

# Activiteitenverslag **2010**

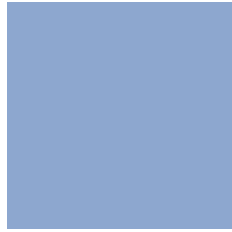
---



# Inhoud

Voorwoord	<b>1</b>
ICT voor werk, gezin en gezondheid	<b>3</b>
Transparant, krachtig, duurzaam	<b>4</b>
Bedrijfsprofiel	<b>6</b>
Strategie	<b>7</b>
Bestuursorganen	<b>9</b>
Kerncijfers	<b>13</b>
Transparant en toekomstgericht klantenbeheer	<b>15</b>
Marktgericht en praktijkgericht onderzoek	<b>16</b>
Publicaties in 2010	<b>18</b>
Consultancy	<b>19</b>
Projecten	<b>20</b>
Projecten in 2010	<b>21</b>
Overzichtslijst van projecten in 2010	<b>35</b>
Services	<b>36</b>
Nieuwe diensten	<b>37</b>
Competentiecentra	<b>38</b>
Infrastructuur	<b>40</b>
Herbruikbare toepassingen	<b>43</b>
Communicatie	<b>44</b>
Human Resources	<b>45</b>
HR, partner in business	<b>46</b>
Ledenlijst	<b>51</b>





---

## Voorwoord



ICT heeft de kracht om onze samenleving blijvend te veranderen. De toegang tot informatie, communicatie en publieke dienstverlening biedt kansen aan onze burgers en bedrijven om hun volle potentieel te ontwikkelen. Ook inzake werk, gezin en gezondheid kan ICT het openbaar beleid versterken, de praktische en financiële drempels voor persoonlijke en zakelijke ontwikkeling verder verlagen.

Wanneer 77% van de Belgische burgers toegang heeft tot internet, mag de publieke sector in deze evolutie niet achterblijven. Smals ondersteunt de openbare instellingen van onze sociale zekerheid en gezondheidszorg daarom met expertise, daadkracht en ervaring. Het motto 'ICT for Society' krijgt elke dag concreet vorm via de projecten en online diensten van meer dan 60 lidinstellingen.

De uitdagingen zijn groot. Door de economische crisis is de budgettaire ruimte voor nieuw beleid gekrompen. De vergrijzing zorgt in tal van publieke instellingen voor een generatiewissel. Burgers en bedrijven verwachten transparantie en efficiëntie. Nieuwe manieren van werken dringen zich op, waarin ICT een hoofdrol kan spelen.

2010 was voor Smals zélf een jaar van verandering. Voor de eigen medewerkers was de verhuis naar de nieuwe hoofdzetel aan de Fonsnylaan, uitstekend gelegen nabij het Brusselse Zuidstation, het meest zichtbare symbool van de jarenlange evolutie naar een klantgerichte, transparante, daadkrachtige en resultaatgerichte organisatie.

Smals mocht in 2010 opnieuw een forse groei optekenen. Dit is bovenal een teken van de strategische plaats die ICT heeft verworven in het beleid van onze leden. We zien de volgehouden groei ook als een gewaardeerde blijk van vertrouwen.

1664 medewerkers willen dat vertrouwen, dankzij hun expertise, leervermogen, ervaring en motivatie elke dag blijven waarmaken.

Frank Robben  
Gedelegeerd bestuurder





# ICT voor werk, gezin en gezondheid

In de relatie tussen burgers, bedrijven en de overheid speelt ICT een steeds grotere rol. Het internet is een informatie- en communicatiemedium geworden dat vandaag de grote meerderheid van onze burgers en bedrijven bereikt.

De lat ligt steeds hoger. Online diensten horen 24 uur op 24, zeven dagen op zeven beschikbaar te zijn. De trend naar 'Open Data' is onomkeerbaar. De publieke sector heeft zelf, door de nakende pensionering van tienduizenden ambtenaren, meer dan ooit nood aan efficiënte werkprocessen. Smals helpt haar leden daarom graag met actuele ICT-technologie een krachtig antwoord te bieden op de uitdagingen van onze veranderende samenleving.

## **Sociale zekerheid en administratieve vereenvoudiging**

De elektronische aangifte van tewerkstelling is een mijlpaal geweest in de informatisering van de sociale zekerheid. Via de 'onmiddellijke' aangifte Dimona en de multifunctionele kwartaalaangifte DmfA staan zo'n 267.000 Belgische werkgevers, rechtstreeks of via hun erkend sociaal secretariaat, in contact met 25 openbare instellingen van de sociale zekerheid. De elektronische aangifte vervangt een onoverzichtelijke stroom van papieren aangiften naar elk van deze instellingen, die tot de late jaren 1990 verplichte kost was. Onze Belgische werkgevers besparen dankzij Dimona en DmfA fors op administratieve kosten, volgens cijfers van het Planbureau ter waarde van zo'n 1,7 miljard Euro per jaar.

Voor de werknemer betekent de elektronische aangifte een garantie van zijn of haar sociale rechten vanaf dag één. Pensioenrechten worden ondubbelzinnig opgebouwd en bij sociale risico's zoals werkloosheid of ziekte volstaat een minimum aan administratieve documenten. Smals werkt trouwens volop aan ICT-toepassingen om ook hier de papieren administratie tot een minimum te beperken.

Voor de overheid is informatiebeheer een krachtig hulpmiddel om toekomstgericht te denken en de betaalbaarheid van onze sociale zekerheid op lange termijn te garanderen. Zo kunnen de kosten van vergrijzing en werkloosheid beter worden ingeschat, terwijl een krachtige bestrijding van sociale fraude zorgt voor extra inkomsten. Alleen zo kunnen we de volgende generaties laten genieten van dezelfde sociale bescherming.

## **De levensreddende kracht van informatie**

In de gezondheidszorg speelt informatietechnologie steeds vaker een beslissende rol. Bovenop de administratieve toepassingen leidt ICT steeds vaker tot het verbeteren van de medische praktijk. Anonieme registers van heup- en knieprothesen tonen aan welke implantaten na verloop van jaren de beste resultaten geven. De dragers van pacemakers of kunstmatige hartkleppen zijn zonodig snel terug te vinden, in geval van een gekend defect met een welbepaald type. Voor zware artritismedicatie brengt software de totale kost en het resultaat op lange termijn in kaart. In geval van een epidemie zoals de griep AH1N1 kon Volksgezondheid van dag tot dag de werkelijke verspreiding en vaccinatie opvolgen.

Bij levensreddende beslissingen zullen dokters steeds vaker een beroep doen op medische informatie die buiten hun eigen medisch dossier is opgeslagen. Het eHealth-platform is vandaag de centrale draaischijf waarlangs private en publieke actoren die informatie veilig kunnen uitwisselen, met garanties voor de Privacy volgens de hoogste standaarden. Via webservices zullen ziekenhuistoepassingen zoals het elektronisch medisch dossier permanent onderling verbonden zijn. Huisartsen en niet-medische zorgverstrekkers worden steeds nadrukkelijker betrokken in het delen van informatie. Nog steeds worden patiënten immers suboptimaal behandeld omdat hun medisch dossier niet toegankelijk is op een beslissend moment. In deze situaties kan informatie levens redden.

Smals zorgt ervoor dat deze informatie goed terecht komt: op het juiste moment, bij de juiste persoon, in alle veiligheid.

**Transparant**



**Krachtig**



**Duurzaam**



Smals zag haar activiteiten tijdens de voorbije jaren fors uitbreiden, zowel naar de schaal als naar de volledigheid van haar aanbod. Het aantal lidinstellingen bleef uitbreiden, terwijl vooral de samenwerking met de bestaande leden verder werd uitgediept. Het aantal medewerkers is in het voorbije decennium bijna verdubbeld, van 841 medewerkers in 1999 naar 1664 in 2010. Zulke schaaluitbreiding stelt uitdagingen voor Smals als organisatie, zoals het permanent versterken van de interne samenhang, de focus op klantgericht communiceren en het efficiënt blijven aantrekken van ICT-talent. Deze uitdagingen kregen in 2010 een krachtig antwoord.

In 2010 heeft Smals belangrijke inspanningen geleverd om nóg transparanter en performanter uit de hoek te komen. Aanbevelingen van het Rekenhof, geformuleerd en geïmplementeerd naar aanleiding van een uitgebreid rapport in juli 2009, hadden het daadwerkelijk toezicht van de leden over de werking van de vzw eerder al versterkt. In 2010 ging Smals een stuk verder. De kostprijsboekhouding is voor leden en externe controleorganen rechtstreeks consulteerbaar via een gedetailleerd elektronisch rapport per maand. De facturatie aan de leden bevat een veel hoger detailniveau, dat gemaakte kosten nog duidelijker toewijst. Meer dan 150 Service Level Agreements (SLA) bewaken elke dag de performantie van ICT-toepassingen waarvoor Smals het dagelijks onderhoud verzorgt.

De installatie van het Auditcomité en de permanente cel Interne Audit dienen als unieke hefboomen om de samenhang en de kracht van interne processen verder te versterken. Gedurende vier jaar neemt een uitgebreide interne audit alle bedrijfsprocessen onder de loep binnen de projectgerichte ICT, de servicegerichte ICT en de ondersteunende diensten. Smals loopt dankzij de installatie van een permanente auditstructuur mee voorop in een trend die in de publieke sector ongetwijfeld een steeds grotere rol zal spelen.

Smals investeert meer dan ooit toekomstgericht. De verhuis van de hoofdzetel naar een nieuw gebouw aan de Fonsnylaan verzekert een groeiend aantal medewerkers van een ruime, comfortabele en uitstekend bereikbare werkplek. Een 27-jarig huurcontract, groeicapaciteit ter plaatse en een tweede nieuwbouw nabij het Noordstation bieden voldoende garanties voor de toekomst.

Om economische en ecologische redenen heeft Smals gekozen voor een energiezuinig bedrijfsgebouw. Ook de datacenter-site te Anderlecht was het terrein voor forse investeringen in rationeel energiegebruik. De koelinstallaties maken nu maximaal gebruik van luchtkoeling en waterkoeling, goed voor een reductie van 45% in het stroomverbruik voor de koeling.



# Bedrijfsprofiel

## **ICT-diensten voor de publieke sector**

Expertise, schaalvoordelen en flexibiliteit zijn drie belangrijke drijfveren voor het bestaan van Smals. Al sinds haar oprichting in 1939 ligt de focus nadrukkelijk bij informatiebeheer en de bijhorende technologische expertise. De vzw-structuur biedt daarbij een pragmatisch, flexibel kader dat toelaat om beter in te spelen op de noden van de instellingen enerzijds, en anderzijds op de snel veranderende context van de technologie en de ICT-markt.

Smals is een private vzw die de belangen van haar leden ondersteunt door de uitbouw van ICT-diensten in e-government en e-health. Alleen de leden kunnen genieten van deze diensten, die worden aangeboden en verrekend aan kostprijs. Deze 'shared services'-aanpak biedt belangrijke voordelen dankzij de uitbouw van ICT-infrastructuren op een veel grotere schaal, het delen van expertise, de voordelen van technische standaardisatie en een grotere flexibiliteit in de inzet van mensen en middelen.

## **'In-house' dienstverlening**

Onder meer via de Raad van Bestuur, het Strategisch Comité en het Auditcomité beschikken de leden over een daadwerkelijk toezicht op de werking en de strategie van de vzw. Het Europees Hof van Justitie stelt ICT-dienstverlening aan openbare instellingen gelijk aan 'in-house' dienstverlening, onder de strikte voorwaarde dat deze instellingen een daadwerkelijk toezicht behouden over de uitvoerende entiteit en dat de activiteiten hoofdzakelijk voor hen zijn bestemd. In een uitgebreid rapport van Juli 2009 heeft het Belgische Rekenhof expliciet bevestigd dat de activiteiten van Smals onder deze zienswijze vallen.

De status van in-house dienstverlener biedt belangrijke voordelen voor de leden, doordat opdrachten rechtstreeks in overleg met Smals kunnen worden opgestart en bijgestuurd. Doelstellingen en wederzijdse engagementen worden voor elke nieuwe opdracht vastgelegd in een Bijzondere Samenwerkingsmodaliteit (BSM). Details over de uitvoering van projecten staan vermeld in het project charter, voor diensten in de bijhorende SLA. Het kader voor de samenwerking tussen Smals en haar leden berust op de voorwaarden van het lidmaatschap, niet op een contractrelatie. De reglementering betreffende de overheidsopdrachten is daardoor niet van toepassing tussen de leden van Smals en de vzw, maar wél wanneer Smals op haar beurt een beroep doet op de ICT-markt.

De wet van 15 januari 1990 (oprichting van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid) en de wet van 17 juli 2001 hebben nog duidelijker de machtiging omkaderd waarmee overheidsdiensten zich mogen verenigen voor het uitvoeren van taken inzake ICT en informatieveiligheid. Smals toont nog elke dag aan dat zulke samenwerking belangrijke voordelen oplevert.

## **Focus en flexibiliteit**

De jarenlange focus van Smals op de sociale zekerheid en de gezondheidszorg bevordert in grote mate de samenhang tussen ICT-oplossingen en de reële noden van de lidinstellingen. Terreinkennis is onontbeerlijk. Langdurige samenwerking leidt tot sterke resultaten. Zo'n 75% van de omzet wordt daarom binnen de sociale zekerheid en gezondheidszorg geboekt, aangevuld met diensten naar andere openbare instellingen voor zover deze bijvoorbeeld extra schaalvoordelen opleveren. Volgens de strategische objectieven van Smals blijft dit ook zo in de toekomst.

Het private karakter van de vzw-structuur is een extra troef om flexibiliteit te bieden binnen projecten, diensten en detachering. In de rekrutering en retentie van getalenteerde medewerkers moet Smals immers voortdurend een antwoord bieden op evoluties in de privémarkt. De ICT-lonen bij Smals evolueren via een benchmark in functie van de realiteit op de privémarkt. Steeds meer instellingen doen steeds nadrukkelijker een beroep op Smals om snel en duurzaam competente ICT-krachten aan te trekken.





# Strategie

## Doelstellingen en prioriteiten in 2010

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.

In 2010 legde Smals de klemtoon op kwaliteit voor haar klanten, budget- en kostcontrole en de organisatie van een interne audit. De missie en strategische doelstellingen krijgen bij Smals concreet vorm dankzij een permanente zorg voor kwaliteit en sterke operationele processen. Als hefboom voor permanente verbetering van haar diensten hanteert Smals prioritaire aandachtspunten en indicatoren voor meetbare prestatieverbetering.

## Strategische doelstellingen

De strategische doelstellingen bepalen het beleid van Smals op langere termijn en worden vertaald tot in de jobarchitectuur van elke medewerker. De strategische doelstellingen zijn:

1. Smals streeft naar maximale effectiviteit en efficiëntie.
2. Smals beheert actief en continu de verwachtingen van haar klanten-leden en voldoet eraan.
3. Smals benadert prioritair de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg. Smals kan voor andere overheidsdiensten werken op hun vraag.
4. Smals past hergebruik toe waar dit extra toegevoegde waarde of schaalvoordelen oplevert voor het geheel.
5. Smals waarborgt de deskundigheid van haar medewerkers, innoveert gericht, ontwikkelt nieuwe competenties die aansluiten bij de noden van de klanten-leden en partnerorganisaties en introduceert deze georganiseerd.
6. Er heerst een service- en resultaatgerichte cultuur die steunt op goed gecoachte en ondersteunde medewerkers.
7. Smals is een uitstekende werkgever en staat als dusdanig bekend bij de medewerkers en op de arbeidsmarkt.
8. Smals is een deskundige en betrouwbare partner en staat als dusdanig bekend bij onze doelgroep en aanverwante organisaties.

De strategische doelstellingen zijn algemeen geformuleerd en worden via kritieke succesfactoren (KSF) vervolgens dieper uitgewerkt in meetbare indicatoren (KPI's) en operationele doelen. In 2010 heeft Smals 88,6% van haar KPI-objectieven behaald. Binnen de projectorganisatie werden 75% van alle projecten gerealiseerd binnen de gestelde timing én budget. In ICT-services streeft Smals naar een realisatie van 95% van alle SLA's. Deze inspanning loopt door in 2011. Smals geeft hier trouwens als één van de weinige ICT-aanbieders een totale servicegarantie, software en hardware inclusief.

## Kwaliteitszorg

De servicekwaliteit is voor Smals-klanten nauwkeurig meetbaar dankzij de rapportering en opvolging van Service Level Agreements (SLA's). Het systeem van technische servicegaranties werd sterk uitgebreid in 2010. Momenteel worden 165 services gemeten en gerapporteerd. Het effectief behalen van deze SLA's is geïntegreerd in de centrale rapportering van KPI's (opvolging van strategische indicatoren).

De aanpak van het projectmanagement werd doorgelicht en deze analyse resulteerde in een 'Chain Project Management' optimalisatieprogramma. Ter verbetering van de methodologie voor strategische projecten werd een coördinator aangesteld. Tevens werd een Quality Assurance Project doorgevoerd vanuit het Project Support Team.



## Controle van kosten en risico's

In 2010 heeft Smals de controle op budgetten en uitgaven verder verbeterd, onder meer via het versterken van de interne rapporteringstoepassing. Budgetverantwoordelijken krijgen hierdoor een beter zicht op de uitgaven. De elektronische rapportering geeft ook een gedetailleerd beeld van de gepresteerde diensten zoals bestemd voor facturatie.

Er is een uniforme budgettaire rapportering voorhanden voor de belangrijkste leden van Smals. Dit maakt een substantiële verbetering mogelijk van de budgetopvolging door de leden. Budgetverantwoordelijken worden ook periodiek geïnformeerd wanneer hun verbruik dreigt af te wijken van de vooropgestelde budgetten.

Risk Level
Critical Risks
Important Risks
Moderated Risks
Acceptable Risks
Negligible Risks

Smals leverde in 2010 ook belangrijke inspanningen inzake risicobeheer. Op basis van een eigen risico-identificatiemodel (RIM) en de ISO 31000-standaard, heeft Smals uiteindelijk 83 typerisico's in kaart gebracht in drie hoofdgroepen: externe risico's, intern-operationele risico's en risico's omtrent de besluitvorming. Elk typerisico werd vervolgens ingeschaald, op een schaal van 1 tot 5, naar mogelijke impact, waarschijnlijkheid en risicobeheersing. Dit heeft geleid tot een cartografie op hoog niveau van de belangrijkste risico's, die op haar beurt de basis vormt voor het stellen van prioriteiten en het initiëren van actieplannen.

Via de nieuwe interne ICT-toepassing RiskVision, intern ontwikkeld door Smals, beschikken beslisningnemers over een actueel overzicht van de operationele risico's die hen persoonlijk aangaan, de inschaling en de opvolging qua risicobeheersing. De inschaling van de risicobeheersing dient op haar beurt als uitgangspunt voor een toetsing door de dienst Interne Audit.

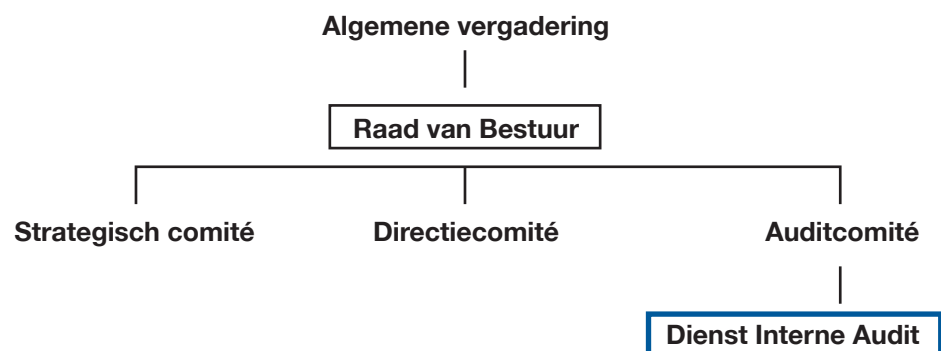
## Dienst Interne Audit



Parallel met de oprichting van het Auditcomité heeft Smals een permanente dienst Interne Audit ingericht onder leiding van Marc Vael (foto), internationaal erkend expert op dit gebied. Om volkomen onafhankelijk te kunnen functioneren, rapporteert de dienst viermaal per jaar rechtstreeks aan het Auditcomité.

Zoals beschreven in het goedgekeurde Auditplan worden alle interne processen doorgelicht over de volgende vier jaar: projectgerelateerde, servicegerelateerde en ondersteunende processen. In 2010 werden al vier interne audits opgestart. De dienst Interne Audit reserveert 75% van haar activiteiten voor geplande audits en 25% voor opdrachten ad-hoc, op last van de directie van Smals, de gedelegeerd bestuurder of het Auditcomité. De dienst fungeert ook als kenniscentrum voor alle vragen inzake goed bestuur (governance), risicobeheersing en compliance.

Als leidraad hanteert de dienst Interne Audit de internationale normen van het IIA (The Institute of Internal Auditors), de Belgische Corporate Governance Code – ook bekend als de Code Daems – en de principes van het CobiT-referentiekader van ISACA. Elke interne audit gebeurt onpartijdig, vertrouwelijk, transparant en tegensprekelijk. Het resultaat is steeds samengevat in een maturiteitscore per proces, die aangeeft wat de kloof is tussen de realiteit op het terrein en de verwachtingen van het management.





# Bestuursorganen

## Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (RvB), aangeduid door de Algemene Vergadering, biedt bij uitstek een doorslaggevend controlemiddel van de lidinstellingen over het beleid van Smals. De RvB beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. De RvB 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 2011 hadden volgende personen zitting in de Raad van Bestuur:

**Pierre Vandervorst** - voorzitter

**Johan Verstraeten** - ondervoorzitter

*Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)*

**Frank Robben** - gedelegeerd bestuurder

*Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)*

**Jacqueline De Baets** - plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder

*Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)*

**Georges Carlens** - bestuurder

*Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)*

**Dirk Cuypers** - bestuurder

*FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen & Leefmilieu*

**Marc De Block** - bestuurder

*Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)*

**Jo De Cock** - bestuurder

*Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)*

**Jan Deprest** - bestuurder

*Egov vzw, Fedict*

**Karel Deridder** - bestuurder

*Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)*

**François Florizoone** - bestuurder

*Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO)*

**Joël Livyns** - bestuurder

*SIGeDIS vzw*

**Christine Miclotte** - bestuurder

*Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)*

**Emmanuel Quintin** - bestuurder

*eHealth-platform*

**Yves Roger** - bestuurder

*Vertegenwoordiger van de Minister van Begroting*

**Koen Snyders** - bestuurder

*Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)*

**Christophe Soil** - bestuurder

*Beleidscel van de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid*

**Frank Van Massenhove** - bestuurder

*FOD Sociale Zekerheid*

**Luc Vanneste** - bestuurder

*Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RVJ)*

**Michaëlla Misko** - externe expert

*FOD Sociale Zekerheid*



### **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 31 december 2010:

- dhr Frank Robben – gedelegeerd bestuurder Smals, voorzitter
- dhr Georges Carlens – RVA
- dhr Dirk Cuypers – FOD VWL
- dhr Jo De Cock – RIZIV
- dhr Jan Deprest – Egov
- dhr Joël Livyns – SIGeDIS
- dhr Koen Snyders – RSZ
- dhr Tony Vanderbruggen – Smals
- dhr Pierre Vandervorst – Smals
- dhr Luc Vanneste – RJV
- de leden van het directiecomité van Smals

### **Auditcomité**

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 31 september 2010 en rapporteert aan de Raad van Bestuur. Het comité is samengesteld als volgt:

- dhr Koen Snyders (RSZ), voorzitter
- dhr Johan Verstraeten (RKW)
- dhr Joël Livyns (SIGeDIS)
- dhr Pierre Vandervorst (Smals)
- dhr Frank Robben (KSZ)
- dhr Dirk Cuypers (FOD VWL)
- dhr Karel Baeck, externe expert
- mw Josiane Van Waesberghe, externe experte
- mw Monique Garsoux, externe experte
- dhr Stefan Vanhoof (Smals), waarnemer zonder stemrecht
- dhr Jean-Luc Vanneste (Smals), waarnemer zonder stemrecht

Karel Baeck is voormalig administrateur-generaal van de RVA. Josiane Van Waesberghe is diensthoofd interne audit bij de FOD Mobiliteit en Vervoer en bestuurslid van IIA België. Monique Garsoux is diensthoofd interne auditprocessen en methodieken bij Dexia Groep en bestuurslid van ISACA België.



### **Directiecomité**

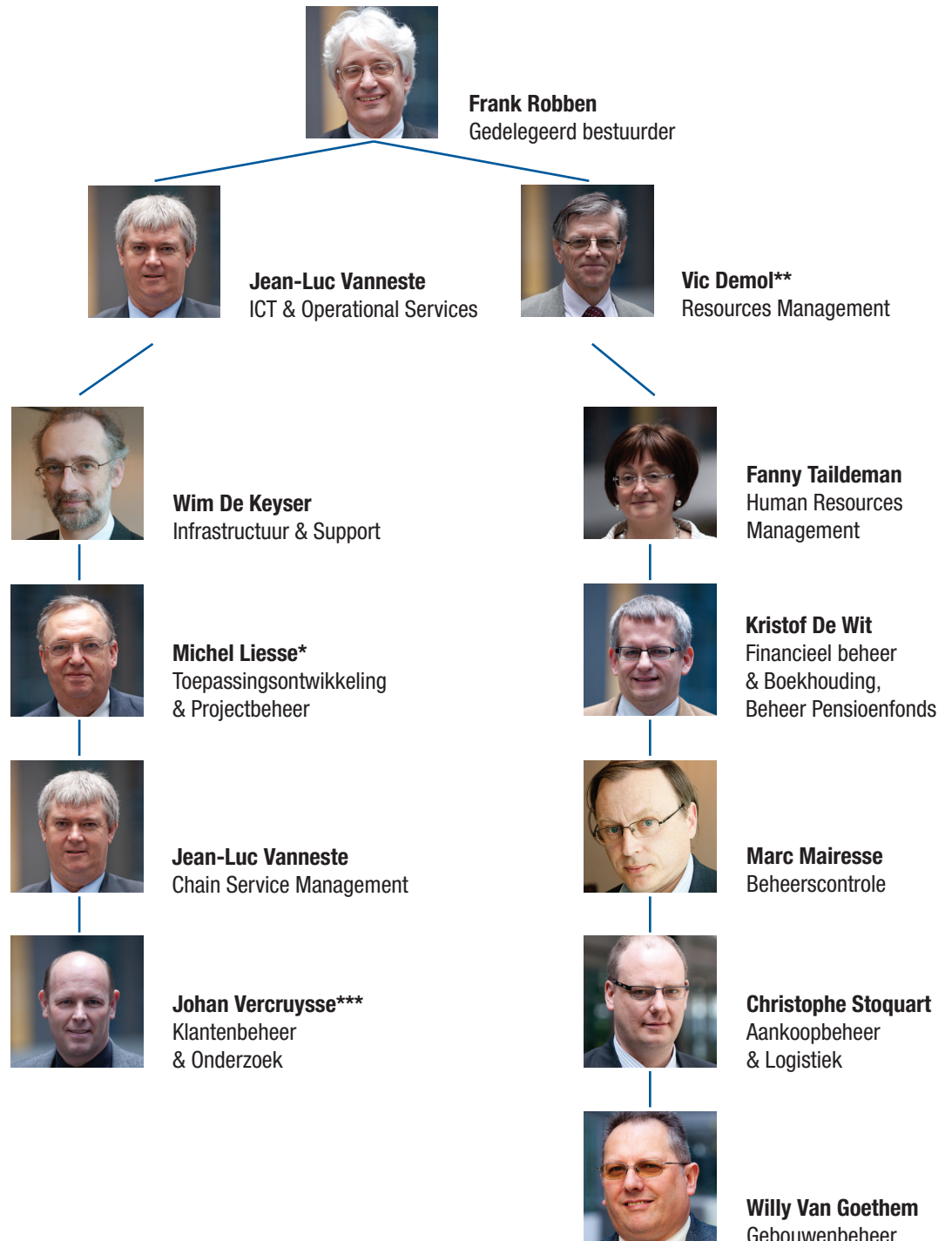
Het directiecomité vertaalt de bedrijfsstrategie concreet naar de dagelijkse leiding van de vzw. Het comité staat onder de strategische leiding van Frank Robben, gedelegeerd bestuurder, en onder de operationele leiding van Jean-Luc Vanneste, managing director. Op 31 december 2010 bestond het directiecomité verder uit Vic Demol, Kristof De Wit, Michel Liesse, Fanny Taildeman, Stefan Vanhoof en Johan Vercruysse.

### **Dankwoord Vic Demol en Michel Liesse**

Op 1 april 2011 vertrok Vic Demol, directeur Resources Management, na 32 jaar dienst met pensioen. Eerder zette Michel Liesse, directeur Toepassingsontwikkeling & Projectbeheer, een punt achter een 'lifetime career' van liefst 42 jaar bij Smals. Sinds 1 februari 2011 zetelt Guy Van Hooveld in het directiecomité als opvolger van Michel Liesse. Stefan Vanhoof nam de verantwoordelijkheden over van Vic Demol. Smals dankt Vic Demol en Michel Liesse nogmaals hartelijk voor hun jarenlange inzet en toewijding.



## Dagelijks bestuur – Organogram



\* Vanaf 1/2/2011 opgevolgd door dhr Guy Van Hooveld

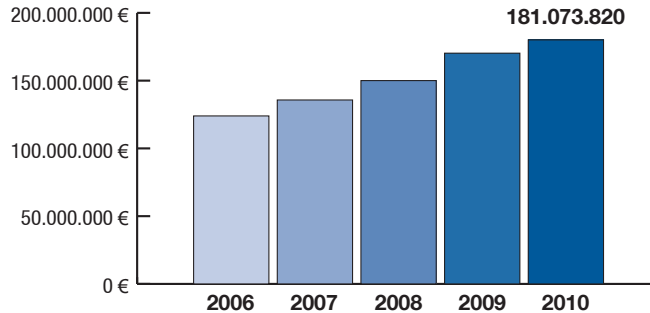
\*\* Vanaf 1/4/2011 opgevolgd door dhr Stefan Vanhoof

\*\*\*Rapporteert vanaf 1/4/2011 aan dhr Stefan Vanhoof



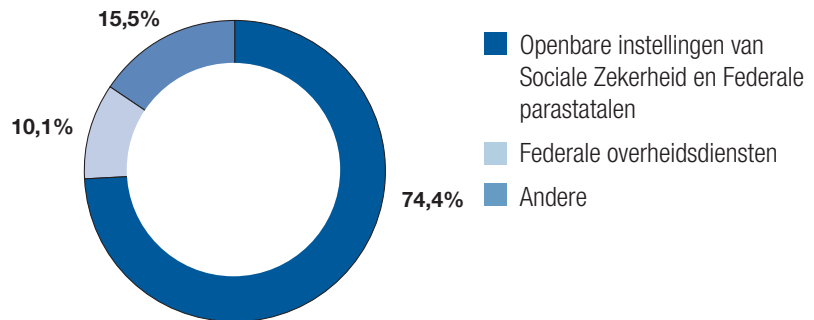
# Kerncijfers

## Evolutie van de omzet 2006-2010



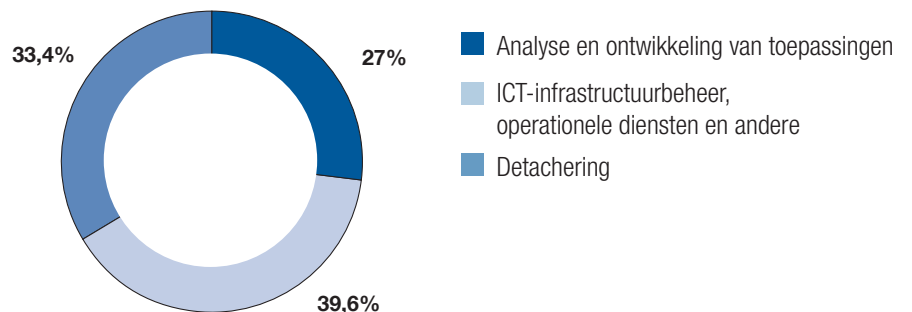
	2006	2007	2008	2009	2010
Omzet (EUR)	123.960.355€	135.732.777€	150.027.798€	170.267.049€	<b>181.073.820€</b>

## Samenstelling van de omzet naar klantengroep



Openbare instellingen van Sociale Zekerheid en Federale parastatalen	134.702.414€	74,4%	■
Federale overheidsdiensten	18.269.105€	10,1%	■
Andere	28.102.301€	15,5%	■

## Samenstelling van de omzet naar activiteiten

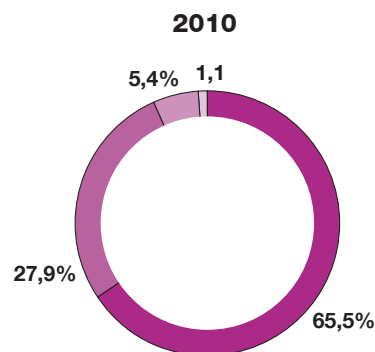


Analyse en ontwikkeling van toepassingen	48.969.818 €	27,0%	■
ICT-infrastructuurbeheer, operationele diensten en andere	72.878.854 €	39,6%	■
Detachering	60.327.722 €	33,4%	■



## Kostenstructuur

- Lonen, sociale lasten en pensioenen
- Diensten, diverse goederen
- Afschrijvingen, voorzieningen
- Andere

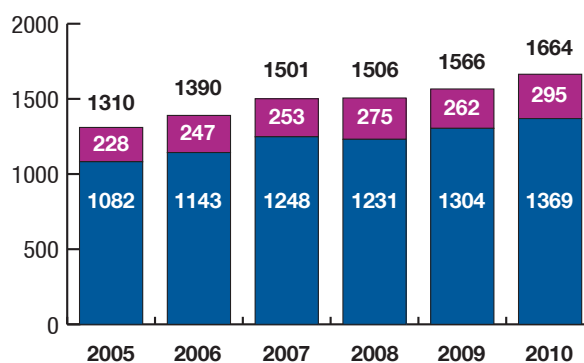


	2009	2010
Lonen, sociale lasten en pensioenen	65,1%	65,5%
Diensten, diverse goederen	27,9%	27,9%
Afschrijvingen, voorzieningen	6,0%	5,4%
Andere	0,9%	1,1%
<b>Totale kosten</b>	<b>172.447.000€</b>	<b>182.869.000€</b>

## Opbrengsten

	2009	2010
Omzet	98,7%	99%
Andere bedrijfsopbrengsten	1,1%	0,9%
Financiële opbrengsten	0,2%	0,1%
<b>Totale kosten</b>	<b>172.447.000€</b>	<b>182.869.000€</b>

## Aantal werknemers 2005-2010



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2005	1082	228	1310
2006	1143	247	1390
2007	1248	253	1501
2008	1231	275	1506
2009	1304	262	1566
2010	1369	295	1664





# Transparant en toekomstgericht klantenbeheer

Dankzij een jarenlange intense samenwerking en een blijvende focus op sociale zekerheid en gezondheidszorg kent Smals de ICT-noden van haar klanten-leden door en door. Deze partnerrelatie is gebouwd op vertrouwen en gericht op de creatie van meerwaarde, los van enige commerciële drijfveer.

Klantenbeheer zorgt ervoor dat de klanten-leden van Smals beschikken over één aanspreekpunt voor al hun vragen van strategische, technologische en praktische aard. Deze aanpak laat toe om snel in te spelen op formele en minder formele noden. Vanuit een nauwe samenwerking tussen klantenbeheer, onderzoek, toepassingsontwikkeling en ICT-infrastructuurbeheer adviseert Smals haar klanten-leden over de haalbaarheid van projecten en concepten. Het initiatief en de beslissing om over te gaan tot concrete realisaties ligt altijd bij de klant. De klantbeheerders bewaken de goede samenwerking en streven daarbij geen omzetdoelen na. De volgehouden groei van Smals in de voorbije jaren is daarom in de eerste plaats de verdienste van haar leden en een getuige van een stabiele samenwerking.

## **Transparantie**

Smals en haar klanten-leden hechten veel belang aan afspraken, transparantie en voorspelbare budgetten. Doelstellingen en wederzijdse engagementen worden daarom voor elke nieuwe opdracht vastgelegd in een Bijzondere Samenwerkingsmodaliteit (BSM). Details over de uitvoering worden bovendien vastgelegd in een project charter. Dit laat toe om op elk moment een gedetailleerde status van een project in uitvoering op te maken. Per opdracht beschikt de klantorganisatie over een duidelijk administratief spoor omtrent de geleverde diensten. Belangrijke klanten waaronder de RSZ, de KSZ en het eHealth-platform beschikken sinds 2010 over gedetailleerde financiële rapporten per maand. In 2011 wordt deze rapportering veralgemeend naar een tiental andere grote klanten.

## **Integrale aanpak**

Smals streeft naar een integrale aanpak die de totale levenscyclus van ICT-oplossingen voor ogen houdt. Elke investering in informatietechnologie vertrekt vanuit een uitstekende kennis van de noden en eigenheden van de klant enerzijds, en van de technologische mogelijkheden anderzijds. Smals biedt ondersteuning inzake behoeftenanalyse, haalbaarheidsstudies, productevaluaties, lastenboeken... Zo gebeurt de opstart van een project vanuit een realistisch, duidelijk omschreven kader. In de eindfase van een project zorgt Smals, onder meer via acceptatietesten, gefaseerde uitrol en overdracht in operationeel beheer, dat alles naadloos gebeurt met één centraal contactpunt per werkdomein (Single Point of Contact, SPOC), overkoepeld door de Chain Management-structuur. Smals zorgt voor maximale ondersteuning van ICT-toepassingen tijdens hun totale levenscyclus onder meer via toepassingsbeheer, monitoring, helpdesk en rechtstreekse ondersteuning van de eindgebruikers via het contact center Eranova.

## **Service meetings**

Wanneer een nieuwe toepassing operationeel is, zorgen regelmatige 'service meetings' bij de klant 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 2010 waren al 168 SLA's operationeel, waarvan er 77 rechtstreeks aan de klanten worden gerapporteerd. De SLA's zijn een objectieve leidraad voor de service meetings, die een permanente verbetering van de dienstverlening nastreven.



# Marktgericht en praktijkgericht onderzoek

Smals levert ICT-diensten in functie van de specifieke noden van de publieke sector en van de nieuwste technologische evoluties. Met een eigen team van 13 researchers investeert Smals daarom in onderzoek & ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in samenspraak met de klanten-leden. Zij kunnen elk jaar rekenen op infosessies, diepgaande publicaties en individueel advies.

ICT-oplossingen moeten vandaag en in de toekomst een brug slaan tussen reële noden en nieuwe technologische mogelijkheden. Dit is een blijvende uitdaging voor de onderzoeksafdeling van Smals, die voortdurend de jongste marktevoluties opvolgt, nieuwe concepten en technologieën test op hun praktische haalbaarheid en de klanten-leden daarover informeert. Smals beschikt over een indrukwekkend team van onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau, dat bovendien ter beschikking staat van individuele klanten.

## **Studies**

Activiteiten zoals 'Technology Watch', marktopvolging en vorming brengen interessante technologische evoluties zo vroeg mogelijk op de radar. Specifieke onderzoeksdomeinen worden in samenspraak met de klanten-leden en het management van Smals, op basis van het jaarlijkse onderzoeksplan, dieper uitgewerkt in de vorm van uitgebreide studierapporten, kortere Research Notes en Techno's (uitgebreide visiedocumenten). Via de Infosessies worden de resultaten voorgesteld. Specifieke producten krijgen aandacht in de vorm van Quick Reviews. Smals volgt ook al enkele jaren de inzetbaarheid van Open Broncode-software op de voet. Tastbare resultaten hiervan zijn de Open Source Product Reviews en de inventaris Open Source-software en (open) standaarden.

## **Consulting**

De researchers van Smals hebben in 2010 zo'n 37% van hun activiteiten besteed aan klantgerichte consultancy-opdrachten. Het ging onder meer om advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het uitwerken van visiedocumenten... De consulting-activiteiten worden in grote mate gedragen door de klantorganisatie. In technische consultingopdrachten werden 82,4% van alle kosten rechtstreeks gedragen door de lidinstellingen. Voor niet-technische consultancy ging het om 85,9%. Waar nodig werd de planning van de lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

## **Van labo tot patent**

Smals wil binnen haar onderzoeksafdeling een brug slaan tussen de diepgaande studie van nieuwe technologie en de ontwikkeling van innovatieve, praktijkgerichte ICT-toepassingen. Begin 2010 heeft de sectie Onderzoek daarom een volwaardige ICT-omgeving uitgebouwd voor proefopstellingen, volledig afgescheiden van het operationele Smals-netwerk. Het labo bestaat initieel uit een vijftal fysieke servers, aparte breedbandverbindingen en een transparante connectie naar een elastisch uitbreidbare private Cloud-omgeving bij Amazon.

Dankzij de proefopstellingen kunnen concrete business cases van klanten snel op hun haalbaarheid worden onderzocht, getest en bijgestuurd. In 2010 lag de nadruk onder meer op ICT-infrastructuurconcepten voor hoge beschikbaarheid, complexe toegepaste cryptografie en de fijnmazige toegang tot informatie in databanken. Het studieproject rond de extramurale 'Kluis' voor de zorgsector was een schoolvoorbeeld van praktijkgerichte innovatie, dat in het eerste kwartaal van 2011 uitmondde in de aanvraag van een technologiepatent bij het European Patent Office.



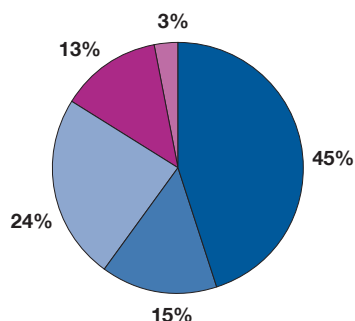
## Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2010 woonden niet minder dan 447 deelnemers één van de vijf Infosessies bij. Met gemiddeld 89 deelnemers per sessie, waarvan gemiddeld 40 interne en 49 externe deelnemers, lag de publieke interesse hoog. De tevredenheidsscore lag gemiddeld op 3,8 maximumscore = 5).

Naast de publieke Infosessies organiseerde de sectie Onderzoek ook een reeks kleinere sessies op vraag van individuele klanten, met name: beveiliging van PDA's (KSZ), beveiligde gegevensdragers (Fedict, KSZ, RSVZ), servervirtualisatie (RVA), Ipv6 (Extranet), security & cloud computing (KSZ) en Data Quality (Smals).

Infosessie	Externe bezoekers	Interne bezoekers	Totaal	Evaluatie (max. 5)
Portaaltools	40	30	70	3.8
(Private) Cloud Computing	45	43	88	4
Software Quality Assurance	42	38	80	3.8
Geïntegreerd anomaliebeheer – best practices	62	42	104	3.5
Mobiele webapplicaties	56	49	105	3.9
	245	202	447	3.8

## Overzicht activiteiten 2010



Studies & infosessies	45%	
Markt & vorming	15%	
Niet-technische consultancy	24%	
Technische consultancy	13%	
Diverse	3%	

## Onderzoeksdomeinen in 2010

Managed File Transfer  
 Bewaring van digitale gegevens op lange termijn  
 Portaaltools  
 Master Data Management  
 Private Cloud Computing  
 Beveiligde datadragers  
 Mobiele webapplicaties  
 Geïntegreerd anomaliebeheer – best practices  
 Software Quality Assurance  
 Beveiliging van databanken



# Publicaties in 2010

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

Préservation à long terme de l'information numérique (2010/TIM1/01, 2/2010, Arnaud Hulstaert, 82p)

Portaaltools: sleutel tot een uniek toegangsschermb? (Research Note 22, 5/2010, Bert Vanhalst, 28p)

La sécurisation des supports de données (Research Note 23, 5/2010, Thomas Baignères, 32p)

Managed File Transfer, uw bestandsverkeer onder controle (Research Note 24, 6/2010, Bob Lannoy, 24p)

## Product - Quick reviews

JSTOR/Harvard Object Validation Environment (JHOVE) 1.5 - File Format Identification and Validation Tool (Quick Review 25, 2/2010, Arnaud Hulstaert)

Firebug 1.5.4 - Analyseur et éditeur de pages Web (Quick Review 26, 5/2010, Grégory Ogonowski)

EverNote - Maak gemakkelijk nota's en beheer ze van overal (Quick Review 27, 8/2010, Koen Vanderkimpen)

iGrafx Process 2009 - Procesanalyse en simulatie (Quick Review 28, 9/2010, Renzo Lylon)

Notepad++ 5.7 - Tekst- en code-editor (Quick Review 29, 10/2010, Bob Lannoy)

Eucalyptus Enterprise Edition 2.0 - Private IaaS Cloud Platform for Linux (Quick Review 30, 9/2010, Johan Loeckx)

Genie Timeline 2.1 - Logiciel de sauvegarde (Quick Review 31, 12/2010, Grégory Ogonowski)

## Open Source reviews

Apache Solr 1.4 - Open Source Enterprise Search (OSS Review 6, 7/2010, Bob Lannoy)

## Inventaris Open Source software

Inventaire Logiciels Libres et Standards (ouverts) - Inventaris Open Source Software en (open) Standaarden (Research Note 16 - update 6, 6/2010, Bob Lannoy) – <http://inventarisoss.smals.be>

De publicaties van de sectie Onderzoek zijn verkrijgbaar voor leden, medewerkers van publieke instellingen en op gemotiveerd verzoek, via e-mail aan [research@smals.be](mailto:research@smals.be).

## Externe publicaties

Medewerkers van de sectie Onderzoek publiceren geregeld in internationaal gerenommeerde wetenschappelijke publicaties over ICT. Het "data quality competence center" heeft in 2010 meegewerkt aan deze publicaties :

- ASSAR S., BOUGHAZALA I. et BOYDENS I., eds., "Practical Studies in E-Government : Best Practices from Around the World", Springer, 2010.

- BOYDENS I. et VAN HOOLAND S., Hermeneutics applied to the quality of empirical databases, Journal of documentation, volume 67, issue 2, 2011, p. 279-289.

- BOYDENS I., Hiérarchie et anarchie : dépasser l'opposition entre organisation centralisée et distribuée? In HUDON M. et EL HADI W. M., eds, Les cahiers du numérique (Numéro thématique « Organisation des connaissances et Web 2.0 »). Paris : Editions Hermès Sciences-Lavoisier, vol. 6, n° 3, 2010, pp. 77-101.



# Consultancy

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 maakten in 2010 zo'n 37% van alle onderzoeksactiviteiten uit.

## Onderzoeksceel Data Quality

Een permanente onderzoeksceel met drie experts werkt binnen Smals aan problematieken rond gegevenskwaliteit, zoals de analyse van databankgegevens, auditstrategieën, integratie van gegevens uit meerdere bronnen en het vermijden van redundantie. Hun expertise staat permanent ten dienste van de klanten-leden.

\* Data quality tools (Smals): Definitieve installatie, transversale organisatie opzetten.

\* Dubbeldetectie (RSZ): Data quality tools toegepast op de sector 30bis.

\* Data Quality KBO (FOD Economie): Gebruik van Data Quality tools ter verbetering van de adresgegevens.

## Diverse opdrachten

\* eHealth-platform: Voorstel van protocol voor niet-geadresseerde scenario's, use case voor Recip-e, ontwikkeling van technologisch concept voor een extramurale gezondheidskluis: architectuur voor de problematiek van codering-decodering, technische uitdagingen en generieke dienst voor fijnkorrelig autorisatiebeheer tot op veldniveau binnen een databank.

\* Extranet Sociale Zekerheid: Presentatie van een studie naar de beveiliging van PDA's

\* FAGG: Advies over het toekomstige beheer van de Europese Eudamed-databank

\* FAO: Advies over de beveiliging van gegevensuitwisseling tussen KSZ

en FAO via webservices; kosten-batenanalyse voor de keuze tussen MS Office en OpenOffice

\* FOD Mobiliteit: Advies en ondersteuning bij Web Content Managementproject

\* HWV: Ondersteuning en begeleiding van HWV bij het selecteren en evalueren van een product voor het creëren van typebrieven, Proof-of-Concept; Project 'eFuture' – Business analyse project toelaatbaarheidsdossiers, uitwerken van een globale CRM-visie, bepaling scope, impactanalyse en budget.

\* KSZ: Presentatie over cloud computing met nadruk op informatieveiligheid, korte studie over gebruik van zoekmachine in de context van Hippo en de KSZ-website.

\* RSZ: Evaluatie van de Castor-oplossing; alternatieve tools voor project herziening Glossaria; haalbaarheidsstudie project Sociale Fraude in de Horeca en Bouwsector (ERWAH), nagaan diverse pistes voor de invoering van tijdsregistratie (horeca) -en aanwezigheidsregistratie (bouw) in diverse sectoren; analyse van de evolutie in het gebruik van de diverse Dimona-kanalen; visie businessarchitectuur RSZ, mogelijkheden van 'case management' voor de Juridische dienst en de overige RSZ diensten; evaluatie lastenboeken elektronisch dossier; marktverkenning desktop integration tools; Businessarchitectuur "Ecran unique", meten van het gebruik van toepassingen, mogelijkheden nagaan voor de automatisering van repetitieve taken.

\* RSZ/Sigedis: Behoeftenstudie, inschatting scope en budget voor Falco, een kennisbeheersysteem dat procedures beschrijft voor de behandeling van anomalieën in DmfA.

\* RSZPPO: Behoeftenstudie over de Falco-toepassing.

\* RVA: Informatiesessie servervirtualisatie

\* Smals: Tools, best practices en organisatorische maatregelen voor het beheer van certificaten; plan van aanpak invoering Drupal; onderzoeken van integratie tussen Drupal en Alfresco; studie open source alternatief voor CVS (version control).

\* VAZG: Advies over ICT-middelen ter verbetering van de ouderenzorg met nadruk op hulpmiddelen voor de zorgactoren; concretisering extramurale gezondheidskluis via plan van aanpak, oplistijng risico's, marktonderzoek, afstemming met eHealth-platform...

The background of the entire page is a light blue gradient with numerous water bubbles of various sizes scattered throughout. The bubbles are clear and have a slight reflection, giving them a three-dimensional appearance. They are distributed across the entire frame, with some appearing larger and more prominent than others.

# Projecten



## Projecten in 2010

### Naadloze migratie naar nieuwe generatie Dimona



De 'Onmiddellijke Aangifte' legt bij de start van elke nieuwe tewerkstelling automatisch en ondubbelzinnig de relatie vast tussen werkgever en werknemer. Hun sociale rechten zijn zo vanaf de eerste werkdag verzekerd. Dimona was een voorwaarde voor een verregerende administratieve vereenvoudiging, die volgens ramingen van het Planbureau de Belgische werkgevers tot 1,7 miljard Euro per jaar bespaart.

Sinds haar invoering in 1999 is de ICT-toepassing Dimona een hoeksteen van onze sociale zekerheid. In het scharnierjaar 2010 werd de bestaande Dimona-toepassing vervangen door een volledig nieuwe versie, gebouwd op hedendaagse technologie. Software van de vorige generatie op basis van Cobol en mainframe-technologie heeft plaatsgemaakt voor een hedendaags platform op basis van Java. Tussen april en oktober 2010 werden alle 270.000 Belgische werkgevers omgeschakeld naar de nieuwe versie. Door het enorme transactievolume betekende de omschakeling een risicovolle operatie, die dankzij een zorgvuldige voorbereiding en begeleiding rimpelloos verliep.

De voordelen voor werkgevers en sociale secretariaten liggen onder meer in een beter gebruiksgemak, de directe verwerking en ontvangstbevestiging, een technische standaardisatie met andere RSZ-aangiften zoals de multifunctionele kwartaalaangifte DmfA en de Aangifte Sociaal Risico. Via publieke webservices zullen de sociale secretariaten en werkgevers binnenkort ook zelf hun Dimona-gegevens van de voorbije jaren kunnen opvragen, of hun bedrijfseigen software kunnen koppelen aan Dimona.

De instellingen van sociale zekerheid maken steeds intensiever gebruik van de Dimona-gegevens voor een betere gegevenskwaliteit. Smals zorgt voor de dagelijkse ondersteuning van een stabiel, performant ICT-platform dat dagelijks meer dan 50.000 Dimona-aangiften te verwerken krijgt.

Projectnaam:	<b>Dimona v2</b>
Klant(en):	<b>RSZ, RSZPPO</b>
Startdatum:	<b>2008</b>
Status:	<b>Operationeel</b>
Technologie:	<b>Java, Webservices, Oracle, Solaris</b>

## Veralgemening voorschottenregeling in de bouwsector



In de bouwsector bepaalt het artikel 30bis van de wet van 27 juni 1969 dat een aannemer eventuele RSZ-achterstallen van onderaannemers moet inhouden en doorstorten. Deze sociale schulden hebben betrekking op de kwartaalaangiften, de te betalen sociale bijdragen, de voorschotten en de solidaire verantwoordelijkheid. Voor de eerste vier kwartalen worden de te betalen voorschotten bepaald op basis van het aantal arbeiders aangegeven via Dimona en een forfaitair maandelijks bedrag per arbeider. In het kader van de globale fraudebestrijding in de bouwsector realiseert dit project de beslissing van het Beheerscomité van RSZ over de inhoudingsplicht en de veralgemening van de voorschottenregeling vanaf het vijfde kwartaal. De berekening houdt enerzijds rekening met de procentuele voorschotten (in functie van het bedrag van de kwartaalaangiften) en anderzijds met de forfaitaire voorschotten (in functie van het aantal arbeiders aangegeven via Dimona).

Projectnaam:	<b>30bis - Veralgemening voorschottenregeling</b>
Klant(en):	<b>RSZ</b>
Startdatum:	<b>Februari 2010</b>
Status:	<b>Operationeel</b>
Technologie:	<b>Oracle, COBOL, Powerbuilder</b>

## Sneller online registreren als nieuwe werkgever



Nieuwe werkgevers die via de Dimona-toepassing voor het eerst een werknemer inschrijven, moeten zichzelf eerst inschrijven als werkgever. Smals ontwierp daarom een interactief online formulier dat de aanvraag elektronisch registreert, ter vervanging van een aanvraagproces op papier. De RSZ beschikt zo meteen over de juiste gegevens in elektronische vorm en kan de werkgevers sneller van antwoord dienen. Elke maand kiezen zo'n 2500 nieuwe werkgevers al voor de elektronische inschrijving.

Projectnaam:	<b>WIDE</b>
Klant(en):	<b>RSZ</b>
Startdatum:	<b>September 2010</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, WebLogic</b>

## Online beheer van registratie als werkgever



Sinds 2009 kunnen toekomstige werkgevers, of hun gemandateerde sociale secretariaat, via de toepassing WIDE het statuut van werkgever online aanvragen. Een volgende stap is om het beheer van hun hoedanigheid als werkgever ook online te laten bijwerken. De werkgevers zullen via online self-service hun gegevens kunnen aanpassen, of laten aanpassen door een gemandateerde partij. Procesintegratie en een onmiddellijke verificatie met authentieke bronnen zoals de Kruispuntbank Ondernemingen (KBO), het Rijksregister of Dimona zullen zorgen voor een veel betere gegevenskwaliteit. In 2010 heeft de RSZ een programmastructuur en organisatie opgezet om via deelprojecten een gefaseerde procesherziening door te voeren rond het werkgeversrepertorium.

Projectnaam:	<b>Modernisering werkgeversrepertorium</b>
Klant(en):	<b>RSZ</b>
Startdatum:	<b>Juli 2010</b>
Status:	<b>In ontwikkeling</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, SOA, Webservices</b>

## Rechtsgeldige digitale handtekening vermindert papieren administratie



Jaarlijks verstuurt de RSZ meer dan 16 miljoen papieren documenten naar Belgische werkgevers en erkende sociale secretariaten. Vanaf 2011 zal een beheersysteem voor de verzending van elektronische documenten in combinatie met verzekerde aflevering, datumstempel en digitale handtekening, een rechtsgeldig alternatief bieden voor de communicatie per brief. Dit belooft een belangrijke besparing van tijd en middelen, zowel voor de RSZ als voor de werkgevers en hun mandatarissen. Dankzij een volledig elektronische verwerking zullen alle partijen immers op directe verzendkosten en interne verwerkingskosten besparen. De hogere gegevenskwaliteit zal tot slot leiden tot minder administratieve fouten. Dit unieke, grensverleggende project inzake toegepaste cryptografie kreeg een positief advies van experts verbonden aan het COSIC (K.U.Leuven).

Projectnaam:	<b>SEPIA</b>
Klant(en):	<b>RSZ</b>
Startdatum:	<b>Mei 2007</b>
Status:	<b>In ontwikkeling</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, Weblogic, Hardware Security Module</b>





## Belgische sociale zekerheid opent deuren voor Europese eID's



S.T.O.R.K. toont de haalbaarheid aan van de technische interoperabiliteit tussen de elektronische identiteitskaarten van een aantal EU-lidstaten. Een Europees consortium van publieke en private spelers heeft een reeks grootschalige pilootprogramma's opgezet om de haalbaarheid in de praktijk te testen. Limosa, de inschrijving van buitenlandse werkgevers en werknemers voor activiteiten onder de Belgische sociale zekerheid, is de belangrijkste piloottoepassing voor 'grensoverschrijdende authenticatie voor elektronische diensten'. Meer info: [www.eid-stork.eu](http://www.eid-stork.eu)

Projectnaam: **S.T.O.R.K.**  
Klant(en): **RSZ, S.T.O.R.K.-consortium**  
Startdatum: **April 2009**  
Status: **Live**  
Technologie: **eID, Java**

## Nieuwe Europese regeling voor internationale detachering van werknemers



De Europese regelgeving (conventie) voor de detachering van werknemers vanuit een lidstaat naar een andere lidstaat werd in 2010 grondig gewijzigd. Detachering is een systeem waarbij de werknemer bij wijze van uitzondering op het werklandprincipe tijdelijk in een ander land werkt en toch onderworpen blijft aan de sociale zekerheid van het land van oorsprong. Smals integreerde de vernieuwde Europese Conventie in de administratieve systemen die de registratie regelen van buitenlandse werknemers in België (Gotot-IN) en die de administratie vervullen voor Belgische werknemers in het buitenland (Gotot-OUT).

Projectnaam: **Gotot-OUT, Gotot-IN**  
Klant(en): **RSZ**  
Startdatum: **2001, 2005**  
Status: **Live**  
Technologie: **BS-2000, COBOL, Adabas, Java, Oracle**

## Veilige internetverbinding verlaagt transactiekosten voor werkgevers



Vanaf 2011 zullen werkgevers en erkende sociale secretariaten over twee extra kanalen beschikken om hun aangiften neer te leggen bij de RSZ. Dankzij de SFTP-technologie (Secure File Transfer Protocol) volstaat een klassieke internetverbinding voortaan om in alle veiligheid elektronische documenten te versturen. De werkgevers zullen zo over een kostenvoordelig alternatief beschikken voor de Isabel-service, die vanaf de versie-6 geen ondersteuning meer biedt voor bestanden in bijlage. Daarnaast zullen de interne toepassingen van grote werkgevers en erkende sociale secretariaten ook rechtstreeks met de RSZ kunnen communiceren via webservices.

Projectnaam:	<b>Lanius</b>
Klant(en):	<b>RSZ</b>
Startdatum:	<b>Januari 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, Weblogic, Bitvise SFTP</b>

## Mainframe wisselt informatie uit via webservices



Softwaretoepassingen van de vorige generatie zijn vaak moeilijker aan te passen aan nieuwe noden. Dankzij webservices zijn de gegevens van de bestaande BS-2000-omgeving voortaan eenvoudig aanspreekbaar voor andere toepassingen. De kost en complexiteit om nieuwe toepassingen te koppelen valt zo significant lager uit.

Projectnaam:	<b>BS-2000 Encapsulatie</b>
Klant(en):	<b>RSZ, KSZ</b>
Startdatum:	<b>Juni 2010</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>BS-2000, Entire-X, Smals SOA-platform</b>

## Betrouwbare elektronische werkstroom voor batchverwerking



Smals beheert een groot aantal batchtaken, onder meer voor mainframe-platformen met zeer krachtige ICT-toepassingen en een lange levensduur. Daarbij werden sommige batchopdrachten tot voor kort aangestuurd via een papieren werkstroom voor planning en uitvoering. Dankzij de installatie van een gespecialiseerde ICT-toepassing voor 'job scheduling' verloopt de batchverwerking nu sneller en betrouwbaarder. Een gedetailleerde rapportering zorgt voor meer transparantie en een betere opvolging.

Projectnaam:	<b>Dollar Universe (\$U)</b>
Klant(en):	<b>Smals</b>
Startdatum:	<b>2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Orsyp Dollar Universe</b>

## Flexibele formele regeling voor beheer werkgeversmandaten



De grote meerderheid van de Belgische werkgevers doet voor het vervullen van hun verplichtingen tegenover de sociale zekerheid een beroep op een externe partij, bijvoorbeeld een erkend sociaal secretariaat. Dit kan leiden tot onduidelijke situaties tussen de werkgever en de gemandateerde dienstverrichter, in het bijzonder wanneer het mandaat regelmatig verandert. De Wet van 30 december 2009 formaliseert daarom de verplichting van de werkgever en zijn gemandateerde, onder meer inzake termijnen en de kwaliteit van de verstrekte gegevens. Smals ontwikkelt op vraag van de RSZ een toepassing die de historiek van de mandaten toegankelijk maakt. De werkgever en de nieuwe dienstverrichter kunnen zo nauwkeurig nakijken wie gemachtigd is geweest voor welke informatie uit welke periode, zodat eventueel ontbrekende informatie vlot kan worden aangevuld. Dit moet leiden tot meer transparantie, meer rechtszekerheid en minder geweigerde dossiers.

Projectnaam:	<b>MaHis</b>
Klant(en):	<b>RSZ</b>
Startdatum:	<b>April 2010</b>
Status:	<b>In acceptatie</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, SOA, Webservices</b>

## Elektronisch PV stroomlijnt sociale inspectie



Sociale fraude vraagt om een kordate aanpak. De inspectiediensten van de RSZ, RVA, FOD WASO en FOD Sociale Zekerheid beschikken daarom sinds maart 2011 over een gezamenlijke elektronische werkstroom voor hun PV's. De koppeling met authentieke bronnen zoals het Rijksregister en een gecodificeerde lijst van inbreuken, voorkomt vormfouten. Die leidden al te vaak tot seponering of omslachtige vragen om aanvulling. De inspecteurs beschikken dankzij de vlottere afhandeling over meer werktijd voor hun kerntaken. De betere kwaliteit van de dossiers zal de Belgische overheid tot 5,1 miljoen Euro per jaar aan extra inkomsten opleveren.

Projectnaam:	<b>ePV</b>
Klant(en):	<b>FOD WASO</b>
Startdatum:	<b>Oktober 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, WebLogic, Webservices</b>

## Krachtige workflow voor inspectie sociale bijdragen



Meer dan 200 RSZ-inspecteurs verzamelen tijdens hun controles heel wat informatie op het terrein. Ze gebruiken daarvoor een offline toepassing, die regelmatig de meest recente informatie uitwisselt met een centrale server (synchronisatie). Een innovatieve, performante workflow verwerkt voortaan de nieuwe informatie, zodat collega's zonodig automatisch het dossier krijgen toegewezen, kunnen valideren en eventueel doorverwijzen naar de juridische diensten. Smals begeleidde de invoering van het systeem in 2010 met gerichte communicatie en telefonische ondersteuning (contact center).

Projectnaam:	<b>i-Boss</b>
Klant(en):	<b>RSZ</b>
Startdatum:	<b>April 2008</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, WebLogic, Generic Data Framework (GDF)</b>

## Business Intelligence voor krachtige rapportering en beleidsondersteuning

Via de Multifunctionele Aangifte (DfmA) verzamelt de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid een schat aan basisinformatie over tewerkstelling in België. Dankzij de integratie van hedendaagse Business Intelligence-analysetools staat statistische informatie nu maximaal ten dienste van externe partijen zoals OCMW's, bedrijven en middenveld-organisaties. Op basis van de stabiele DmfA-gegevens, beschikbaar zo'n zes maanden na de aangifte, levert de RSZ gedetailleerde rapporten af via publicaties of op individueel verzoek. Dankzij Stat-BI gebeurt het opmaken van statistieken op maat nu veel sneller en goedkoper.

Projectnaam:	<b>RSZ Stat-BI</b>
Klant(en):	<b>RSZ</b>
Startdatum:	<b>2008</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Oracle B.I., SAS ETL, Portaal Sociale Zekerheid</b>

## Procesverbetering voor juridische invordering sociale bijdragen



De RSZ neemt de aanpassing van zijn bestaande toepassingen te baat om ook de achterliggende administratieve processen te herbekijken. Smals stelt zich vanuit haar jarenlange partnerrelatie op als adviseur en integrator, die helpt een brug te slaan tussen het domein van de ontvangsten en de juridische invordering. Betere processen en een vlotte toegang tot informatie moeten leiden tot een krachtige, resultaatgerichte aanpak voor de inning van achterstallige sociale bijdragen.

Projectnaam:	<b>Pontes</b>
Klant(en):	<b>RSZ</b>
Startdatum:	<b>Juni 2007</b>
Status:	<b>In ontwikkeling</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, COBOL</b>

## Snellere uitbetaling dankzij scenario's bij aangifte sociale risico's



De sociale bescherming in geval van werkloosheid, ziekte, invaliditeit of arbeidsongeval kan al enige tijd elektronisch worden aangevraagd. In 2010 tekende Smals voor een belangrijke technische migratie die de deur opent voor workflow-optimalisering op basis van scenario's: bijvoorbeeld bij een arbeidsongeval, tijdelijke werkloosheid, jeugdvakantie, ouderschapsverlof of brugpensioen. Werkgevers en erkende sociale secretariaten beschikken zo over één contactpunt voor hun aanvraag, waarbij de relevante gegevens elektronisch worden doorgestuurd naar de betrokken mutualiteit, verzekeraar, vakbond of uitbetalingsinstelling. De elektronische aangifte, die vandaag nog niet verplicht is, draagt bij tot een belangrijke administratieve vereenvoudiging, waarbij de sociaal verzekerde sneller een vergoeding of uitkering zal toegewezen krijgen.

Projectnaam:	<b>ASR v2</b>
Klant(en):	<b>RSZ, RIZIV, RVA, FAO</b>
Startdatum:	<b>Oktober 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, WebLogic, COBOL Tuxedo, XML, Smals Flux System</b>

## Transparantie dankzij portaaltoepassing voor aangifte sociale risico's



Sinds de versie-2 van 'ASR' kunnen de bevoegde openbare instellingen beschikken over krachtige rapporten en simulaties. Via een webtoepassing krijgen de werkgevers en erkende sociale secretariaten bovendien zélf toegang tot de status van hun lopende dossiers. De webtoepassing Follow-IT koppelt daartoe een zeer verregerende openheid aan gegarandeerd respect voor de privacy en het medisch geheim.

Projectnaam:	<b>Follow-IT</b>
Klant(en):	<b>RSZ, RIZIV, RVA, FAO</b>
Startdatum:	<b>Oktober 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Tuxedo, XML, Smals Flux System</b>

## Kennisportaal verzamelt documenten, projecten en wetgevend werk



Kennisbeheer is een belangrijke uitdaging voor de publieke sector. Met de nakende uittocht van de 'babyboom'-generatie dreigen instellingen een schat aan interne kennis te zien vertrekken. BeConnected biedt daarom een platform voor documentbeheer, interactie, beveiligde publicatie en het gezamenlijk ontwerp van wetteksten aan zo'n 4000 professionals bij de federale overheid en in de sociale zekerheid. Het platform op basis van de openbronsoftware Alfresco vervangt twee oudere kennisportalen (eCommunities, eWorkspace) en biedt een merkkelijk betere kost per gebruiker. Bovendien is het nieuwe platform functioneel veel rijker, met specifieke onderdelen voor discussies, projectbeheer en het gezamenlijk ontwerp van wetteksten.

Projectnaam:	<b>BeConnected</b>
Klant(en):	<b>FOD P&amp;O, KSZ, Fedict</b>
Startdatum:	<b>April 2010</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Alfresco, Java, Oracle</b>

## Geïntegreerde informatie en evaluatie voor Smals-werknemers



Een drietal punctuele HR-toepassingen, niet langer door hun fabrikant ondersteund, werden in 2010 vervangen door één centrale webportaaltoepassing. In een eerste fase groepeerde e-HR de persoonsgegevens van elke werknemer, aanpasbaar volgens een self-serviceprincipe, evenals de performantiencyclus. Smals stroomlijnde daartoe de eigen HR-processen, in nauwe samenwerking met een externe partij. Privacygevoelige informatie is dankzij rechtenbeheer en single sign-on eenvoudig toegankelijk voor de juiste personen. In 2011 integreert het portaal ook een reeks processen rond competentiebeheer en opleiding.

Projectnaam:	<b>e-HR</b>
Klant(en):	<b>Smals</b>
Startdatum:	<b>Maart 2006</b>
Status:	<b>Operationeel v1</b>
Technologie:	<b>Microsoft Dynamics AX, .NET</b>

## Rich-internettoepassing voor uitbetaling vakantiegeld



Voor ongeveer 1 miljoen Belgische arbeiders beheert de RJV zelf de uitbetaling van het jaarlijks vakantiegeld. Software van de vorige generatie op basis van PacBase Cobol, die het proces al jaren ondersteunt, zal plaats maken voor innovatieve toepassingen die de professionele gebruikers bij RJV een betere productiviteit en gebruiksgemak bieden. In een eerste fase konden de gebruikers kennis maken met de nieuwe werkomgeving op basis van een webbrowser met een RIA (Rich Internet Application) op basis van Java. In een volgende fase wordt ook de batchverwerking en het betalingsverkeer vernieuwd. De RJV-professionals zullen elk dossier dan zelf van A tot Z kunnen afwerken.

Projectnaam:	<b>AMBI Kas</b>
Klant(en):	<b>RJV</b>
Startdatum:	<b>September 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Google Web Toolkit, MySQL, Linux, Apache, Tomcat</b>

## Elektronische batch-aangifte voor pensioenkadaster



De private pensioeninstellingen leverden tot voor kort hun basisinformatie voor het pensioenkadaster aan via opslagmedia zoals tape, disk of zelfs op papier. Dankzij de elektronische batch-aangifte verloopt dit binnenkort naadloos via sterk beveiligde online kanalen. In een eerste fase vervangt de elektronische aangifte, via Secure File Transfer Protocol (SFTP), de uitwisseling van gegevensdragers, omwille van het risico op gegevensverlies. Op termijn worden ook de papieren informatiestromen afgebouwd.

Projectnaam:	<b>ePK</b>
Klant(en):	<b>RVP, RIZIV</b>
Startdatum:	<b>2010</b>
Status:	<b>In ontwikkeling</b>
Technologie:	<b>Java, COBOL, Oracle, Solaris, SFTP, Smals Flux System</b>

## Loopbaangegevens voor overheidspensioenen gecentraliseerd



Wie een loopbaan uitbouwt bij de overheid, kan na zijn of haar carrière genieten van een welverdiend overheidspensioen. De loopbaangegevens worden daartoe verzameld in het e-governmentprogramma 'Elektronische Loopbaan Overheid' (CAPELO). Basisinformatie zoals de loon- en arbeidstijdgegevens worden nu al driemaandelijks vanuit de Multifunctionele Aangifte (DmfA) doorgestuurd, maar moeten vaak nog worden aangevuld met bijkomende gegevens. Vanaf 2011 worden de ontbrekende gegevens rechtstreeks bij de DmfA-kwartaalaangifte opgevraagd.

Projectnaam:	<b>CAPELO in DmfA</b>
Klant(en):	<b>PDOS, RSZ, RSZPPO, SIGeDIS</b>
Startdatum:	<b>Januari 2010</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, WebLogic, COBOL, Tuxedo, XML, Smals Flux System</b>

## Infrastructuur-outsourcing voor centrale pensioendatabank



Smals garandeert een hoge beschikbaarheid (99,9%) voor de ARGO-toepassing van Sigedis, die werd ontwikkeld door een externe partij om vanuit diverse bronnen informatie te centraliseren over de pensioengegevens. Daartoe wordt een infrastructuur van zo'n 70 fysieke en virtuele servers met zo'n 60 Terabyte SAN-opslagcapaciteit aangeboden in een full-servicepakket. Smals staat onder meer in voor het infrastructuurontwerp, de implementatie, ondersteuning, monitoring, incident management, rapportering en DRP (disaster recovery procedures).

Projectnaam:	<b>ARGO Infrastructuur</b>
Klant(en):	<b>SIGeDIS</b>
Startdatum:	<b>Januari 2008</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, JBoss, BPEL, Oracle RAC, Oracle Data Guard</b>

## Vereenvoudigde geldstroom en centrale controle voor afhouding prepensioen



Werkgevers die hun medewerkers gebruik laten maken van het brugpensioen, zijn daarop bijdragen verschuldigd die tot voor kort via de RVA en de RVP werden geïnd. Om de administratieve werklust te verminderen en de reglementering te harmoniseren, verloopt de afhouding sinds 2010 centraal bij de RSZ, of de RSZPPO. Bijkomende gegevens over de werknemer worden voortaan via de kwartaalaangifte DmfA opgevraagd. Dankzij een rechtstreekse koppeling met primaire informatiebronnen bij de RVA kunnen controles bovendien sneller en doelgerichter gebeuren.

Projectnaam:	<b>DeCavaA III</b>
Klant(en):	<b>RSZ, RSZPPO</b>
Startdatum:	<b>April 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Tuxedo, XML, Smals Flux System</b>

## OCMW's centraliseren gebruikersbeheer voor veiligheid en gebruiksgemak



Alle 589 Belgische OCMW's gebruiken voortaan één centraal systeem voor het beheer van gebruikers en toegangsrechten. Daardoor hebben hun medewerkers genoeg aan één gebruikersnaam en wachtwoord, of hun e-ID, als toegang tot een tiental toepassingen op het portaal SocialeZekerheid. be en tot de Digiflow-toepassing van Fedict. De Fedict-toepassing gebruikt daarbij een gelijkaardige webinterface, die de gebruikers kennen van het portaal SocialeZekerheid.be, en koppelt via webservices rechtstreeks met het centrale gebruikersbeheer.

Projectnaam:	<b>IAM-UAM</b>
Klant(en):	<b>KSZ, Fedict</b>
Startdatum:	<b>Mei 2010</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, DB/2, Webservices, Smals UAM, User Management Professionals</b>

## Greenfield-informatisering voor werkloosheidsuitkeringen



De behandeling inzake toelaatbaarheid van de uitkeringsaanvragen bij de HWW berustte tot voor kort op papieren werkprocessen. De HWW ziet de informatisering ervan als een opportuniteit om de werkprocessen zelf te optimaliseren. Smals kreeg een belangrijke rol toebedeeld, als expert inzake Business Process Management en als uitvoerende partij. Niet de huidige organisatievorm, maar de noden van de burger staan centraal. Optimalisatie en informatisering moeten de behandelingstijd van zo'n 200.000 dossiers per jaar fors terugbrengen.

Projectnaam:	<b>eFuture</b>
Klant(en):	<b>HWW</b>
Startdatum:	<b>Februari 2010</b>
Status:	<b>In uitvoering</b>
Technologie:	<b>Java Swing, Apache Camel, Unisys RDBMS</b>

## Online zelfbediening voor dossierbeheer werklozen



Dankzij het online zelfbedieningsloket krijgen burgers sneller de juiste informatie bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen. Hoeveel bedraagt mijn uitkering exact? Welke bedragen zijn al uitbetaald? Voor dat soort vragen waren burgers tot midden 2010 aangewezen op telefonisch contact of een bezoek aan het loket. Sinds de lancering in oktober 2010 is het aantal unieke gebruikers snel gestegen. In het licht van de beperkte promotie en de relatief hoge technische drempel door de beveiliging met de eID is dat een uitstekende start.

Projectnaam:	<b>Interactivity</b>
Klant(en):	<b>HWW</b>
Startdatum:	<b>Oktober 2008</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Struts, Oracle</b>



## Snelle en betrouwbare workflow voor toekenning sociale bijstand



Voor de toekenning van het leefloon, integratiepremie, hulp bij verhuis, medische noodhulp of hulp aan een vluchteling versturen de Belgische OCMW's elk dossier ter goedkeuring naar de POD Maatschappelijke Integratie. Daar loopt de dossierverwerking tot op heden nog via een mainframesysteem van de vorige generatie. Omdat een vervanging zich opdringt, hertekent Smals de toepassing meteen voor een betere productiviteit, betrouwbaarheid en gebruiksgemak. Via webservices zal de nieuwe toepassing meteen een aantal verificaties uitvoeren, waardoor de OCMW's snel een betrouwbaar antwoord krijgen over de aanvraag. Vanaf 2013 zouden rechtzettingen of bijkomende vragen om informatie zo tot een minimum beperkt moeten blijven.

Projectnaam: **Nova Prima**  
Klant(en): **POD Maatschappelijke Integratie**  
Startdatum: **September 2010**  
Status: **In ontwikkeling**  
Technologie: **Java, Oracle, Unix**

## Performante workflow voor kinderbijslag



De Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werkgevers en Smals hebben in 2010 een eerste fase opgeleverd van de administratieve kerntoepassing die de behandeling van de aanvraagdossiers moderniseert. In sommige situaties is de toekenning een complexe materie. Zo was er bijvoorbeeld aandacht voor een correcte toepassing van de wetgeving in complexe situaties zoals wedersamengestelde gezinnen. Ondanks de goede stabiliteit en performance van de eerste release met de gekozen technologie, heeft de Rijksdienst geopteerd om met een andere methodologie, architectuur en leverancier verder te gaan.

Projectnaam: **Itinera WP-1**  
Klant(en): **RKW**  
Startdatum: **September 2008**  
Status: **Live**  
Technologie: **Java, Adobe Flex, Granite Data Services**

## Centraal gebruikersbeheer voor instellingen bijzondere jeugdzorg

Vlaamse jongeren met een moeilijke jeugd kunnen terecht bij enkele honderden private instellingen zoals dagcentra, onthaal-, gezins- en begeleidingstehuizen, die op hun beurt ondersteuning krijgen van het IVA Jongerenwelzijn. Voor extra beveiliging en privacy werd de centrale webtoepassing waarmee de instellingen hun dossiers registreren in 2010 gekoppeld aan het centrale toegangsbeheer van het eHealth-platform. Het aantal aangesloten instellingen kon daardoor worden uitgebreid van een 40-tal in de pilootfase naar meer dan 160 voorzieningen.



Projectnaam:	<b>BINC</b>
Klant(en):	<b>IVA Jongerenwelzijn</b>
Startdatum:	<b>Juni 2008</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Struts / Spring, Java, Oracle, eHealth-basisdienst gebruikersbeheer</b>

## Snellere subsidiëring van prestaties thuiszorg en ouderenzorg

In Vlaanderen geven meer dan 15.000 professionals elke dag het beste van zichzelf om zieken, ouderen en jonge kinderen te helpen en te verzorgen in hun thuisomgeving. Enkele honderden OCMW's en private zorgverstrekkers krijgen daarvoor subsidies van de Vlaamse overheid. Zij rapporteren in detail de effectieve prestaties van hun thuiszorgers, die als basis dient voor de berekening. Sinds 2009 vervangt de centrale administratieve toepassing VESTA een verouderde mainframe-toepassing met manuele controles. Daardoor boekt het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid zes maanden tijdswinst bij de subsidieberekeningen en krijgen de zorgverstrekkers hun financiële middelen veel sneller uitbetaald. In 2010 en 2011 breidt Smals het VESTA-systeem uit ten behoeve van de sector ouderenzorg.



Projectnaam:	<b>VESTA</b>
Klant(en):	<b>VAZG</b>
Startdatum:	<b>Juli 2007</b>
Status:	<b>Operationeel</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, WebLogic</b>

## Centraal ICT-knooppunt voor Vlaamse zorgsector

De niet-medische zorg voor zieken, ouderen en gezinnen met kinderen wordt in Vlaanderen gefinancierd vanuit de zeven erkende zorgkassen, gecontroleerd en gesubsidieerd door het Vlaams Zorgfonds. Dankzij de verplichte Vlaamse zorgverzekering geniet elke burger, wanneer dat nodig blijkt, van bijstand zoals thuiszorg, thuisverpleging, oppas of psychologische bijstand. Smals bouwt momenteel een digitaal informatieplatform uit, waarlangs de actoren binnen een strikt kader informatie kunnen uitwisselen. Het Digitaal Platform Zorgverzekering zal dienen als een beleidsinstrument en als een platform voor gegevensuitwisseling, bijvoorbeeld voor complexe berekeningen tussen meerdere actoren, zoals de invoering van een maximumfactuur.



Projectnaam:	<b>Digitaal Platform Zorgverzekering</b>
Klant(en):	<b>VAZG</b>
Startdatum:	<b>November 2010</b>
Status:	<b>In ontwikkeling</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, WebLogic</b>

## Geneesmiddelenbestand nieuwe authentieke bron



Gegarandeerd betrouwbare informatie is onmisbaar voor de informatisering van de gezondheidszorg. Het geneesmiddelenbestand zal daarom in de nabije toekomst alle informatie centraliseren omtrent de medicatie. In nauw overleg met de farmasector zal het register per geneesmiddel een omschrijving bieden, een overzicht van de actieve bestanddelen en hun werking. Het FAGG en het RIZIV zullen de gegevens respectievelijk verrijken met informatie over de homologatie voor de Belgische markt en over de terugbetaling. De toepassing biedt een belangrijke opstap naar bijkomende procesverbeteringen, zoals een gedeeltelijke automatisering van de terugbetaling onder voorwaarden. In lijn met de Open Data-politiek van de Belgische overheid zal het geneesmiddelenbestand gratis consulteerbaar zijn via webservices en via download.

Projectnaam:	<b>CIVICS, SAM</b>
Klant(en):	<b>RIZIV, FAGG, eHealth-platform</b>
Startdatum:	<b>Maart 2010</b>
Status:	<b>In ontwikkeling</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, WebLogic, Webservices, FTP</b>



## Krachtige statistieken optimaliseren MUG-interventies



Noodoproepen en MUG-interventies in België worden sinds 2010 centraal geregistreerd. Op basis van deze informatie wordt het MUG-aanbod permanent bijgestuurd, om enerzijds een zo kort mogelijke wachttijd per interventie te garanderen, en anderzijds dubbele interventies te vermijden. Tijdens het voorbije jaar bood de MugReg-toepassing een stabiel, performant platform met een hoge beschikbaarheid (99,8%) en meer dan 80% gebruikerstevredenheid. Smals blijft ondertussen de performantie en het gebruiksgemak verbeteren, terwijl webservices nieuwe mogelijkheden bieden om de registratie rechtstreeks te koppelen aan het patiëntendossier. Zo moeten de spoeddiensten in de nabije toekomst niet langer tweemaal dezelfde informatie invoeren.

Projectnaam:	<b>MUGREG</b>
Klant(en):	<b>FOD VVVL, eHealth-platform</b>
Startdatum:	<b>Januari 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, webservices, Basisdiensten eHealth-platform</b>

## Dokters van wacht online aangemeld



De wachtvergoeding die dokters krijgen in ruil voor hun beschikbaarheid tijdens feestdagen, nachten en weekends, wordt sinds 2010 berekend op basis van een online aangifte. Die verloopt in alle veiligheid via het eHealth-portaal. Omwille van de brede doelgroep heeft Smals verder geïnvesteerd in garanties rond beschikbaarheid, snelheid en gebruiksgemak. Het RIZIV gebruikt de elektronische informatie rechtstreeks voor de uitbetaling. Artsen en artsenkringen beschikken dankzij Medega over een helder overzicht van hun geplande en bevestigde wachtdiensten.

Projectnaam:	<b>Medega</b>
Klant(en):	<b>FOD VVVL, eHealth-platform</b>
Startdatum:	<b>Januari 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Java, Oracle, Basisdiensten eHealth-platform</b>

## Snellere controle en vergoeding voor medische prestaties



Mutualiteiten en verzekeraars kregen tot vorig jaar een belangrijk deel van hun financiering vanuit het RIZIV toegekend op basis van voorschotten, gekoppeld aan een halfjaarlijkse rapportering. Alle medische tussenkomsten worden immers door de mutualiteiten en verzekeraars verwerkt en doorgemeld aan het RIZIV, dat de aangiften controleert. Is er een voorschrift? Was de arts gemachtigd? Zijn de voorgeschreven prestaties acceptabel? De vervanging van een verouderde mainframe-toepassing op basis van COBOL door een hedendaags platform zorgt voor een veel snellere controle, een preciezere berekening van de voorschotten en een beter inzicht in de evolutie van de ziektekosten.

Projectnaam:	<b>ProMed</b>
Klant(en):	<b>RIZIV</b>
Startdatum:	<b>September 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>SAS, COBOL, .NET</b>

## Gezamenlijk website-beheer voor IMA en NIC



Het Intermutualistisch Agentschap (IMA) en het Nationaal Intermutualistisch College (NIC) vroegen Smals om twee websites uit te bouwen met één gezamenlijk content-beheersysteem. Zo is een maximale synergie mogelijk in het beheer van de inhoud, die in onderling overleg zal worden beheerd door de beide instellingen. Toch genieten beide koepels, die als onpartijdige instantie de Belgische ziekenfondsen vertegenwoordigen, binnenkort een eigen online identiteit. Het IMA focust daarbij vooral op de verspreiding van informatie voor een breed publiek, zoals studies over ziekte en preventie. Het NIC presenteert vooral sectorspecifieke diensten aan de professionals in de gezondheidszorg.

Projectnaam:	<b>IMAweb</b>
Klant(en):	<b>InterMutualistisch Agentschap, Nationaal Intermutualistisch College</b>
Startdatum:	<b>Juli 2009</b>
Status:	<b>Live</b>
Technologie:	<b>Hippo CMS</b>

## Garanties voor hoge beschikbaarheid van eHealth-basisdiensten



De beschikbaarheid van medische ICT-toepassingen is vaak letterlijk van levensbelang. De basisdiensten van het eHealth-platform, met inbegrip van de portaalsite, zullen daarom maximaal beschikbaar zijn met een gegarandeerd minimum van 99,9%. Technische en organisatorische maatregelen zorgen ervoor dat ICT-systemen foutbestendig zijn opgezet en dat nieuwe versies of instellingen quasi zonder onderbreking kunnen worden uitgerold. Het zorgvuldig plannen van nieuwe versies (release management) en het uitrollen en testen in een volledig identieke omgeving (next release-omgeving) zorgen voor een naadloze overgang.

Projectnaam: **Project 99,9% eHealth-platform**  
 Klant(en): **eHealth-platform**  
 Startdatum: **Januari 2010**  
 Status: **Operationeel, fase-1**  
 Technologie: **Oracle, WebLogic, SOA, Virtualisatie, Drupal**

## Performant certificatenbeheer voor eHealth-toepassingen



Digitale certificaten zorgen voor een ondubbelzinnige identificatie van de gebruiker bij beveiligde transacties en toegang tot informatie. Naarmate steeds meer gebruikers voor steeds meer medische ICT-toepassingen gebruikmaken van de eHealth-basisdiensten, zal het aantal uitgereikte digitale certificaten sterk gaan groeien: van zo'n 5.000 in 2011 tot mogelijk 100.000. Als Registration Authority heeft het eHealth-platform het aanvraagproces daarom geautomatiseerd. Deze technische realisatie is generiek opgezet als herbruikbare service voor andere Smals-leden.

Projectnaam: **Automatisch certificatenbeheer**  
 Klant(en): **eHealth-platform**  
 Startdatum: **April 2010**  
 Status: **Operationeel, fase-1**  
 Technologie: **Webservices, Java, Fedict-service 'Certificaat'**

## Toegang veiligheidslogboek nieuwe eHealth-basisdienst



Wie heeft wanneer toegang gehad tot welke informatie? Beveiligingsexperts en professionals uit de gezondheidszorg moeten op die vragen snel een antwoord kunnen krijgen, in alle vertrouwelijkheid. Vanaf 2011 zal de toegang tot logboekinformatie over ICT-veiligheid via een webtoepassing toegankelijk zijn voor gemachtigde personen. Deze nieuwe eHealth-basisdienst hergebruikt technische elementen van de bestaande IRIS-logboektoepassing voor de sociale zekerheid.

Projectnaam: **IRIS eHealth eHealth-platform**  
 Klant(en): **eHealth-platform**  
 Startdatum: **April 2010**  
 Status: **Operationeel**  
 Technologie: **Java, IRIS**

## Vertrouwelijke eBox equivalent met aangetekende zending



E-mail is een krachtig medium, maar door beperkingen rond vertrouwelijkheid en betrouwbaarheid eigenlijk ongeschikt voor medische toepassingen. Smals paste daarom haar eBox-technologie, reeds ontwikkeld voor een beveiligd e-mailplatform binnen de sociale zekerheid, aan aan de noden van de gezondheidszorg. End-to-end encryptie en de elektronische aangetekende zending zorgen voor een gegarandeerde, vertrouwelijke ontvangst bij de juiste bestemming. Retourzendingen en mailinglijsten verhogen het gebruiksgemak en faciliteren een snelle verspreiding van belangrijke informatie.

Projectnaam: **eBox-registratie eHealth-platform**  
 Klant(en): **eHealth-platform**  
 Startdatum: **Februari 2010**  
 Status: **Operationeel, v1**  
 Technologie: **Java, Webservices, Web App, eHealth-basisdiensten**



## Dubbele sleutel op anonieme medische informatie



Via het eHealth-platform kunnen gemachtigde artsen gedetailleerde, maar strikt anonieme medische informatie inkijken met het oog op een verbetering van de zorgkwaliteit. In het belang van de patiënt kan de versleuteling in welbepaalde gevallen ongedaan worden gemaakt, bijvoorbeeld om een risicogroep proactief te behandelen. De databank waarin de sleutels zijn opgeslagen om de persoonsgegevens terug leesbaar te maken, werd op haar beurt geëncrypteerd. Zo krijgen ook ICT-experts en veiligheidsconsulenten die de gegevens beheren op geen enkel moment toegang tot privacygevoelige informatie.

Projectnaam:  
Klant(en):  
Startdatum:  
Status:  
Technologie:

**Upgrade codage  
eHealth-platform  
November 2010  
Operationeel  
Oracle Vault**

## Anonieme statistieken verbeteren artritis-behandeling op lange termijn

In welke gevallen zijn antireumatische TNF-remmers efficiënt? Wat is de financiële weerslag van deze relatief dure medicatie binnen het bredere plaatje van een langdurige ziekte? Wat zijn eventuele risico's? Door het registreren van de behandeling in de e-Care-toepassing 'SAFE' en de vergelijking met anonieme benchmark-gegevens krijgen gespecialiseerde reumatologen een nog breder overzicht van de pathologieën, het ziektebeeld en het succes van mogelijke behandelingen. De zware pijnmedicatie moet per geval een positief advies krijgen van de Nationale Commissie Geneesheren-Ziekenfondsen (NCGZ). Ziekenhuizen kunnen vanaf 2010 ook de rechtstreekse koppeling testen die hun interne administratieve toepassingen via webservices integreert met het SAFE-register.



Projectnaam: **SAFE (e-Care)**  
Klant(en): **RIZIV**  
Startdatum: **April 2008**  
Status: **Operationeel**  
Technologie: **Java, Oracle,**  
**Basisdiensten van het eHealth-platform**

## Centraal register hartimplantaten helpt levens redden

Sinds 2010 worden alle medische ingrepen rond hartimplantaten zoals defibrillators en pacemakers centraal geregistreerd in de e-Care-toepassing. De registratie voor de coronaire stents draait momenteel in een testomgeving. De aangifte dient meteen als aanvraag tot terugbetaling bij het RIZIV. In 2010 werden al enkele duizenden medische ingrepen in het register opgenomen. Dankzij de elektronische verwerking krijgen de patiënt en het ziekenhuis sneller feedback rond de terugbetaling. De cardiologen beschikken over een rijke databank met anonieme statistische informatie, die de medische praktijk helpt te verbeteren. In geval van acute problemen met een type implantaat kan de anonymisering worden omgekeerd om de getroffen patiënten snel op te sporen. Kwalitatieve, snel beschikbare informatie helpt zo om de kwaliteit van de gezondheidszorg te verbeteren.



Projectnaam: **QERMID (e-Care)**  
Klant(en): **RIZIV**  
Startdatum: **Januari 2010**  
Status: **Operationeel**  
Technologie: **Java, Oracle,**  
**Basisdiensten van het eHealth-platform**

## Anonieme kwaliteitscontrole heup- en knieprothesen

Ervaringen delen en informatie uitwisselen is sinds mensenheugnis een hoeksteen van de medische wetenschap. Dankzij de e-Caretoepassing 'Orthopride' krijgt de orthopedie de steun van centrale informatiesystemen. Welke prothesen bieden de beste resultaten? Zijn er verschillen qua levensduur? Door gegevens centraal te registreren in e-Care 'Orthopride' en deze via benchmarks anoniem ter beschikking te stellen, werken orthopedisten voortdurend aan de verbetering van de medische praktijk. De gegevens dienen voor statistische en epidemiologische toepassingen binnen het vakdomein. Een recente golf van massale heroperaties in Frankrijk bewees des te meer het nut van een centraal register. In het voorjaar 2011 ligt het aantal geregistreerde ingrepen dan ook acht maal hoger dan een jaar geleden.



Projectnaam: **Orthopride (e-Care)**  
Klant(en): **RIZIV**  
Startdatum: **Oktober 2008**  
Status: **Operationeel**  
Technologie: **Java, Oracle,**  
**Basisdiensten van het eHealth-platform**



# Overzichtslijst van projecten in 2010

30bis - Veralgemening voorschottenregeling	22
AMBI Kas	27
ARGO Infrastructuur	27
ASR v2	26
Automatisch certificatenbeheer	32
BeConnected	26
BINC	30
BS-2000 Encapsulatie	24
CAPELO in DmfA	27
CIVICS, SAM	30
DeCavaA III	28
Digitaal Platform Zorgverzekering	30
Dimona v2	21
Dollar Universe (\$U)	24
eBox-registratie	32
e-Care Orthoprïde	34
e-Care QERMID	34
e-Care SAFE	34
eFuture	28
e-HR	26
ePK	27
ePV	25
Follow-IT	26
Gotot-OUT, Gotot-IN	23
IAM-UAM	28
i-Boss	25
IMAweb	31
Interactivity	28
IRIS eHealth	32
Itinera WP-1	29
Lanius	24
MaHis	24
Medega	31
Modernisering werkgeversrepertorium	22
MUGREG	31
Nova Prima	29
Pontes	25
Project 99,9%	32
ProMed	31
RSZ Stat-BI	25
SEPIA	22
S.T.O.R.K.	23
Upgrade codage	33
VESTA	30
WIDE	22



**Diensten**



# Nieuwe diensten

## **Drupal CMS**

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. Die laat toe om informatie kostenefficiënt te presenteren in een aantrekkelijke opmaak. De nadruk ligt daarbij minder op portaaltoepassingen of informatiebibliotheken. In die zin is de keuze voor Drupal complementair met het reeds bestaande CMS-aanbod (Hippo). Drupal kan rekenen op een groot aantal standaardcomponenten en een zeer actieve ondersteuning van de openbrongemeenschap, waardoor een lagere projectkost mogelijk wordt.

## **Software Quality Assurance**

Correcties van fouten kunnen tot 40% van een software-projectbudget opgebruiken. Voor 22% gaat het zelfs over denkfouten of onvolledige specificaties bij het opmaken van de initiële vereisten. Fouten corrigeren in software-toepassingen kost bovendien veel méér geld naarmate ze later worden ontdekt. Correcties in de 'requirements' of de functionele analyse kosten een factor-10 minder dan wanneer ze pas tijdens de tests of bij de uitrol worden ontdekt. Smals heeft daarom een methodologie ontwikkeld om kwaliteitsbewaking in te bouwen van A tot Z: van het opstellen van de vereisten, de functionele en technische analyse tot de ontwikkeling, de testfase en de uitrol. De extra investering in Software Quality Assurance verdient zichzelf ruimschoots terug in de totale projectkost, door een lagere foutenlast en een beter voorspelbaar resultaat.

## **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-overIP-oplossing kunnen werknemers flexibel werken en daarbij hun vaste oproepnummer meenemen, door in te loggen op gelijk welk beschikbaar toestel. Smals voorziet bovendien koppelingen met communicatiesoftware waaronder Lotus Notes.





# 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 oplossingen die realiseerbaar zijn in de praktijk. 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 analyseren en 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 bovendien aanleiding tot talrijke en complexe interpretatievragen. Dankzij zes jaar intensieve praktische ervaring, cursussen en seminaries gegeven aan de Universit  Libre de Bruxelles en verschillende nationale en internationale publicaties, 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 een aantal 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.

## **Java-standaarden (JDSS)**

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 (JDSS) over de strikte toepassing van interne technische richtlijnen. Dankzij uitgebreide technische documentatie en ontwikkeltools zijn de door Smals ontwikkelde toepassingen in Java 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.

## **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.

## **Test Support Center**

Het Test Support Center heeft als opdracht de testmethodologie in te voeren 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 producten en diensten voor de klanten/leden door de eventuele gebreken te detecteren en tijdig te verbeteren in de ontwikkelingsprocessen en/of onderhoudsprocessen van de informaticatoepassingen. Een optimalisering van de kwaliteit van de informaticadiensten reduceert de onderhoudskosten en verbetert het imago van de opdrachtgever. Dankzij haar Test Support Center stelt Smals haar testadviseurs ter beschikking van alle projecten. De testadviseurs evalueren de bestaande teststructuren en stellen verbeteringen voor, leren testmethododes aan, bieden coaching en support bij de rekrutering van testspecialisten.





## **Terminologie**

Een team van Smals stelt haar uitgebreide ervaring ten dienste van leden inzake het ontwerpen, onderhouden en ter beschikking stellen van terminologielijsten voor groepen van gebruikers.

De terminologielijsten worden opgesteld op basis van een analyse van bestaande informatiebronnen (toepassingen, handleidingen, websites,...). Zij bevatten definities van concepten die centraal staan in de organisatie en geven eveneens aanbevelingen met betrekking tot synoniemen en meertaligheid. Het zijn de verschillende instellingen van de sociale sector die de voorgestelde terminologie valideren.

Het gebruik van 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). Behalve coherentie biedt een correct en gericht gebruik van de terminologie een groter begrip en vereenvoudigt het aldus de invoering van nieuwe concepten binnen een belangrijke (heterogene) groep van gebruikers.

Een coherente terminologie zorgt ten slotte voor een belangrijke meerwaarde in het geval van meertaligheid en maakt het mogelijk de vertaalprocedures aanzienlijk te versnellen.

## **Usability**

De bruikbaarheid ("usability" in het Engels) geeft de mate aan waarin een product of dienst op een doeltreffende, intuïtieve en voldoende manier gebruikt kan worden. De bruikbaarheid houdt specifiek rekening met de behoeften en taken van de gebruiker en speelt een belangrijke rol in de context van de 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 inzake bruikbaarheid.

Deze medewerkers bieden ondersteuning bij het grafische ontwerp van gebruikersinterfaces en -interacties, voeren een deskundige herziening uit op basis van typische bruikbaarheidscriteria (usability review) en zorgen voor bruikbaarheidstesten en resultatenrapporten. Het UCC streeft naar een maximale aanvaarding door de gebruiker bij de inproductiestelling van alle websites of toepassingen die Smals creëert. Het UCC stelt ook een stijlgids ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen.

## **Virtualisatie**

Smals heeft de voorbije jaren fors geïnvesteerd in expertise rond virtualisatie, wat leidt tot een betere benutting van servers en opslagsystemen. Virtualisatie biedt flexibiliteit, efficiënt beheer en een naadloze uitbreiding van systeemspecificaties. Begin 2011 werkte 68% van alle eigen Windows-servers, 53% van alle eigen Linux-servers en 59% van de Solaris-servers en 81% van de AIX-servers op basis van virtualisatie. Dankzij virtualisatie en een betere benutting van serversystemen kan Smals haar klanten-leden competitieve voorwaarden blijven aanbieden.



# 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 drie eigen datacenterruimtes te Brussel, goed voor een totale capaciteit van zo'n 1500 m<sup>2</sup>. De ruimte is optimaal ingericht om ICT-hardware van de lidinstellingen 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, aparte loskade voor hardware-materiaal van leden, klimaatregeling, hoogwaardige branddetectie (VESDA – Very Early Smoke Detection Apparatus) en brandbestrijding op basis van Argoniet (onschadelijk voor computermateriaal). De elektrische infrastructuur is voor 100% redundant uitgevoerd en wordt beschermd door twee groepen van noodbatterijen (UPS – Uninterruptable Power Supply) en een noodgenerator op diesel (16.000 liter permanent ter plaatse). Ook het datanetwerk is voor 100% redundant uitgevoerd en ontsloten via meerdere telecomoperatoren en meerdere fysieke toegangen.

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. Het datacenter-aanbod van Smals biedt hen zekerheid over de beschikbaarheid van hoogwaardige, toekomstgerichte en betaalbare computerruimte op lange termijn.

## **Exploitatie 24x7**

De leden kunnen het operationele beheer van hun ICT-systemen, die in het datacenter 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 GPRS-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.



## Monitoring

Specialisten van Smals bewaken, met behulp van automatische controlesystemen, volcontinu (24x7) de goede werking van de ICT-systemen in eigen beheer of van klanten, in het Smals-datacenter of op afstand. Wanneer er incidenten worden gemeld, volautomatisch of via de helpdesk, verifieert de monitoring-service 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.

## 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 behoefteanalyse 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, net als een evolutie via de laatste softwareversies en de meest recente technologieën enerzijds en een snelle lancering van nieuwe toepassingen in de optimale serverinfrastructuur anderzijds, dit alles voorafgegaan door een analyse van de impact op de omgeving in haar geheel. In totaal beheerde Smals in 2010 meer dan 950 virtuele servers terwijl het aantal fysieke servers verder verminderde tot minder dan 650.





### **Service management**

Smals hanteert voor al haar ICT-infrastructuurdiensten een strakke methodologie gebaseerd op ITIL. Dit garandeert voorspelbare responstijden, duidelijk afgeijnde verantwoordelijkheden, meer transparantie en een blijvende focus op permanente verbetering. Het Service Management-aanbod, dat klanten kunnen aanspreken in het kader van infrastructuur-outsourcing, 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.

### **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.

### **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 zijn medewerkers beschikken 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 virtueel te kunnen werken. De combinatie van het token of de e-ID, de cryptografie, de antivirussoftware en de firewall-beveiliging zorgen voor een voldoende hoog veiligheidsniveau.

### **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. Indien gewenst biedt Smals bijkomende ondersteuning door middel van haar contactcenter Eranova.



# Herbruikbare toepassingen

## **Customer Relationship Management (Siebel)**

Smals zet haar knowhow in om performante tools voor Customer Relationship Management (CRM) te ontwikkelen, te onderhouden en te beheren. De ontwikkelde toepassingen maken het mogelijk om geavanceerde statistieken te maken. Het competentiecentrum Customer Relationship Management voert consultancyopdrachten uit en biedt een telefonisch platform aan voor interactieve spraaktoepassingen. Met de CRM-tools kunnen de klantencontacten opgevolgd worden via om het even welk kanaal (telefoon, e-mail, fax...).

De dienstverlening van het competentiecentrum 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 verhogen deze innovaties 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 een antwoord geven (vb. via FAQ's- Frequently Asked Questions), de opvolging beter organiseren en moeilijkere vragen doorgeven aan experts of andere diensten. Vanuit het oogpunt van de organisatie ten slotte kunnen de experts bevrijd worden van repetitieve en eenvoudige vragen.

## **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.

## **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.

## **Hippo CMS**

Voor het beheer van documentaire websites biedt Smals de openbronsoftware Hippo aan, inclusief een waaier aan omkaderende diensten. Deze slaat op een kostenvoordelige manier een brug tussen documentenbeheer (enterprise content management) en online publicatie (web content management). Het CMS is uitstekend geschikt voor meertalige websites en sites met een groot aantal bijlagen waarbij versiebeheer essentieel is. Sinds 2010 wordt het CMS-aanbod vervolledigd met een ander openbron-CMS, Drupal.

## **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.



# Communicatie

## **Communicatiebureau (Bucom)**

Bucom is het bureau voor externe communicatie van Smals. Het zorgt voor de communicatie over IT-moderniseringsprojecten naar de leden en hun gebruikers. Het Communicatiebureau van Smals versoepelt de overgang voor de gebruikers naar e-governmentsystemen. Hiervoor combineert het haar kennis van de openbare sector met marketingtechnieken en eigen communicatiemiddelen.

Bucom voert geïntegreerde communicatiecampagnes uit die rechtstreeks gericht zijn op een doelpubliek dat bestaat uit werkgevers, sociale secretariaten, zorgverstrekkers of burgers, om deze op de hoogte te houden van nieuwe e-governmenttoepassingen. Voor elk geval gebruikt Bucom de meest geschikte communicatiemiddelen zoals drukwerk, campagnes via e-mail of via de post, infosessies of evenementen. Bucom kan een volledige communicatiecampagne beheren, van het ontwerp van de boodschap tot de feedback en het eindverslag naar de opdrachtgevers.

In 2010 stond Bucom onder meer in voor communicatiecampagnes voor de RSZ en RSZPPO (Dmfa, Dimona), het e-Health-platform en Smals. Bucom verzorgde tevens de uitgebreide campagne van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV). Vanaf 2010 gaf Bucom uitgebreide steun aan Eranova bij het in productie brengen van services zoals het inbepunt inspectie (RSZ). Een expertise werd ontwikkeld op het vlak van de telefonische bevraging van specifieke doelgroepen (bv verzenders).

## **Contact center**

Eranova is het contactcenter van Smals. Deze eerstelijnsdienst begeleidt, ondersteunt en helpt de gebruikers van elektronische toepassingen in opdracht van instellingen uit de sociale sector en de gezondheidssector.

Eranova is bereikbaar per telefoon, e-mail, fax en via een elektronisch contactformulier tussen 7u en 20u. Het contactcenter biedt de klant een rechtstreekse hulp aan door advies en informatie te geven en diverse bronnen te raadplegen. Het heeft als opdracht oplossingen te brengen en toe te zien op de kwaliteit van haar antwoorden. Eranova geeft ook advies aan deze instellingen over de ontwikkeling en de optimalisering van contactcenters en helpdesks.

A close-up photograph of a person's hand held palm-up, dripping water into a larger body of water. The scene is captured in bright, golden light, likely from the sun, which creates a shimmering trail of light reflections on the water's surface. The background is a vast expanse of blue water with gentle ripples. A white rectangular box is positioned on the right side of the image, containing the text 'Human Resources' in a bold, blue, sans-serif font.

# Human Resources

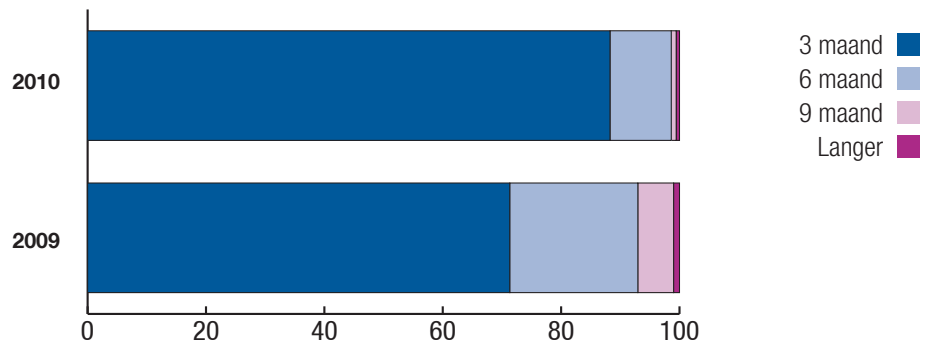


# HR, partner in business

ICT is mensenwerk. Smals levert daarom permanent inspanningen om getalenteerde mensen aan te trekken met een rijke, relevante jobinhoud, competitieve arbeidsvoorwaarden en een uitstekende balans tussen werk en privé. Meer dan ooit ligt de nadruk ook op het behouden en versterken van het eigen talent dankzij programma's rond People Management, Learning & Development.

## Rekrutering : 88% binnen 3 maanden

Smals rekruteert sneller dan het marktgemiddelde en dat vooral in ICT, een sector bezaaid met knelpuntberoepen. In 2010 zijn 88,26% van de vacatures via Smals binnen de 3 maanden ingevuld. Binnen 6 maanden haalt Smals 98,61% en in 9 maanden slaagt Smals erin 99,44% van de gewenste nieuwe medewerkers te vinden.

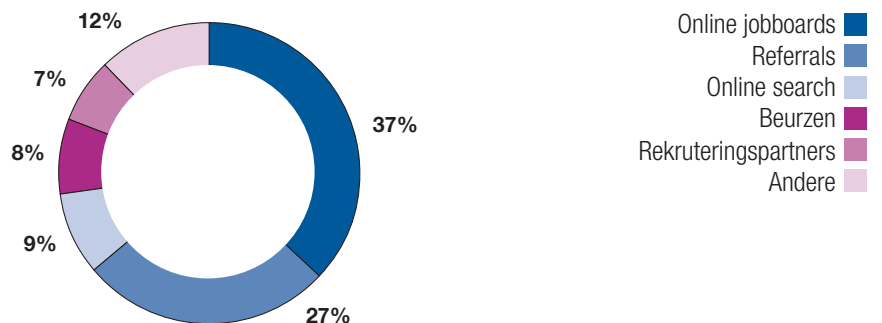


Het aantal aangeworven medewerkers steeg met 30% van 144 (2009) naar 188 (2010). Zo'n 63% van de aangeworven medewerkers zijn informaticus. Door haar nadruk op People Management, en door het People Management van de lidinstellingen, is de vrijwillige ontslagname beperkt tot 4,22% op het medewerkerstotaal. Hierdoor kenden Smals en de lidinstellingen een netto aangroei van 98 medewerkers.

Om geschikte kandidaten aan te trekken, beschikt Rekrutering over gespecialiseerde databanken, niet in het minst die van Smals zelf. Ook sociale media zoals LinkedIn en Facebook worden ingeschakeld en bovendien beschikt Smals over een gespecialiseerde online mediamix om visibiliteit te geven aan de vacatures van haar lidinstellingen en haar interne vacatures.

## Mediamix sollicitanten

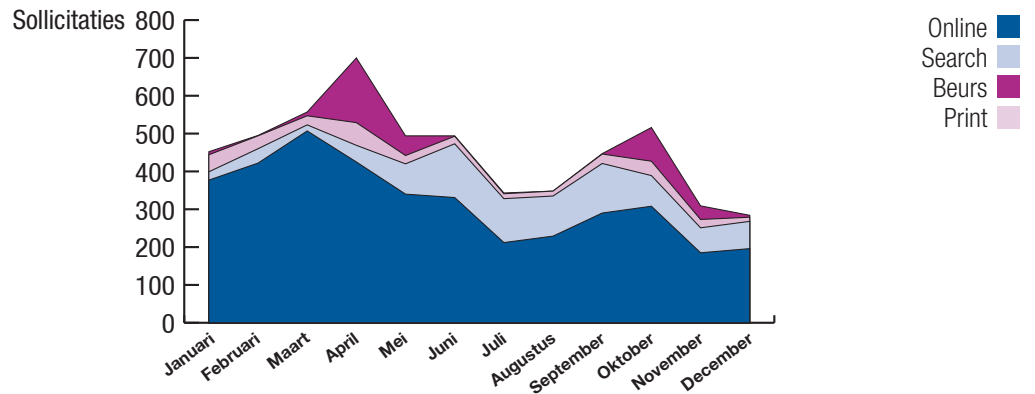
Online jobboards blijven de voornaamste bron voor aanwervingen in 2010. 37% van de 188 aanwervingen gebeurden via een online jobboard. 14% van de aanwervingen zijn referrals door lidinstellingen en 13% referrals door interne medewerkers van Smals. Klanten en medewerkers die iemand aanbrengen voor een job zorgen samen voor 27% van de aanwervingen. Gerichte zoekacties (searches) zorgen voor 9%, beurzen voor 8% en rekruteringspartners voor 7%.



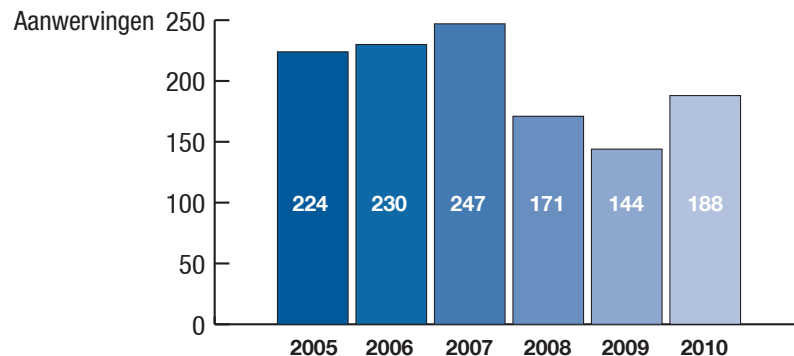




De sollicitaties voor die aanwervingen komen uit dezelfde mediamix. In 2010 steeg het aantal verworven cv's met 9% naar 6803, tegenover 6204 in 2009. Online jobboards zorgen veruit voor het grootste aantal sollicitaties. Het aantal sollicitaties schommelt sterk afhankelijk van de periode van het jaar. April-mei en oktober-november zorgen voor een extra instroom, onder meer via jobbeurzen. Op het einde van 2010 is er een daling in het aantal sollicitaties merkbaar, mede door de stijgende concurrentie op de arbeidsmarkt.



Het management van een efficiënte mediamix en het stijgende aantal aanwervingen zorgden in 2010 samen voor een daling van 24,4% in de mediakost per aanwerving. De totale mediakost daalde in 2010 met 10%, ten opzichte van 2009.



### HR Shared Services

Eind 2010 startte Smals een HR Shared Service op voor eHealth en de KSZ. Deze behelst onder meer het strategisch meedenken over HR-beleid (retentiepolitiek, people management, vormingsplan...), het structureren van de administratie en communicatie gericht op de medewerkers, het dagelijks beheer en rapportering. Het uitbouwen van een shared service-model laat toe om de HR-expertise, tools en schaalvoordelen van Smals maximaal te kapitaliseren.

De shared service wordt omkaderd door een wekelijks overleg met de verantwoordelijke gedetacheerde voor een effectieve en efficiënte dienstverlening. Smals beantwoordt met de opstart van HR Shared Services aan een reële vraag van de leden. De HR-ondersteuning voor gedetacheerden, die een sterke score kreeg in de klanttevredenheidsenquête wordt met deze service verder uitgebouwd.



## People Management

Smals investeerde fors in People Management in 2010. De opstart van het eHR-portaal met selfservice voor de medewerkers, met een competentie-managementmodule en een performantiemodule, is daar een sprekend voorbeeld van. Op elk moment kan Smals zien welke medewerkers het best beantwoorden aan bepaalde skillsets, welke medewerkers welke functies aankunnen en wie best welk opleidingstraject volgt. eHR zal Smals ondersteunen om gericht te investeren in mensen. Bovendien ontsluit de tool op elk moment het volledige menselijk potentieel dat aanwezig is bij Smals. De halfjaarlijkse en jaarlijkse evaluatie van de medewerkers door hun teamleaders zit dan ook vervat in de tool. Zo beschikt Smals steeds over de actueelste gegevens over de competenties van haar medewerkers.

In 2010 actualiseerde Smals ook al haar jobarchitecturen en competentieprofielen. Alle medewerkers kregen geactualiseerde verwachtingen van hun soms geëvolueerde functies. Binnen de snel evoluerende ICT-sector is het belangrijk om deze oefening regelmatig te herhalen zodat alle medewerkers duidelijke verwachtingen behouden.

Met telewerk optimaliseert Smals haar arbeidsvoorwaarden door medewerkers toe te staan één dag per week geen woon-werkverplaatsing te moeten doen. Eind 2010 telde Smals al 143 telewerkers. Voortbouwend op telewerk voerde HR, bij de verhuis van Smals naar de nieuwe hoofdzetel begin 2010, het principe clean desk in. Dat houdt in dat alle bureau's na elke werkdag volledig leeg zijn, met positieve effecten voor gegevensbeveiliging. Clean Desk is daarnaast een noodzakelijke stap voor 'Flex Office', waarbij geen enkele medewerker nog over een eigen bureau zal beschikken, maar zich aan een bureau naar keuze op de werkvloer mag zetten. In combinatie met telewerk laat Flex Office een optimaal gebruik van de beschikbare werkruimte toe, wat een positieve invloed heeft op de kostprijs van de gebouwen. HR startte een Flex Office pilootproject begin 2011.

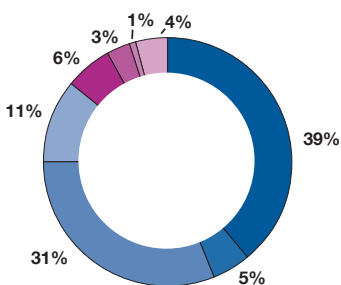
## Learning & Development

Smals wil de stap zetten van administratieve 'process excellence' naar strategisch partnerschap voor de business. Learning & Development wil meten wat de impact is van leerinitiatieven, formeel en informeel.

Samen met de ICT & operationele diensten wil HR nadenken over vormingsinitiatieven in functie van de strategische objectieven van Smals, nu en op termijn. De business beslist, met ondersteuning van Learning & Development, welke kennis en kunde wordt opgebouwd. Via een maandelijkse rapportering op maat verschaft HR meer inzicht en betrokkenheid aan leidinggevendenden over de groei van hun mensen. Op termijn wil Smals haar Learning & Development-aanbod verbreden, van initiatieven rond vorming naar een bredere aanpak rond talentbeheer binnen de organisatie.

Medewerkers van Smals volgden in 2010 in totaal 20 901 uren opleiding. Gemiddeld kregen de medewerkers 3,9 dagen opleiding. Dat komt neer op een investering van 5,72% van de loonmassa van Smals, ruim boven de norm van 2%. Zo'n 44% van die opleidingsuren zijn geïnvesteerd in ICT-opleidingen waaronder vooral Jira, Javabol en ITIL Foundation v3. Daarnaast kregen alle medewerkers ook een opleiding in het gebruik van het nieuwe eHR-platform en het gebruik van de nieuwe Polycom-telefoniesystemen. Managementvaardigheden zijn een ander belangrijk vormingsdomein. Het nieuwe aanbod 'delegeren' is daarvan een populair voorbeeld.

E-learning is in 2010 een onmisbare poot geworden in Learning & Development bij Smals. 80% van de interne gedragstrainingen maken gebruik van e-learning. In 2010 gebruikten medewerkers van Smals gedurende 450 uur de e-learningmodules, buiten de werkuren. Naast e-learning bouwde Smals in 2010 ook een opleidingsaanbod uit rond 'delegeren', zijn de opleidingen 'Efficiënt werken' en 'Communicatie' omkaderd met een individuele begeleiding, en is een nieuw coachingstraject voor leidinggevendenden uitgewerkt.



- Informatica en methodologie
- Bureautica & PC
- Management
- Communicatie & gedragsvaardigheden
- Talen
- Kwaliteit en veiligheid
- Recht
- Varia

# EMBRACE YOUR FUTURE



apply @ [www.smals.be](http://www.smals.be)



## Employer Brand

Begin 2010 lanceerde HR een nieuwe campagne om de vacatures van Smals aantrekkelijk op de arbeidsmarkt te zetten. Het logo van Smals kreeg het motto 'ICT for Society' mee om haar identiteit nog sterker uit te drukken in een korte en krachtige verwoording. De 'employer branding'-campagne is gericht op alle profielen die Smals wil aantrekken voor haar leden en voor zichzelf, met een belangrijke focus op informatici, omdat 60-70% van de jaarlijkse aanwervingen bij Smals informatici betreft. De nieuwe visuele identiteit wordt ook maximaal gealigneerd met de externe communicatie (PR) van Smals.

Het motto 'ICT for Society' wordt uitgewerkt in drie thema's: werk, gezin en gezondheid. Rond die topics bouwt Smals in overleg met haar lidinstellingen succesverhalen uit over de geleverde ICT-services. Op die manier wil Smals de unieke meerwaarde benadrukken van de jobs bij zichzelf en bij haar leden: medewerkers bouwen mee aan ICT met een reële impact op de samenleving in de domeinen werk, gezin en gezondheid. Een eerste casestudy over de ICT-service Vesta is reeds opgemaakt en gepubliceerd, in overleg met het VAZG.

De 'employer brand' Smals werd verder ondersteund door een video 'Werken bij Smals' op Youtube, door een eigen fanpagina op Facebook en door een USB-stick die linkt naar de website van Smals en die als aandenken op jobbeurzen wordt uitgedeeld.

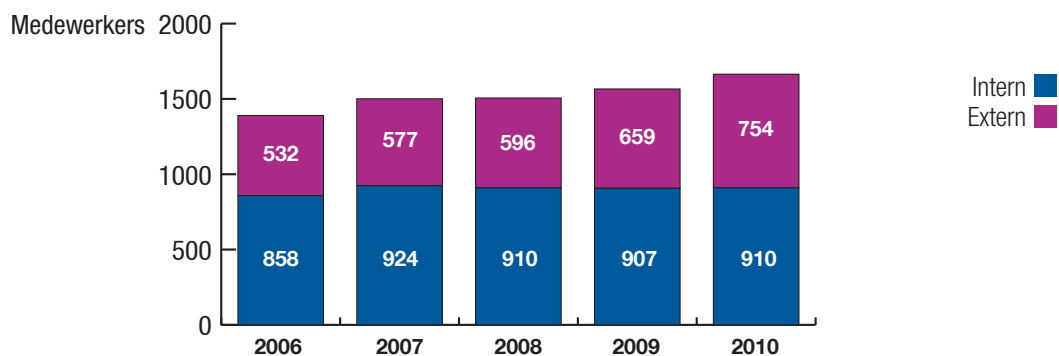
De employer brand van Smals steunt op maatschappelijke waarden als het 'nut van arbeid' en 'maatschappelijke inzet', die volgens recent onderzoek belangrijk bleken voor zowel de Y-, X-, als babyboomgeneratie en die nauw aansluiten bij de bedrijfsmissie van Smals. De positieve keuze voor nuttige arbeid en een quasi onnavolgbare maatschappelijke inzet levert Smals een unieke positie op binnen de ICT-sector.



## Evolutie interne medewerkers & detachering

Op 31 december 2010 had Smals in totaal 1664 medewerkers in dienst, goed voor een netto aangroei van 98 personen of ongeveer 93 voltijds-equivalenten (VTE). In totaal sloot Smals 2010 af met 1571,70 VTE. De aangroei gebeurde bijna uitsluitend voor rekening van de externe tewerkstelling bij de leden (detachering). Smals had op het einde van 2010 meer dan 750 gedetacheerden op haar loonlijst. Een zeer ruime meerderheid van de gedetacheerden zijn gediplomeerde informatici (80%). Over het totaal van alle medewerkers telt Smals 69,2% gediplomeerde informatici.

Smals heeft 204 nieuwe medewerkers aangeworven in 2010, waarvan ruim 37% vrouwen. In totaal is 28,7% van alle medewerkers vrouwelijk, goed voor een relatieve aangroei met +1,5%. Er zijn 16 verschillende nationaliteiten aanwezig binnen Smals.





# Ledenlijst

## **Gewone leden**

Controledienst voor de Ziekenfondsen en de Landsbonden van Ziekenfondsen (CDZ)  
Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)  
Egov vzw  
eHealth-platform  
Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (FOD SZ)  
Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD VVWL)  
Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO)  
Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)  
Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)  
Fonds voor Sluiting van de Ondernemingen (FSO)  
Hulp- en Voorzorgskas voor Zeevarenden (HVZ)  
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)  
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)  
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)  
Pool van de Zeelieden der Koopvaardij  
Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Sociale Economie (POD MI)  
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)  
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)  
Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)  
Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)  
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)  
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO)  
Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)  
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

## **Toegetreden leden**

Actiris  
Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)  
Belgisch Leger - Dienst voor Sociale en Culturele Actie  
Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij  
Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding  
Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer  
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)  
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)  
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)  
Federale Ombudsman  
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Erkende Ondernemingen die Buurtwerken en -diensten leveren  
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Metaalverwerkende Nijverheid  
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Sectorale Elektriciens  
Fonds voor Bestaanszekerheid voor het Kappersbedrijf en de Schoonheidszorgen  
Forem  
Institut Wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et Moyennes Entreprises (IFAPME)  
Kind & Gezin (K&G)  
Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap  
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)  
Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)  
SIGeDIS vzw  
Sociaal Fonds van het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden (ANPCB)  
Sociaal Fonds voor de Carrosseriebedrijven  
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 Schoonmaak- en Ontsmettingsondernemingen  
Sociaal Fonds voor de Terugwinning van Metalen  
Sociaal Fonds voor de Uitzendkrachten  
Sociaal Fonds voor de Werklieden van de Ondernemingen der Openbare  
en Speciale Autobusdiensten en Autocardiensten  
Sociaal Fonds voor het Beheer van Gebouwen  
Sociaal Fonds voor het Garagebedrijf  
Sociaal Fonds voor het Goederenvervoer en Aanverwante Activiteiten voor Rekening van Derden  
Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandige Ondernemers vzw (SVMB)  
Vereniging van Sectorale Instellingen (VSI)  
Vereniging van de Sociale Fondsen van de social profit sector vzw (Vesofa)  
Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur  
Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen  
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)  
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)  
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)  
Vlaamse Gemeenschap - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)  
Vlaamse Overheid - Agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Vlaamse Overheid - Agentschap Jongerenwelzijn  
Vlaamse Overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media  
Vlaamse Overheid - Departement Werk en Sociale Economie (WSE)  
Vlaamse Overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie  
Waarborg en Sociaal Fonds Horeca en Aanverwante Bedrijven  
Waarborg en Sociaal Fonds voor de Voedingsindustrie  
Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid

#### **Lidinstellingen voor specifieke opdrachten rond informatieveiligheid**

Een lijst van betreffende instellingen is verkrijgbaar na gemotiveerd schriftelijk verzoek gericht aan de hoofdzetel van de onderneming.





## Smals vzw

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



---

### Verantwoordelijke uitgever:

Gedelegeerd Bestuurder  
Frank Robben

### Redactie:

Externe communicatie  
Jan-Frans Lemmens

### Vertaling:

David Degrendele  
Angelina Van Belle  
Michael Vos

### Productie:

Bucom

### Drukwerk:

Publmail