring biedt het Data Quality Competence Center aan de klanten van Smals een expertise van hoog niveau. Sinds 2009 beschikt het competentiecentrum Data Quality bovenop haar jarenlange menselijke expertise over een set eigen 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.

Dossierbeheer

In grote organisaties volgen dossiers vaak een complexe workflow, waarin voldoende ruimte moet zijn voor ad-hoc-beslissingen en evolutieve processen. Bovendien hanteren verschillende afdelingen vaak andere classificaties voor eenzelfde begrip of document. Daardoor is het vaak een hele uitdaging om het overzicht te bewaren en dossiers efficiënt te kunnen overdragen aan collega's. Smals biedt haar leden een oplossing op basis van een commerciële pakketsoftware die integraal dossierbeheer mogelijk maakt: van ingescande inkomende stukken, over het verzamelen van relevante documenten en het opzetten van high-level workflows, tot het beheer van beslissingen en de communicatie met betrokken partijen. Dankzij succesvolle implementaties bij onder meer de RSZ en het RIZIV beschikt Smals over een uitgebreide expertise, die publieke instellingen kan helpen bij de analyse en realisatie van hun dossierbeheer.

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 verbintenissen van Smals inzake beschikbaarheid en performance worden nageleefd.

Methodologie

Om op grote schaal een voorspelbaar resultaat te kunnen garanderen, hanteert Smals een gestandaardiseerde projectaanpak voor software-ontwikkeling op maat. Dit zorgt voor meer houvast op het vlak van planning, uitvoering, controle, bijsturing en de levenscyclus van de toepassing. Smals gebruikt standaard een methodologie gebaseerd op Enterprise Unified Process (EUP), waarbij veel aandacht gaat naar het definiëren van gebruikersvereisten en testing. Aanvullend kunnen TOGAF (The Open Group Architecture Framework), MERODE, TMAP, ADKAR en PMBOK worden gebruikt. Smals biedt ook een gestandaardiseerd kader voor grootschalige projecten volgens de principes van Agile development.

Open Source & Open standaarden

Smals analyseert voortdurend de inzetbaarheid van Open Source software en het belang van open standaarden. Op basis van een overzichtelijke lijst met selectiecriteria krijgen klanten een advies op maat over de maturiteit, relevantie, benodigde expertise en te verwachten kosten. De sectie Onderzoek beheert ook een uitgebreide inventaris van Open Source software, inclusief aanbevelingen.

Predictive analytics

'Predictive analytics' laat overheidsinstellingen toe om hun historische gestructureerde gegevens te verwerken tot een predictief model. Zulk 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 openbronicodetaal 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 uiteenlopende fraudefenomenen. De technologie is generiek inzetbaar: van medische risicobepaling op basis van biometrische gegevens, tot beleidsevaluatie en -voorbereiding.

Test Support Center

Het Test Support Center heeft als opdracht een testmethodologie in te voeren en waar mogelijk te automatiseren binnen de verschillende ontwikkelings- en exploitatieteams van Smals en deze methodologie af te stemmen met de behoeften van de teams. Het Test Support Center ziet toe op een betere kwaliteit van de ICT-toepassingen en -diensten voor de leden door de eventuele gebreken te detecteren en tijdig te verbeteren in het ontwikkelings- en/of onderhoudsproces. Een optimalisering van de kwaliteit van de informaticadiensten reduceert de onderhoudskosten en verbetert het imago van de opdrachtgever. Het Test Support Center staat ter beschikking van alle projecten.

Terminologie

Smals helpt haar leden bij het ontwerpen, onderhouden en ter beschikking stellen van terminologielijsten voor groepen van gebruikers. Die worden opgesteld op basis van een analyse van bestaande informatiebronnen (toepassingen, handleidingen, websites,...). Ze bevatten definities en aanbevelingen met betrekking tot synoniemen en meertaligheid.

Een geharmoniseerde terminologielijst bevordert de coherentie van de communicatie naar de eindgebruiker (door middel van labels op de gebruikersinterface, handleidingen, FAQ's en andere media). Een correct en gericht gebruik van de terminologie biedt een groter begrip en vereenvoudigt de invoering van nieuwe concepten voor een (heterogene) groep van gebruikers. Het zorgt tot slot voor een belangrijke meerwaarde in het geval van meertaligheid en maakt vertaalprocedures efficiënter.

Usability

Het gebruiksgemak ("usability" in het Engels) geeft de mate aan waarin een product 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...). Het Usability Competence Center (UCC) bestaat uit een tiental medewerkers die op de hoogte blijven van alle standaarden en good practices.

Smals biedt ondersteuning bij het grafisch ontwerp van gebruikersinterfaces en -interacties, zorgt voor een 'usability review', testen en resultaatrapporten. Het UCC streeft naar een positieve gebruikservaring bij de inproductiestelling van websites of toepassingen. Het UCC stelt ook een stijlgids ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen.

Software-ontwikkeling & hergebruik

Agile Development

Overheidsinstellingen die bereid zijn om zelf actief te participeren in het projectbeheer van hun software-ontwikkeling, kunnen een beroep doen op Smals voor projecten volgens de Agile-methodologie. Typerend is een aanpak in een groot aantal evolutieve fases met een korte, praktijkgerichte focus. Bij elke iteratie, na een zogenaamde 'sprint' van twee weken, wordt in principe een stuk volledig 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 allemaal in detail zijn gekend. De Agile-projectaanpak vraagt een belangrijke investering in tijd van de klantorganisatie, die meermaals per week in contact is het ontwikkelteam. Het voordeel is dat projecten binnen een strakke timing met een harde deadline kunnen worden gerealiseerd. Smals heeft al in de praktijk bewezen dat de Agile-methodologie ook met succes inzetbaar is voor grotere software-projecten met een hoge complexiteit.

Customer Relationship Management

Smals zet haar knowhow in om performante ICT-tools voor Customer Relationship Management (CRM) te ontwikkelen en te beheren. Met de CRM-tools kunnen veelvuldige klantencontacten, bijvoorbeeld in een contact center, opgevolgd worden via om het even welk kanaal (telefoon, e-mail, fax, brief...). De CRM-dienstverlening maakt het mogelijk om efficiënter om te gaan met de hedendaagse communicatiemiddelen. Contactnames kunnen worden geautomatiseerd (selfservice-toepassingen zoals Dimona) of gerouteerd naar de meest geschikte dienst. Uiteindelijk verhoogt de tevredenheid van de klant of gebruiker, die weet dat zijn vraag correct geregistreerd is, dat hij vlugger een antwoord zal krijgen en steeds de status van zijn vraag kan opvragen. De gecontacteerde diensten kunnen efficiënter antwoorden (vb. via FAQ's- Frequently Asked Questions) en moeilijker vragen doorgeven aan experts of andere diensten. De experts hoeven niet langer repetitieve en eenvoudige vragen op te volgen.

Databank-services

Een relationeel databankplatform is de hoeksteen van zowat elke ICT-toepassing die werkt met gestructureerde informatie. Smals biedt volledig beheerde databank-services voor diverse commercieel verkrijgbare databanksoftware en openbroncode-databanken als MySQL en PostgreSQL. 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 maandelijkse rapportering van KPI's en service requests.

Declaration-as-a-Service (DeclaaS)

Papieren administratie is vaak nog de enige optie voor overheden die erg specifieke aangiften behandelen met jaarlijks slechts enkele honderden dossiers. De investering in een volledig elektronische gegevensregistratie is voor zulke aantallen simpelweg te duur. Daarom heeft Smals een generiek SaaS-platform (Software-as-a-Service) gebouwd, op basis van openbronsoftware, waarmee de publieke instellingen zelf in enkele muisklikken een online formulier kunnen samenstellen. De 'Declaration-as-a-Service' is volledig aanpasbaar wat betreft velden, formulering en visuele huisstijl. Het resultaat kan worden getoond als een aparte webpagina, of ingebed in een bestaande website. De bezoekers identificeren zich ondubbelzinnig en veilig met de eID-kaart. Het resultaat is eenvoudig exporteerbaar als gegevensbestand. Zo kan DeclaaS een ontbrekende schakel zijn voor de digitalisering van eenvoudige administratieve werkstromen met een klein volume.

e-Box

De beveiligde elektronische brievenbus 'e-Box' laat toe om documenten of taken uit te wisselen, bijvoorbeeld tussen de instellingen van de sociale zekerheid en de Belgische ondernemingen. Bovenop de garanties van een rechtsgeldige uitwisseling biedt het systeem een naadloze integratie met portaalsites, toepassingen en workflows. De ondernemingen beschikken zo over een gebruiksvriendelijk overzicht van hun 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.

Elektronische archivering

Steeds meer overheden kiezen voor dematerialisatie van hun papieren documenten. De wettelijke bewijskracht moet daarbij vaak nog voor jaren worden gegarandeerd. Ook voor documenten die elektronisch ontstaan, geldt de problematiek van een veilige bewaring en bewijskracht op middellange en lange termijn. Smals biedt daarom een oplossing voor beveiligde elektronische archivering op basis van een commerciële pakketsoftware. Dankzij geslaagde projecten met een hoge complexiteit, onder meer bij de RSZ en Famifed, beschikt Smals over de juiste expertise om de analyse, installatie en configuratie in goede banen te leiden. Geïnteresseerde instellingen die op het aanbod intekenen, kunnen rekenen op belangrijke schaalvoordelen.

Flux System

De herbruikbare service 'Flux system' biedt een universeel platform voor het ontvangen, bewerken en gecontroleerd doorsturen van belangrijke vertrouwelijke bestanden, bijvoorbeeld aangiften. Het Flux system 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, PFD...), over meerdere kanalen (bv. SFTP, magneetdrager). Het systeem beschikt over een krachtige logging, die toelaat om zonedig bewijskracht te leveren in het geval van betwistingen.

PDF-workflow

Tientallen elektronische aangiften binnen de sociale zekerheid vragen vroeg of laat toch een menselijke interactie. Smals ging daarom op zoek naar een nieuwe technologische bouwsteen om gegevensstromen in XML-formaat beter leesbaar te maken dankzij een automatische omzetting naar PDF-formaat. Interactieve formulieren zorgen voor een gevalideerde input, een gepaste beveiliging met rechtenbeheer en traceerbaarheid. Met Adobe LiveCycle kunnen digitale workflows worden opgezet, wat kan leiden tot snellere doorlooptijden en efficiëntiewinsten. Een concreet voorbeeld is het opzetten van een digitale validatiecyclus voor het in productie brengen van nieuwe toepassingen binnen de sociale zekerheid. LiveCycle stroomlijnt de digitale workflow en geeft een gebruiksvriendelijke toegang tot digitale informatie via de computer, tablet, smartphone of zonedig ook via papieren documenten. Het huidige aanbod kan enerzijds grote aantallen documenten automatisch genereren in batch, en anderzijds de toegang perfect controleren via digitaal rechtenbeheer.

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-site van het eHealth-platform. 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, e-Box, glossaria en contactformulieren. 24x7 beschikbaarheid is gegarandeerd.

Rapid application development

Smals kan de 'time-to-market' van relatief eenvoudige webtoepassingen in Java sterk verkorten door gebruik te maken van het Play!-framework. Play! is een bestaande open source werkomgeving voor het samenbrengen van taken, zelfgebouwde componenten en parameters tot een volwaardige webtoepassing. Smals heeft niet enkel geïnvesteerd in de nodige kennis terzake, maar evenzeer in een gevalideerde basisarchitectuur en een integratie met een beheerplatform voor automatische uitrol.

SOA-services

Binnen de sociale zekerheid en de gezondheidszorg wordt informatie zeer intensief uitgewisseld tussen de instellingen en 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.

Toepassingsbeheer

Smals stelt gespecialiseerde medewerkers ter beschikking 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. 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 geïntegreerde gebruikersbeheer van Smals. 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. Wanneer een gebruiker niet langer voor een bedrijf of instelling werkt, kan zijn of haar toegang centraal 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 een token of eID-kaart. Gebruikersgegevens en autorisaties kunnen gedistribueerd worden opgeslagen.

Web App Login (WALI)

Webtoepassingen van de sociale zekerheid maken hergebruik van dezelfde Login-toepassing, die veiligheid koppelt aan gebruiksgemak en tegelijk de hoedanigheid vaststelt van elk burger (sociaal verzekerde), werkgever of professional van de sociale sector. De Login-toepassing kan gebruik maken van de e-ID voor authenticatie en is beschikbaar in de drie landstalen.



Infrastructuur

Business Continuity

Wanneer een onvoorziene situatie of ramp zorgt voor de plotse onbeschikbaarheid van de kantoren van Smals of haar klanten, dan kunnen werknemers op sleutelposities terecht in het Business Continuity Center om een aantal bedrijfskritieke processen zo snel mogelijk opnieuw op te starten. Het uitwijkcentrum is gevestigd vlakbij het datacenter van Smals te Anderlecht. Het is uitgerust met 90 werkposten. Die voorzieningen, in combinatie met goede operationele noodprocedures, zorgen ervoor dat de meest cruciale functies snel worden hervat. Smals biedt daarom ook advies inzake de opmaak en het uittesten van een Business Continuity Plan. Het contact center Eranova is inzetbaar om in noodsituaties een toevloed van telefoonoproepen in goede banen te leiden.

Datacenter

Smals beschikt over twee eigen datacenterruimtes te Brussel, goed voor een totale nettocapaciteit van zo'n 2000 m². De beide datacenters zijn nieuw gebouwd of vernieuwd volgens de strengste hedendaagse normen. Ze zijn ingericht om ICT-hardware van de lidinstellingen veilig te installeren, 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% redundant uitgevoerd en wordt beschermd door meerdere groepen van noodbatterijen en noodgeneratoren op diesel. Ook het datanetwerk is voor 100% redundant uitgevoerd en ontsloten via meerdere telecomoperatoren en meerdere fysieke toegangen. Smals beschikt over eigen glasvezelverbindingen tussen de beide datacenters, zodat klanten hun systemen kunnen spreiden over op beide locaties en permanent synchroniseren. De beide datacenters zijn aangesloten op het Extranet van de Sociale Zekerheid en op het FedMAN.

Alle lidinstellingen 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 tweede locatie en kantoorruimte voor technische specialisten van de lidinstellingen. Smals biedt haar datacenters en bijhorende know-how ook aan in het kader van het lopende synergieprogramma en als bouwsteen voor de G-cloud.

Deze datacenters maken deel uit van een groep van vier datacenters onder toezicht van de overheid, waarin volgens de G-cloud-strategie op termijn alle bestaande federale datacenters zullen geconsolideerd worden. Hierdoor ontstaan belangrijke besparingen onder meer op het vlak van beheer- en telecommunicatiekosten.

Exploitatie 24x7

De leden kunnen het operationele beheer van hun ICT-systemen, die in de datacenters van Smals 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 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.

Extranet Sociale Zekerheid

Smals beheert in opdracht van de lidinstellingen een gemeenschappelijke 'wide area' netwerkinfrastructuur (WAN), het extranet van de sociale zekerheid. Via deze beveiligde, performante WAN kunnen de klanten-leden hun sites verbinden met elkaar, met andere instellingen en met het internet (via twee afzonderlijke kanalen). De aansluiting kan, afhankelijk van de voorkeur van de lidinstelling, gebeuren via het FedMAN, Belgacom, COLT, Publilink, Vera en de mobiele netwerken van Proximus en Mobistar. Het extranet is de basis voor generieke ICT-diensten zoals toegangsbeheer, helpdesk, e-mail, antispam, antivirus, opslag, back-up en archivering. Dezelfde infrastructuur biedt een veilige basis voor VPN-verbindingen tussen sites (LAN-to-LAN) en naar individuele gebruikers of telewerkers. Momenteel wordt onder impuls van Fedict een IAP-dienst (internet access protection) uitgerold, die delen van het Extranet van de sociale zekerheid zal vervangen en die door de uitbreiding van de dienst naar potentieel alle federale overheidsdiensten belangrijke financiële schaalvoordelen zal opleveren.



ITIL-framework

Smals hanteert een methodologie op basis van ITIL voor al haar ICT-infrastructuurdiensten. Dit garandeert voorspelbare responstijden, duidelijk afgelijnde verantwoordelijkheden, meer transparantie en een blijvende focus op permanente verbetering. Het Service Management-aanbod, dat klanten kunnen aanspreken in het kader van infrastructuurbeheer, bevat Incident management (streven naar een snelle oplossing), Problem management (detecteren van de onderliggende oorzaak), Configuratiebeheer (inclusief cartografie), Release management en Change management. Volgens afspraken vastgelegd in de SLA's rapporteert Smals vanuit monitoring en de Service Management-tool op afgesproken tijdstippen een overzicht van de gevraagde en geleverde diensten.

Mobile device management

Smals biedt een oplossing voor het beheer van smartphones en tablets in grote organisaties, op basis van de MobileIron-technologie. Die laat toe om onder meer Android-toestellen, iPhones en iPads te beveiligen en zonodig op afstand te wissen in geval van verlies of diefstal. Het basisaanbod bevat ook toegang tot centrale e-mailsystemen op basis van Lotus Notes of Microsoft Exchange. Er is een veilige oplossing voor een directe toegang tot interne systemen en webgebaseerde toepassingen. Smals voorziet ook een integratie met het centrale gebruikersbeheer, sterke authenticatie voor mobiele toestellen en een oplossing voor het gebruik van vreemde toestellen – het zogenaamde 'bring your own device'-concept.

Monitoring

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, in het Smals-datacenter en op afstand. Wanneer er incidenten worden gemeld, volautomatisch of via de helpdesk, verifieert monitoring de aard van het probleem en rapporteert dit volgens duidelijke afspraken aan de bevoegde dienst bij Smals of bij de klant. De escalatieprocedures zijn nauwkeurig beschreven op basis van de ITIL-methodologie. Alle informatie over de beschikbaarheid van systemen wordt bewaard en gerapporteerd in functie van de wensen van de klant en de afgesproken SLA's.

Secure FTP

Om een veilige uitwisseling van informatie via het publieke internet toe te laten kan Smals een beveiligde vorm van FTP (File Transfer Protocol) aanbieden. De volledig versleutelde SecureFTP-verbinding vormt een gratis oplossing voor een veilige gegevensuitwisseling over publieke netwerken. De verzender heeft nu genoeg aan een klassieke internetverbinding en kan zo de kost van een aparte VPN-verbinding schrappen. Smals kan de SFTP-technologie eventueel naadloos integreren met het centrale gebruikersbeheer van de sociale zekerheid. Het basisaanbod is uiterst flexibel en laat de instellingen toe om zelf de complementaire processen te beheren. De instellingen, hun partners en externe partijen kunnen zo in alle veiligheid de elektronische uitwisseling van bestanden organiseren.

Serverbeheer

Smals biedt de technische kennis en de nodige technologieën aan om haar leden te begeleiden bij de overstap naar een nieuwe serverconfiguratie. Deze overstap begint altijd met een behoeftanalyse en eindigt met voorstellen voor een serverinfrastructuur. Het gekwalificeerd en ervaren infrastructuurteam van Smals stelt een migratieplan voor de infrastructuur op, voert preventieve testen uit en detecteert de zwakke punten van het systeem. Na de migratie naar een nieuwe serverconfiguratie is een permanente monitoring mogelijk, evenals een evolutie naar de jongste softwareversies of een impactanalyse over de omgeving in haar geheel. In totaal beheerde Smals eind 2014 liefst 2000 virtuele servers: een aangroei met 64% tegenover 2013, terwijl het aantal fysieke machines met slechts 18% groeide naar 589 servers.

Service level management

Om de kwaliteit van haar geleverde diensten permanent te bewaken, gebruikt Smals een service level management gebaseerd op de ITIL-methode (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. In 2014 waren er 50 Service Level

Management-rapporten actief, waarvan 30% nieuw of vernieuwd. De SLA's zijn zowel een verbintenis om bepaalde servicelevels te behalen, als een instrument om de kwaliteit continu te verbeteren. Op het einde van 2014 waren 312 SLA's operationeel, waaronder 28 nieuwe en 24 geactualiseerde SLA's.

Storage-infrastructuur (SAN)

Smals beschikt over een zeer hoogwaardige, flexibele en foutbestendige opslagomgeving op basis van een Storage Area-netwerk (SAN), verspreid over meerdere datacenters. Deze infrastructuur is modulair en redundant opgebouwd en laat toe om infrastructuurdiensten aan te bieden met een zeer hoge beschikbaarheid. Zo kan de opslagcapaciteit voor klanten ten allen tijde uitgebreid worden, zonder service-onderbreking, in functie van de reële opslagbehoefte. Door gebruik te maken van het opslagnetwerk van Smals beschikken de klanten over een hoogwaardige opslagomgeving met een zeer hoog beschermingsniveau en een belangrijk kostenvoordeel op basis van het schaafeffect. Smals biedt opslagsystemen die geoptimaliseerd zijn voor snelle toegang of maximale capaciteit, naast offline back-up op basis van Virtual Tape Library (VTL) en deduplicatie. Het klassieke storage-aanbod evolueert momenteel naar een flexibel Storage-as-a-Service-aanbod in het kader van de uitbouw van de G-cloud (zie hoger).

Voice-over-IP

Smals heeft een innovatieve totaaloplossing in gebruik genomen voor telefonie en 'unified communications' op basis van IP-netwerken (internet protocol). Deze oplossing is uitbreidbaar tot minstens 20.000 lijnen, waardoor klanten eenvoudig en kostenvoordelig kunnen inschakelen op dezelfde centrales via het Extranet van de Sociale Zekerheid. Alle telefonische communicatie binnen het Extranet verloopt dan zonder enige meerkost. Oproepen naar externe netwerken verlopen via het gewone telefoonnet aan het meest gunstige tarief. Dankzij de innovatieve Voice-over-IP-oplossing kunnen werknemers flexibel werken en daarbij hun vaste oproepnummer meenemen, door in te loggen op gelijk welk beschikbaar toestel. Smals voorziet koppelingen met communicatiesoftware waaronder Lotus Notes. Er loopt momenteel in het kader van de synergie tussen overheidsinstellingen een overheidsopdracht voor Unified communications, die de huidige oplossing zal aanvullen en op termijn vervangen.

VPN – Telewerk

Dankzij een VPN-verbinding (Virtual Private Network) krijgen telewerkers een beveiligde toegang tot het netwerk van de lidinstelling vanaf gelijk welke externe locatie. Het Virtual Private Network gebruikt publieke internetaansluitingen en versleutelt alle verzonden gegevens zodat deze onleesbaar worden voor derden. Voorwaarde is dat de lidinstelling deel uitmaakt van het extranet van de sociale zekerheid en dat de medewerker beschikt over een betrouwbare antivirussoftware. De dienst kan geactiveerd worden binnen de tien dagen. Daarna volstaan een wachtwoord en een eenmalige unieke code (tokennummer of authenticatie via e-ID) om te kunnen telewerken. De combinatie van het token of de e-ID, de cryptografie, de antivirussoftware en de firewall-beveiliging zorgen voor een voldoende hoog veiligheidsniveau. Onder impuls van Fedict zal deze dienst geïntegreerd worden in het Internet Access Protection-aanbod van de G-cloud, waardoor schaalvoordelen gerealiseerd worden en de dienst beschikbaar zal zijn voor alle federale overheidsdiensten.

Webhosting

Smals verzorgt de hosting van websites en webtoepassingen voor de lidinstellingen. De hosting omvat de ontwikkeling van de infrastructuur en de omgeving nodig om websites of toepassingen ter beschikking te stellen van een extern publiek. De voordelen zijn een gegarandeerde beschikbaarheid, een maximale beveiliging, een snelle realisatie, een maximale evolutiecapaciteit en de gegevensopslag bij een betrouwbare partner.

De basisdiensten die Smals aanbiedt inzake hosting zijn een analyse van de infrastructuur, de configuratie, de monitoring, de capaciteitsplanning en de beveiliging. Veiligheidsaspecten zoals de antivirus, de firewalls, de inbraakdetectie, de ontdebbling van servers, de verdeling van de belasting en het beheer van de gebruikerstoegangen behoren eveneens tot de mogelijkheden.

Business services

Communicatiebureau (Bucom)

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

De geïntegreerde communicatiecampagnes kunnen rechtstreeks gericht zijn op werkgevers, 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.

Na de succesvolle lancering werd de promotie van Student@Work in 2014 verdergezet met een aantal doelgerichte advertenties o.a. via Youtube- en Spotifycampagnes, het verdelen van gadgets via de uitzendsector en facebookwedstrijden. Daarnaast werd ook de look & feel herbekeken. Rond het project Checkin@work werd een uitgebreide communicatiecampagne gevoerd met promotiefilms, demo's en verschillende publicaties. Het project "heffingen" voor het FAVV kende al zijn negende jaargang. Voor CSAM, de toegangspoort tot de onlinediensten van de overheid, ontwikkelde Bucom een logo en bijhorende huisstijl en verzond zij een aantal communicaties naar de verschillende stakeholders.

Consulting

Overheidsorganisaties die voor een beperkte duur op zoek gaan naar gespecialiseerde ICT-medewerkers, kunnen terecht bij Smals voor het inzetten van consultants. Deze worden door Smals aangezocht op de private markt op basis van een reeks kadercontracten. Met respect voor het wettelijk kader op de overheidsopdrachten wijst Smals per specialisme enkele leveranciers aan volgens strenge mededingingscriteria. Bij de toewijzing wordt streng gewaakt over de kwaliteit en de financiële voorwaarden. In 2014 waren externe ICT-consultants ten behoeve van de leden goed voor ruim 40 miljoen euro of bijna 18% van de omzet van Smals.

Detachering

Vaste medewerkers zijn de basis voor de uitbouw van het informatiebeheer binnen een overheidsorganisatie. Smals stelt daarom gespecialiseerde medewerkers op lange termijn ter beschikking als gedetacheerde. Zij genieten als Smals-medewerker van de geldende arbeidsvoorwaarden en CAO, maar werken in principe permanent ter plaatse op de site van de aanvragende instelling. Smals staat in voor de verloning en rekent de reëel 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 49% van alle Smals-medewerkers als gedetacheerde.

Erkende gespecialiseerde veiligheidsdienst (EGVD)

Instellingen die elektronisch informatie willen uitwisselen binnen het domein van de sociale zekerheid zijn verplicht om te beschikken over een 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.

Kadercontracten

Smals neemt, net als de aangesloten instellingen, het wettelijk kader op de overheidsopdrachten strikt in acht. Haar lastenboeken voor de aankoop van gespecialiseerde ICT-producten en -diensten bevatten standaard een clause waarmee de aangesloten instellingen ook onder dezelfde voorwaarden deze producten en diensten kunnen afnemen. Afhankelijk van de raamovereenkomst 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

aparte lastenboekprocedures 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. Overheidsinstellingen kunnen de lopende kadercontracten bij Smals inkijken via het kennisplatform BeConnected.

Smals maakt waar mogelijk ook gebruik van kadercontracten van andere overheidsdiensten. Er bestaat intensief overleg tussen de overheidsinstellingen bij de uitgave van nieuwe overheidsopdrachten, om de behoeften van zoveel mogelijk instellingen te dekken en zo het aantal tijdrovende procedures te beperken en schaalvoordelen te bekomen.

Web Content Management (WCM)

Websites ontwikkelen en beheren vraagt een gedifferentieerde aanpak, waarbij het technische platform (CMS of Content Management System), de inhoud en het design onafhankelijk van elkaar moeten kunnen evolueren. Smals heeft haar bestaande CMS-aanbod daarom uitgebreid met de populaire openbronsoftware Drupal. Drupal 7 is vandaag de standaard voor webprojecten binnen Smals. Het portfolio aan succesvolle Drupal-projecten is de jongste jaren fors uitgebreid. Er werd een modelarchitectuur ontworpen en een gemeenschappelijke infrastructuur opgezet voor het beheren van meerdere sites. Voor collaboratieve en documentair gerichte projecten gebruikt Smals onder meer Alfresco en Microsoft SharePoint.

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 tot 30.000 documenten vanuit gelijk welke maatwerktoepassing in Java rechtstreeks naar de Print Shop kan sturen, inclusief beveiligde verwerking en opvolging.

De nieuwe 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. Raamcontracten met toeleveranciers zorgen ervoor dat het aanbod zonodig snel en flexibel kan worden aangevuld.

Multimedia Contact Center

Eranova is het contactcenter van Smals. Deze eerstelijndienst begeleidt, ondersteunt en helpt de gebruikers van elektronische toepassingen in opdracht van de instellingen uit de sociale sector en de gezondheidssector. Eranova is bereikbaar per telefoon, e-mail en fax en via een elektronisch contactformulier tussen 7u en 20u.

Het contactcenter biedt rechtstreekse hulp aan door advies en informatie te geven en diverse bronnen te raadplegen. Het heeft als opdracht oplossingen te brengen 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 contactcenters en helpdesks.

Het contact center ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon en steeds vaker ook via andere kanalen zoals e-mail, fax, webformulier... Voor een optimale service is het belangrijk dat de historiek en de opvolgingsstatus van elke vraag duidelijk zichtbaar is voor de agent die de oproep behandelt. Denk aan een burger die een brief schrijft of een e-mail stuurt en vervolgens belt om meer informatie.

Eranova gebruikt een oplossing om meerdere kanalen te bundelen en te koppelen aan een CRM-systeem. Bovenop de integratie van telefoon, e-mail, fax en papieren briefwisseling zorgt Smals voor de mogelijkheid om een gestructureerde vraag te stellen via een webformulier op enkele portaalsites. Voor de portaal-site StudentAtWork.be werd zelfs een integratie voorzien van vragen via Facebook. Via een spraakcomputer op basis van Interactive Voice Response (IVR) kunnen burgers en werkgevers ook buiten de uitgebreide kantooruren hun vraag achterlaten en vragen om te worden teruggebeld. Alle onderdelen van de technische infrastructuur kunnen als dienst aangeboden worden aan overheidsinstellingen voor de ondersteuning van hun eigen contactcenter of helpdesk.



HR

Human Resources

Het succes van een organisatie wordt in grote mate bepaald door de kwaliteit van haar medewerkers en de manier waarop zij omgaat met haar menselijk kapitaal. De afdeling Human Resources van Smals is zich zeer goed bewust van haar belangrijke taak en investeert voortdurend in een geïntegreerd personeelsbeleid om het bedrijf van voldoende mensen met de juiste vaardigheden te voorzien.

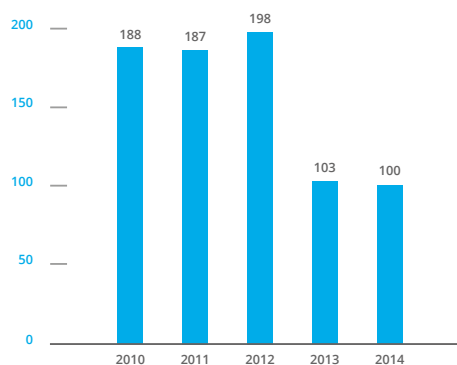
Geïntegreerd personeelsbeleid start bij de dienst Rekrutering. De rekruteerders gaan op zoek naar de passende medewerkers met de juiste talenten voor de interne diensten van Smals en voor haar leden. HR Marketing ondersteunt de dienst Rekrutering om potentiële medewerkers nog makkelijker de weg naar Smals te laten vinden. Learning & Development heeft dan weer de belangrijke taak om medewerkers aan te moedigen hun talenten verder te ontplooiën en nog beter te worden in hun vakgebied. Loopbaanbegeleiding helpt medewerkers zich te heroriënteren en nieuwe uitdagingen te vinden binnen Smals of bij haar klanten. De Personeelsadministratie ziet erop toe dat alle processen correct verlopen en dat elke medewerker krijgt waar hij recht op heeft. De HR Business Partners zorgen tot slot voor een intensieve samenwerking met de business.

Hieronder volgt een overzicht van de voornaamste realisaties van de HR-afdeling tijdens het jaar 2014.

Rekrutering: ruim 86% van de vacatures ingevuld binnen drie maanden

In de loop van 2014 werden exact 100 nieuwe medewerkers aangeworven. Dat is een lichte daling ten opzichte van de 103 nieuwkomers in 2013 maar bijna een halvering ten opzichte van 2012. De aanhoudende daling van het aantal aanwervingen is voornamelijk te verklaren door het lagere aantal vacatures als gevolg van budgettaire beperkingen bij Smals en bij haar leden. Die budgettaire beperkingen liepen als een rode draad doorheen het jaar 2014.

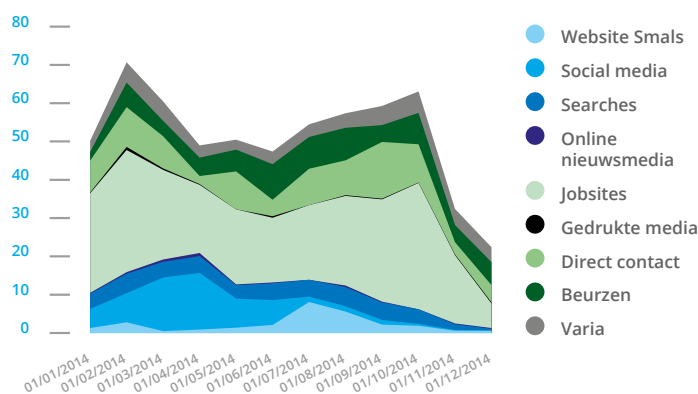
Evolutie aantal aanwervingen



Van de 100 nieuwe medewerkers werden er 88 aangeworven in een ICT-categorie. 60% hiervan behoort tot het niveau 'Starter'. Dit is te verklaren doordat bij steeds meer leden het besef groeit over de moeilijkheid om ervaren profielen te vinden en aan te werven. De aanwervingen in de personeelscategorieën 'polyvalent' en 'deskundig' blijven net als de voorbije jaren afnemen.

De dienst Rekrutering gebruikt verschillende kanalen om zijn doelgroep te bereiken: online media, printadvertenties, beurzen, sociale media, jobboards... Via deze diverse kanalen werden 5.335 kandidaturen ontvangen in 2014. Dit is vergelijkbaar met het aantal dossiers in 2013 maar veel lager dan de jaren voordien. Door de eerdergenoemde budgettaire beperkingen werden er immers beduidend minder advertenties gepubliceerd op de verschillende jobsites. Ook waren de gezochte profielen in 2014 nog gespecialiseerder dan de vorige jaren waardoor minder kandidaten in aanmerking kwamen om te reageren op een advertentie. Bovendien zette de ongunstige economische context gespecialiseerde informatici niet aan om actief ander werk te zoeken. Toch slaagde de dienst Rekrutering erin om ruim 86% van de vacatures in te vullen binnen een termijn van drie maanden. Na zes maanden is meer dan 97% van de vacatures ingevuld en na 9 maanden is dat net geen 100%.

Kanalen gebruikt door sollicitanten



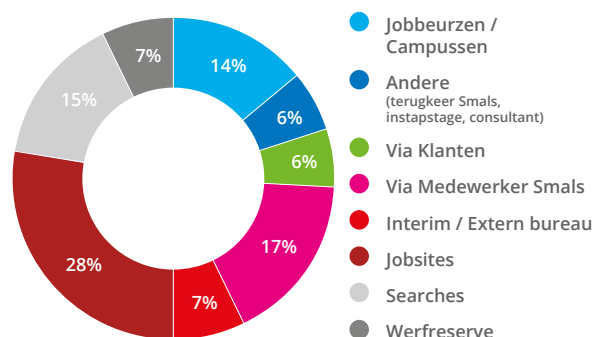
Wat de door sollicitanten gebruikte kanalen betreft, zijn een aantal tendensen merkbaar.

De jobsites (klassieke jobsites, Smals-website en netwerksites) en searches in de bijbehorende databanken blijven nog steeds de belangrijkste mediakanalen. Deze kanalen staan ongetwijfeld het dichtst bij de doelgroep van Smals. Het zeer intensieve gebruik van social media en netwerksites (LinkedIn, Facebook, Twitter) verhoogt bovendien de zichtbaarheid van Smals en trekt ook een andere groep kandidaturen aan.

Voor een direct contact met het doelpubliek opteerde de rekruteringsdienst in 2014 voor de grote jobbeurs Talentum en voor de vakbeurzen Devoxx en InfoSecurity. Daarnaast was Rekrutering ook aanwezig op de campusbeurzen van universiteiten en hogescholen. In 2014 was de deelname aan de jobbeurzen en de campusrekrutering absoluut een belangrijke succesfactor: voor 14% van de aangeworven kandidaten in 2014 verliep het eerste contact met Smals via één van haar beursstands.

Aantal aanwervingen per kanaal

58



Het aandeel van kandidaten die aangebracht worden via de medewerkers van Smals zelf, blijft groeien (17% tegen 13% in 2013 en 10% in 2012). Ook de leden zijn een belangrijke bron voor de instroom van potentiële kandidaten (6%). Nog 7% van de aanwervingen werd gerealiseerd door actieve opzoekingen in de werfreserve van de rekruteringsdatabase Charlie.

De dienst Rekrutering was ook actief betrokken bij vragen rond interne mobiliteit, zowel van de leden als van de gedetacheerden zelf. Dit resulteerde in de transfer van 6 medewerkers binnen Smals of binnen haar lidinstellingen.

Tot slot werd ondersteuning geboden aan verschillende diensten door de tijdelijke tewerkstelling van 30 uitzendkrachten en kregen 3 studenten een stageplaats aangereikt binnen Smals. In totaal trok de dienst Rekrutering dus 139 medewerkers aan.

HR Marketing

Hoe bereik je talentvolle IT-professionals? En hoe kun je deze veeleisende en kritische doelgroep overtuigen om bij Smals te komen werken? Dat was ook in 2014 de uitdaging voor HR Marketing bij Smals.

Om de rekrutering te ondersteunen bij haar zoektocht naar de juiste medewerkers, lag de focus van HR Marketing op Employer Branding: het profileren en promoten van Smals als aantrekkelijke werkgever. Is dat belangrijk? Absoluut, zeker in de krappe en veeleisende IT-arbeidsmarkt. De kandidaten van vandaag kiezen immers niet louter voor de jobinhoud of voor een marktconforme verloning. Ze willen weten voor wie ze gaan werken en of ze zich kunnen vereenzelvigen met het bedrijf.

Smals profileert zich in de eerste plaats als een ICT-bedrijf dat grote maatschappelijk relevante projecten realiseert met een positieve impact op de samenleving. Daarnaast worden de uitgebreide opleidingsmogelijkheden, de flexibele werkuren, de juiste balans tussen werk en privéleven en de vlotte bereikbaarheid gebruikt als krachtige argumenten om ICT-talent te overtuigen om voor Smals te kiezen.

Om Smals nog sterker te profileren als bedrijf dat een belangrijke bijdrage levert aan de samenleving, werd in 2014 een volledig nieuwe rekruteringscampagne uitgewerkt. De nieuwe slagzin 'Zin om iets groots te doen?' richt zich tot informatici die willen meebouwen aan innovatieve projecten voor werk, gezin en gezondheid met een positieve impact op onze samenleving. De gele bouwhelm, het rode hart en het roze eendje springen meteen in het oog. Zij staan symbool voor de drie domeinen waarin Smals actief is: werk, gezondheid en gezin. De drie personages geven de diversiteit bij Smals weer: iedereen die wil meebouwen aan iets groots is welkom, ongeacht zijn of haar sekse, leeftijd, afkomst, nationaliteit of etnische herkomst, seksuele geaardheid, geloofs- en levensbeschouwing, politieke voorkeur, handicap of lichamelijke kenmerk.



- De gele bouwhelm staat symbool voor het domein 'werk'. Hij kan zowel slaan op de algemene term 'werk' als op verschillende projecten die Smals gerealiseerd heeft om de uitwisselingen tussen de overheid en werkgevers of werknemers te vereenvoudigen. Enkele voorbeelden zijn de multifunctionele aangifte (DmfA), de Dimona-aangifte, de toepassingen Checkin@Work en Student@work of de elektronische stempelkaart. Een bouwhelm is bovendien ook een teken van veiligheid.
- Het rode hart staat symbool voor het domein 'gezondheid'. Het is de motor van het lichaam, het 'kloppend hart', een vitaal orgaan. Het is een concept met een warme symboliek dat gebruikt wordt in uitdrukkingen als 'een hart hebben voor iets' of 'dat ligt me nauw aan het hart'. Tot slot kan het hart ook gelinkt worden aan enkele concrete projecten die Smals gerealiseerd heeft, waaronder de orgaandonor-databank Orgadon.
- Het roze eendje staat symbool voor het domein 'gezin' en verwijst naar de projecten die Smals uitvoert voor onder andere Jongerenwelzijn, Office de la Naissance et de l'Enfance en Famifed. Daarnaast kan het eendje ook gelinkt worden aan het concept 'Rubber duck debugging'. Dit is een term uit de software-ontwikkeling die verwijst naar een bepaalde manier om fouten op te sporen in broncode.

Een andere belangrijke taak van HR Marketing is het optimaliseren van de gehanteerde mediamix om potentiële medewerkers efficiënt te bereiken. Die mediamix bestaat uit online media, printadvertenties, beurzen, sociale media en jobboards. De diverse media worden continu geëvalueerd en de investeringen bijgestuurd waar nodig. Zo was Smals in 2014 online prominenter aanwezig, aangezien de online kanalen verantwoordelijk zijn voor het gros van de aanwervingen bij Smals.

Tot slot heeft Smals in 2014 verder geïnvesteerd in content marketing en storytelling. Een goed voorbeeld daarvan zijn de advertorials en testimonials die intern, via de Smals-website, in advertenties en via de sociale media worden verspreid. Op die manier wordt het externe imago van Smals versterkt terwijl intern de medewerkersbetrokkenheid groeit. Ook dat is belangrijk voor Employer Branding: trotse en betrokken medewerkers zijn de beste ambassadeurs voor een onderneming.

Loopbaanbegeleiding: de interne mobiliteit bevorderen

In de context van de budgettaire beperkingen bij Smals en haar lidinstellingen gebeuren nieuwe aanwervingen sinds 2014 slechts met de grootste voorzichtigheid. Vooraleer nieuwe medewerkers aan te trekken, wordt eerst gekeken of de gezochte competenties binnen Smals aanwezig zijn en vrijgemaakt kunnen worden. Daarnaast worden medewerkers ook aangemoedigd om zelf nieuwe uitdagingen aan te gaan binnen Smals of bij een lidinstelling. De dienst Loopbaanbegeleiding speelt een cruciale rol in dit hele proces.

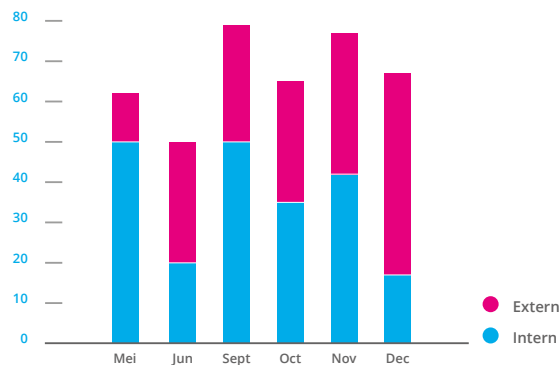
Concreet voerde de dienst Loopbaanbegeleiding 179 loopbaangesprekken in 2014. Drie medewerkers stapten in een opleidings- en coachingstraject. Vijf anderen wisten hun opleidingstraject met succes af te ronden en werken nu onder andere als Senior Developer of Architect. 17 medewerkers gingen een andere functie uitoefenen binnen Smals of bij een lidinstelling en nog eens 58 medewerkers kregen de mogelijkheid om dezelfde functie uit te oefenen binnen een ander team.

Dankzij concrete acties zoals de bijna systematische publicatie van advertenties op het intranet en een nauwere opvolging van de interne markt, is Smals erin geslaagd 42,6% van haar vacatures in te vullen met eigen medewerkers.

Learning & Development mikt op toegevoegde waarde voor de leden

In 2014 heeft de dienst Learning & Development zijn rol als strategische business partner verder uitgebouwd door de werking verder af te stemmen op de behoeften van de business, zowel intern als bij de leden. De processen van Learning & Development werden in kaart gebracht en geanalyseerd volgens de 'Lean Management'-principes en er werd nagegaan hoe de toegevoegde waarde voor de business kan verhoogd worden. Eén van de resultaten van deze oefening is dat groepsopleidingen nu ook, waar mogelijk, voor gedetacheerden en medewerkers van leden toegankelijk zijn. Gedetacheerden krijgen hierdoor de kans om zich bij te scholen, wat hun inzetbaarheid ten goede komt. Het initiatief leidt voor de medewerkers van Smals bovendien tot kortere doorlooptijden tussen het moment van aanvraag en de deelname aan de opleiding. De verhoogde bezettingsgraad van de groepsopleidingen die hieruit volgt, zorgt tevens voor een gevoelige daling van de gemiddelde opleidingskost per deelnemer.

Bezettingsgraad opleidingen



In het kader van het JumpStart-programma werden in samenwerking met de ICT-collega's informatiefiches voor startende functioneel analisten en ontwikkelaars opgesteld. Deze fiches moeten de N+1 ondersteunen bij het opstellen van een persoonlijk inlooprogramma, op maat van de starter in kwestie. Op die manier kunnen startende ontwikkelaars en functioneel analisten zich concentreren op die opleidingsmodules die voor hen persoonlijk nuttig zijn.

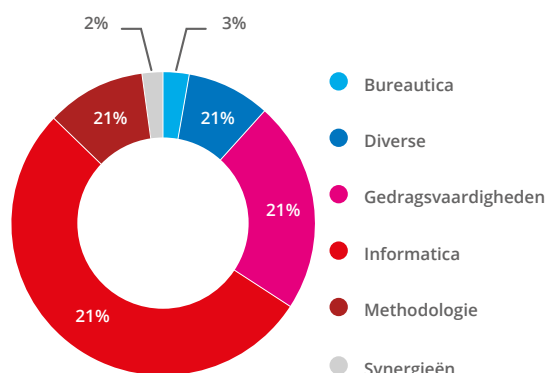
Het JumpStart-piloottraject voor DBA-profielen dat eind 2013 werd opgemaakt, werd in 2014 met succes uitgetest en kan nu desgewenst herhaald worden in functie van de toekomstige behoeften aan DBA'ers.

Learning & Development in getallen

In 2014 werd 93% van de opleidingsplanning uitgevoerd, wat goed is voor 2927 dagen opleiding (t.o.v. 3346 dagen in 2013). Ongeveer 65% van de opleidingsdagen in 2014 was informatica-gerelateerd, terwijl de gedragsopleidingen (o.a. leiderschapsontwikkeling) iets minder dan een kwart in beslag namen.

De gemiddelde afwezigheidsgraad is in 2014 beperkt gebleven tot 1,4% in vergelijking met 2% in 2013. Slechts 16,7% van de opleidingsaanvragen werd in de loop van 2014 geannuleerd (ten opzichte van 24% in 2013).

Daarnaast besteedde Learning & Development in 2014 ook ruim aandacht aan de kwaliteit van het opleidingsaanbod. Trainers, zowel intern als extern, kregen daarom richtlijnen en tips om de inhoud en didactische aanpak van de opleidingen optimaal af te stemmen op het doelpubliek.



Synergieën

Er werden in 2014 verkennende gesprekken gevoerd met het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO) om mogelijke vormen van synergie te identificeren en te realiseren. De project-scope werd vastgelegd en moet in 2015 tot een concrete samenwerking leiden.

De Synergieën²-opleidingscyclus bij de RSZ werd in 2014 opnieuw ingericht en was toegankelijk zowel voor RSZ- als Smals-medewerkers. Er namen in totaal 59 Nederlandstalige en 96 Franstalige Smals-medewerkers deel aan één of meerdere opleidingsmodules over de interne werking van de RSZ.

eHR

In de loop van 2014 werd de L&D-module van het nieuwe eHR-platform geïmplementeerd en in gebruik genomen. De elektronische goedkeuringsflow voor opleidingsaanvragen werd daardoor sterk vereenvoudigd met minder e-mailverkeer tot gevolg. De opleidingsaanvragen vloeien nu gedurende het ganse jaar binnen wat een efficiënte afhandeling toelaat. Medewerkers kunnen zich via de catalogus op wachtlijsten inschrijven of zich toevoegen aan de deelnemerslijst van opleidingssessies die reeds ingepland zijn. Gebruikers kunnen bovendien ook opleidingsadvies vragen aan de medewerkers van Learning & Development om tot de juiste opleidingskeuze te komen.

61

Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2014 hadden 1.759 mensen een arbeidsovereenkomst bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2013 is dat een stijging van 3 personen. In voltijdse equivalenten sloot Smals 2014 af op 1665 VTE's. Dat is een afname met 12,6 VTE's ten opzichte van 31 december 2013.

Eind 2014 telde Smals 901 interne medewerkers, 12 minder dan eind 2013. Het aantal gedetacheerde medewerkers steeg daarentegen met 15 eenheden om uit te komen op 858 eind 2014. Het aandeel van de gedetacheerden in het personeelsbestand van Smals bleef dus ook in 2014 verder groeien. Op 31 december 2014 waren de ICT'ers goed voor 74,34 % van het totale personeelsbestand.

Top Employer

In 2014 werd Smals voor de zevende keer op rij erkend als Top Employer. Deze erkenning is gebaseerd op een enquête met audit en een benchmarkstudie en geeft sollicitanten de zekerheid dat ze solliciteren bij een kwaliteitswerkgever. Het officiële kwaliteitslabel Top Employer, dat alleen erkende bedrijven mogen voeren, geeft de openstaande functies van Smals extra aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt. In België werden in 2014 slechts 47 bedrijven gecertificeerd.



LEDENLIJST

Leden in categorie A

Controledienst voor de Ziekenfondsen (CDZ)
Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS)
eHealth-platform (eHP)
Federaal agentschap voor de Kinderbijslag (FamiFed)
FOD Sociale Zekerheid (FOD SZ)
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO)
Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)
Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)
Hulp- en Voorzorgskas voor Zeevarenden (HVZ)
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW)
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)
Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)
POD Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Sociale Economie (POD MI)
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)
Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)
Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)



Leden in categorie B

Actiris
Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB)
Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer
Commissie voor de regulering van de elektriciteit en het gas (CREG)
Egov vzw
Fedasil
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen & Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAWV)
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD VVWL)
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 Elektriciens
Forem
Franse Gemeenschapscommissie (CoCoF)
Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)
Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Kas der geneeskundige verzorging van HR Rail
Kind & Gezin (K&G)
Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap
Nationale Arbeidsraad
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Sefocam vzw
Service Public de Wallonie
SIGeDIS
Sociaal Fonds Bus/Car
Sociaal Fonds Kleding en Confectie
Sociaal Fonds voor het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden (ANPCB)
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 het Beheer van gebouwen
Sociaal Fonds voor het garagebedrijf
Sociaal Fonds Transport en Logistiek
Sociaal Fonds voor de schoonmaak- en ontmettingsondernemingen
Sociaal Fonds voor de uitzendkrachten
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 Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (VAZG)
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse overheid - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)
Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
Vlaamse overheid - Zorginspectie
Waarborg en sociaal fonds Horeca en aanverwante bedrijven
Waarborg en sociaal fonds voor de Landbouw
Waarborg en sociaal fonds voor het Tuinbouwbedrijf
Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid

Leden in categorie C

Andenne CPAS
Anderlecht OCMW
Anzegem OCMW
Ardooi OCMW
Asse OCMW
Aubange CPAS
Auderghem CPAS
Aywaille CPAS
Bastogne CPAS
Beernem OCMW
Bekkevoort OCMW
Beringen OCMW
Berlare OCMW
Beveren OCMW
Blegny CPAS
Bonheiden OCMW
Borgloon OCMW
Bornem OCMW
Brakel OCMW
Bree OCMW
Bruxelles CPAS
Chaumont-Gistoux CPAS
Court-Saint-Étienne CPAS
Chimay CPAS
Deerlijk OCMW
Durbuy CPAS
Eghezée CPAS
Ellezelles CPAS
Engis CPAS
Esneux CPAS
Etterbeek CPAS
Evere CPAS
Faimes CPAS
Fauvillers CPAS
Florenville CPAS
Genk OCMW
Gent OCMW
Geraardsbergen OCMW
Gerpennes CPAS
Gingelom OCMW
Grez-Doiceau CPAS
Grimbergen OCMW
Haacht OCMW
Halle OCMW
Hamoir CPAS
Hamont-Achel OCMW
Hensies CPAS
Heron CPAS
Heuvelland OCMW
Holsbeek OCMW
Horebeke OCMW
Houthulst OCMW
Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle (IMIO)
Ixelles CPAS
Izegem OCMW
Jette OCMW
Kampenhout OCMW
Kapelle-op-den-Bos OCMW
Kluisbergen OCMW
Knokke-Heist OCMW
Kontich OCMW
Kortemark OCMW
Kortenaken OCMW
Kortrijk OCMW
Kraainem OCMW
Le Roeulx CPAS
Lebbeke OCMW
Ledegem OCMW
Lens CPAS
Leuven OCMW
Les Bons Villers CPAS
Libin CPAS
Liège CPAS
Lier OCMW
Limbourg CPAS
Linter OCMW
Lochristi OCMW
Lummen OCMW
Maaseik OCMW
Maasmechelen OCMW
Malmédy CPAS
Marchin CPAS
Merchtem OCMW
Merelbeke OCMW
Middelkerke OCMW
Molenbeek-Saint-Jean CPAS
Mons CPAS
Moorslede OCMW
Morlanwelz CPAS
Mortsel OCMW
Muntpunt vzw
Nevele OCMW
Nieuwpoort OCMW
Ninove OCMW
Nivelles CPAS
Onhaye CPAS
Oostende OCMW
Oosterzele OCMW
Oud-Turnhout OCMW
Ouffet CPAS
Pecq CPAS
Perwez CPAS - Plombières CPAS
Pont-à-Celles CPAS
Quévy CPAS
Ranst OCMW
Rebecq CPAS
Riemst OCMW
Rixensart CPAS
Roeselare OCMW
Ronse OCMW
Rotselaar OCMW
Sainte-Ode CPAS
Schaerbeek CPAS
Schelle OCMW
Seneffe CPAS
Sint-Agatha Berchem OCMW
Sint-Amands OCMW
Sint-Joost-ten-Node OCMW
Sint-Martens Latem OCMW
Sint-Truiden OCMW
Soumagne CPAS
Sprimont CPAS
Staden OCMW
Ternat OCMW
Tessengerlo OCMW
Torhout OCMW
Tremelo OCMW
Uccle CPAS
Verviers CPAS
Veurne OCMW
Villers-le-Bouillet CPAS
Voeren OCMW
Waarschoot OCMW
Watermael-Boitsfort CPAS
Welzjinskoepel West brabant
Welzjinsregio Noord-Limburg
Wervik OCMW
Wetteren OCMW
Wevelgem OCMW
Wezembeek-Oppem OCMW
Wingene OCMW
Woluwé-Saint-Pierre CPAS
Wuustwezel OCMW
Zelee OCMW
Zemst OCMW
Zingem OCMW
Zoersel OCMW
Zutendaal OCMW
Zwevegem OCMW
Zwijndrecht OCMW



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

Verantwoordelijke uitgever:
Gedelegeerd Bestuurder
Frank Robben

Redactie:
Externe communicatie
Jan-Frans Lemmens

Vertaling:
David Degrendele

Opmaak:
Quentin Delsaut

Productie:
Bucom

Drukwerk:
Snel

