

# Activiteitenverslag 2011

---





## Inhoud

Voorwoord	3
ICT voor Werk, Gezin en Gezondheid	4
Expertise, flexibiliteit, standaardisatie en schaalvoordelen	6
Corporate Social Responsibility	8
Bedrijfsprofiel	10
Raad van Bestuur	10
Strategisch comité – Auditcomité	11
Directiecomité	12
Organogram	13
Strategie	14
Activiteiten Auditcomité	16
Kerncijfers	18
Klantenbeheer	20
Onderzoek	21
Marktgericht en praktijkgericht onderzoek	21
Publicaties	23
Consultancy	24
Projecten	25
Projecten in 2011	26
Overzichtslijst	42
Diensten	43
Nieuwe diensten	44
Competentiecentra	45
Infrastructuur	47
Herbruikbare toepassingen	50
Communicatie	51
Human Resources	52
Rekrutering	53
Learning & Development	54
Employer Brand	55
Evolutie Interne medewerkers	56
Top Employer	56
Ledenlijst	57



# Voorwoord

Frank Robben | Gedelegeerd bestuurder

Was 2011 voor de meeste leden van Smals een jaar van lopende zaken? Integendeel. In afwachting van de installatie van een nieuwe regering in volle bevoegdheid kon Smals haar bevoorrechte partnerschap met de instellingen van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg verdiepen en versterken.

Concrete projecten hebben het leven van burgers en bedrijven opnieuw een stuk vereenvoudigd. De nieuwe wettelijke regeling op studentenarbeid biedt bijvoorbeeld meer flexibiliteit, duidelijkheid en rechtszekerheid, mede dankzij de portaal-site Student@Work die Smals bouwde in opdracht van de RSZ.

Technologische innovatie stond meer dan ooit vooraan in onze bedrijfsvoering. In 2011 noteerde Smals haar eerste patentaanvraag ooit, over een cryptografisch systeem voor fijnmazige toegang tot vertrouwelijke informatie. Eén jaar later vormt deze technologie de basis voor innovatieve gegevensdeling in de zorgsector. Ondertussen garandeert vernieuwing in ICT-diensten en -architectuur een totale beschikbaarheid van 99,9% voor alle basisdiensten van het eHealth-platform.

In tijden van budgettaire krapte is de uitdaging van onze leden ook de onze: het zoeken naar intelligente besparingen. De schijnbare tegenspraak tussen besparen óp ICT en besparen dóór ICT, is er in werkelijkheid geen.

Smals heeft in 2011 opnieuw stappen gezet om de kwaliteit van haar diensten te verbeteren en de operationele kost van bestaande ICT-omgevingen verder te drukken. Dit moet onze leden de budgettaire ruimte geven om veranderingstrajecten in te zetten waar zij dat wensen, om nog meer efficiëntie te brengen in hun interne werkprocessen. Een universeel systeem voor het versturen van elektronisch gehandtekening documenten belooft bijvoorbeeld om miljoenen papieren zendingen op termijn overbodig te maken.

In sommige gevallen kunnen ICT-projecten zelfs leiden tot meerinkomsten, bijvoorbeeld door een betere detectie van sociale fraude of door een efficiëntere inning. Voorspellende analyses op databanken in de sociale zekerheid beloven een krachtig middel te zijn in de strijd tegen sociale fraude. Dankzij het elektronisch proces-verbaal (ePV) leveren de sociale inspectiediensten van vier instanties vandaag nog zelden onvolledige dossiers af.

De groei van onze activiteiten ligt iets lager dan voorgaande jaren. Toch zijn we als organisatie meer dan tevreden met een recordomzet en een omzetgroei van 6,8%. De jarenlange stabiele groei van Smals laat ons toe om te blijven investeren in ICT-talent. Dankzij de expertise, het leervermogen, de ervaring en de motivatie van onze 1689 medewerkers hopen we ook de volgende jaren te mogen rekenen op de uitgesproken tevredenheid van onze leden.

# werk



# gezin



In de relatie tussen burgers, bedrijven en de overheid speelt ICT een steeds grotere rol. Het internet is dominant geworden als informatiekanaal, dat vandaag de grote meerderheid van onze burgers en bedrijven bereikt. Websites en sociale media kunnen specifieke doelgroepen snel inlichten over het beleid. De interactieve media laten burgers en bedrijven ook beter toe om rechtstreeks contact op te nemen met de overheid, hun appreciatie of kritiek te uiten. Daardoor ligt de lat inzake e-government en e-health elk jaar hoger.

Binnen de overheid zelf kan ICT zorgen voor meer efficiëntie, door te kiezen voor procesherziening en door het elektronisch uitwisselen van elders reeds gekende informatie. Alleen al binnen de sociale zekerheid wisselen de instellingen jaarlijks meer dan 650 miljoen berichten elektronisch uit via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid. Daarnaast biedt de analyse van elektronische gegevens een interessant middel voor beslissingsondersteuning op alle niveaus. Onderzoek van Smals toont aan dat bestaande databanken ook met succes kunnen worden ingezet om maatschappelijke trends in de nabije toekomst te voorspellen.

## Sociale zekerheid en administratieve vereenvoudiging

Smals helpt haar leden graag om met actuele ICT-technologie een krachtig antwoord te bieden op de uitdagingen van onze veranderende samenleving. De verplichte elektronische aangiften zijn 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. Voor elke werknemer betekent de elektronische aangifte een garantie van zijn of haar sociale rechten vanaf dag één.

Bijzondere aandacht ging in 2011 uit naar de nieuwe regeling over studentenarbeid. Jobstudenten en hun werkgevers genieten van een vereenvoudigde, soepele regeling. De portaal-site StudentAtWork.be informeert de jongeren glashelder over hun rechten en plichten. Het attest van de bijhorende 50Days-toepassing zorgt voor transparantie en rechtszekerheid.



# en gezondheid

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

## **Informatie verbetert de zorgkwaliteit**

In de gezondheidszorg speelt informatietechnologie steeds vaker een beslissende rol. ICT leidt er tot efficiëntie in de administratieve toepassingen en ook 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 zonnodig snel terug te vinden, in geval van een gekend defect met een welbepaald type. In deze situatie kan informatie levens redden.

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.

Alle basisdiensten van het eHealth-platform genieten sinds 2011 van een permanente beschikbaarheid, over de hele lijn voor 99,9% gegarandeerd.

Via webservices zullen ziekenhuistoepassingen zoals het elektronisch medisch dossier permanent onderling verbonden zijn. In de eerstelijns gezondheidszorg en de thuiszorg draagt een betere gegevensdeling binnenkort bij tot een betere zorgkwaliteit. Huisartsen en niet-medische zorgverstrekkers zullen bijvoorbeeld het medicatieschema van hun patiënt op elk moment kunnen nakijken in een sterk beveiligde zorgkluis.

Smals zorgt er mede voor dat informatie goed terecht komt: op het juiste moment, bij de juiste actoren, in alle veiligheid. Zo kan de sector stap voor stap vermijden dat patiënten een suboptimale behandeling krijgen omdat belangrijke informatie niet toegankelijk is op een beslissend moment.



## Expertise, flexibiliteit, standaardisatie en schaalvoordelen

Smals is een private vzw die gemeenschappelijke ICT-diensten uitbouwt voor de publieke instellingen van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. Expertise in informatiebeheer is een schaars goed. Al sinds de oprichting van Smals in 1939 ligt de focus op gemeenschappelijk beheer, het delen van kennis en technische standaardisatie in informatiebeheer. De uitbouw van een gedeelde ICT-infrastructuur voor meerdere publieke instellingen geeft bovendien aanleiding tot belangrijke schaalvoordelen.

De keuze voor de vzw-rechtsvorm biedt Smals al sinds haar oprichting een pragmatisch, flexibel kader dat toelaat om beter in te spelen op de noden van de instellingen enerzijds, en anderzijds op de snel veranderende evolutie van de technologie en de ICT-markt. Getalenteerde specialisten in het ICT-domein zijn, mede dankzij de marktconforme arbeidsvoorwaarden en de aantrekking van het werkgeversmerk Smals, snel inzetbaar voor de leden.

Publieke instellingen doen steeds vaker een beroep op Smals om snel en duurzaam competente ICT-krachten aan te trekken. De 'shared services'-aanpak biedt ook belangrijke voordelen dankzij de uitbouw van gemeenschappelijke ICT-infrastructuren op grote schaal, de voordelen van technische standaardisatie, het delen van expertise en 'best practices' en de flexibele inzet van mensen en middelen voor nieuwe projecten.

### Focus en vertrouwen

Terreinkennis is onontbeerlijk. De jarenlange focus van Smals op de sociale zekerheid en de gezondheidszorg bevordert de samenhang tussen de ICT-oplossingen en de reële noden van de lidinstellingen. Zo'n langdurige samenwerking leidt tot sterke resultaten. Zowat driekwart van de activiteiten van Smals lopen binnen de sociale zekerheid en gezondheidszorg, aangevuld met diensten voor andere openbare instellingen op hun vraag, voor zover



dit bijvoorbeeld extra schaalvoordelen oplevert. 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 een antwoord bieden op evoluties in de privémarkt.

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

De ICT-diensten van Smals zijn uitsluitend gericht op de leden van de vzw, die een daadwerkelijke controle uitoefenen over de werking. Alleen de leden kunnen genieten van deze diensten, die worden aangeboden en verrekend aan kostprijs. In die zin werkt Smals als een interne ICT-dienstenorganisatie met een zuivere focus op de publieke sector, met name in het domein van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. Onder meer via de Algemene Vergadering, 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. Omwille van de zuivere focus op de ICT-noden van haar leden en de daadwerkelijke controle van de leden over haar activiteiten worden de activiteiten van Smals beschouwd als 'in-house' dienstverlening.

Dankzij de status van 'in-house' dienstverlener kunnen specifieke opdrachten voor de leden rechtstreeks in overleg met Smals worden opgestart en bijgestuurd. Doelstellingen en wederzijdse engagementen worden dan 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 niet op een contractrelatie maar op de basisvoorwaarden van het lidmaatschap. De wetgeving 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.

## Duurzame sociale waarden in dagelijkse ICT-realistieit

Als vertrouwde ICT-partner van de instellingen voor sociale zekerheid en gezondheidszorg deelt Smals het maatschappelijk engagement van haar leden. Sociale bescherming en gelijke kansen, gezondheid en respect voor ons leefmilieu, respect voor onze budgettaire verantwoordelijkheid en het verantwoord gebruik van openbare middelen, zijn ook onze permanente bezorgdheid.

Smals ondersteunt de openbare instellingen in de sociale zekerheid en gezondheidszorg bij hun informatiebeheer. Vanuit de jarenlange nauwe samenwerking met de sector heeft de vzw zich de doelstellingen en waarden van haar leden eigen gemaakt. Hun maatschappelijke taak is de onze.

Smals ging in 2011 van start met Corporate Social Responsibility (CSR), of maatschappelijk verantwoord ondernemen. Smals wil zo haar sociale, ecologische en budgettaire engagement in kaart brengen, intern promoten en op termijn een aantal best practices bedrijfsbreed toepassen.

Het begrip CSR biedt een duidelijk kader voor het engagement dat vele medewerkers al jarenlang nemen binnen Smals. Voor hen is dit initiatief een erkenning. Voor Smals is het een logische volgende stap. De inspanningen inzake CSR hebben betrekking op de zorg voor onze medemens (people), onze omgeving (planet) en het zorgzaam besteden van overheidsmiddelen (profit).

### Duurzaam investeren in mensen

ICT is een vakdomein dat extreem snel evolueert en kampt met een structurele schaarste aan hoogopgeleide medewerkers. Smals zorgt in dit domein voor kwalitatieve werkgelegenheid aan marktconforme voorwaarden, een stabiele organisatie en een realistische aangroei.

De vzw investeert fors in **opleiding**, voor een totaal van zo'n 4,1 miljoen Euro in 2011. Loopbaantrajecten en regelmatige training zijn de beste garantie om op

duurzame wijze expertise op te bouwen en te behouden. Smals gelooft ook rotsvast in een goede balans tussen **werk en privé**. Dit is de basis voor persoonlijke ontwikkeling, motivatie en retentie. In realiteit gaat het onder meer om investeringen in goed bereikbare kantoren, flexibele werktijden, telewerk, realistische taakpakketten en talrijke mogelijkheden voor interne promotie.

Het **gelijkekansenbeleid** bij Smals bestaat erin dat diplomavereisten, technische competenties en talenkennis dienen als objectieve criteria. Vrouwen en mannen, van autochtone én allochtone oorsprong zijn van harte welkom, ongeacht hun geaardheid of levensbeschouwelijke achtergrond. In 2011 werkten er liefst 16 nationaliteiten bij Smals. Zo'n 30% van alle medewerkers en zo'n 17% van de ICT-collega's is vrouwelijk. Met meer dan één op zes vrouwelijke ICT'ers doet Smals het beter dan het sectorgemiddelde van 15% vrouwen in ICT-functies.

Bijzondere kansengroepen worden evenzeer aangespoord om een doorgedreven ICT-specialisatie op te bouwen. Dankzij een samenwerking met de gespecialiseerde organisatie Passwerk zette Smals al meerdere mensen met een autismespectrumstoornis aan het werk in domeinen zoals software-testing en operationele ondersteuning.

### Gezond werken in een gezonde omgeving

Smals streeft ernaar om de ecologische voetafdruk van haar activiteiten te beperken, onder meer inzake het stroomverbruik en de vervoersmodaliteiten. Het nieuwe hoofdgebouw aan de Fonsnylaan is een belangrijke stap voorwaarts inzake bereikbaarheid en energierendement. Als energieleverancier voor elektriciteit viel de keuze op een aanbieder die het meest gunstige aanbod deed met **100% groene energie**.

Het grootste datacenter van Smals werd in het voorjaar van 2011 uitgerust met innovatieve nieuwe koelsystemen. Die garanderen een optimale omgevingstemperatuur voor de computerruimte. Dankzij het gecombineerde gebruik van koude buitenlucht, waterkoeling vanuit het





nabijgelegen kanaal Brussel-Charleroi en de klassieke elektrische koeling kon Smals het **stroomverbruik** van de koelsystemen met zo'n 45% verlagen. Dezelfde innovatieve technologie zal ook geïnstalleerd worden in het toekomstige nieuwe datacenter (UP-site), dat in 2013 haar deuren opent en twee oudere datacenters zal vervangen. Aangezien de stroomfactuur voor de koeling een belangrijke factor is in de operationele kost van een datacenter, komt deze investering ook rechtstreeks onze leden ten goede.

Smals investeert in gescheiden afvalophaling. Via interne bewustmaking en kleine technische ingrepen wil de vzw ook haar verbruik van papier temperen. Een centralisatie van het printbeheer zorgde reeds voor een daling en meer transparantie over het verbruik. In 2011 lag het collectieve papierverbruik nog steeds te hoog. De invoering van de **elektronische loonbrief** voor alle Smals-medewerkers einde 2011 was alvast een stap in de goede richting. Begin 2012 daalde het papierverbruik met 25%.

Volgens het multimodale vervoersrapport van het Brussels Gewest kwamen liefst 88% van alle medewerkers in de Brusselse Smals-vestigingen in 2011 met het **openbaar vervoer**, te voet of met de fiets naar het werk. De Smals-medewerkers dragen op die manier bij tot een gezonde omgeving en het ontlasten van de Brusselse verkeersknoep.

Gezondheid is een zaak van bewustzijn en preventie. Smals biedt haar medewerkers daarom elk jaar een vrijwillig kankeronderzoek aan. Om de drempel zo laag mogelijk te houden, gebeurt dit geheel kostenloos en tijdens de werkuren. Ook een jaarlijkse vrijwillige inenting tegen griep gebeurt geheel gratis. Smals zorgt ook voor voordelige voorwaarden bij nabijgelegen sportfaciliteiten en voor gratis deelname aan sportieve evenementen zoals de traditionele 20-kilometerloop door Brussel.

## Overheidsmiddelen met zorg besteed

In tijden van budgettaire krapte streeft Smals ernaar om de financiële middelen van haar leden zo zorgvuldig mogelijk te gebruiken. Schaalvergroting en centralisatie zijn de hoeksteen van het Smals-model. Naarmate meer publieke instellingen gebruik kunnen maken van een gedeelde ICT-infrastructuur en de ontwikkeling en ondersteuning van hun toepassingen standaardiseren, daalt de ICT-kost per eenheid.

Smals blijft streven naar een gezonde **kostenstructuur**. Om haar leden een optimale prijs-kwaliteitverhouding te bieden, vergelijkt Smals haar eenheidsprijzen regelmatig met die van de privémarkt. Dankzij schaalvergroting, centralisatie en standaardisatie, facturatie van de reële kosten zonder winstmarge, procesoptimalisatie en een aanbod op maat van haar leden werkt Smals meestal merkbaar goedkoper dan de markt. Dit bleek in 2011 nog uit een onafhankelijke benchmark.

Smals streeft in haar samenwerking met klanten naar een hoog niveau van onderling vertrouwen. Dit is een noodzakelijke voorwaarde om in nieuwe projecten het zuivere ICT-domein te kunnen overstijgen en te zoeken naar organisatorische optimalisatie en productiviteitsverbetering.



**88%** van alle medewerkers in de Brusselse sites komt met het openbaar vervoer.

# Bedrijfsprofiel

## Bestuursorganen

### | Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (RB), benoemd door de Algemene Vergadering, biedt bij uitstek een doorslaggevend controlemiddel van de lidinstellingen over het beleid van Smals. De RB beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. De RB 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 11 april 2012 hadden volgende personen zitting in de Raad van Bestuur:

**Pierre Vandervorst** | voorzitter

**François Florizoone** | ondervoorzitter

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

**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

**Karel Deridder** | bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

**Christine Miclotte** | bestuurder

Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

**Jean Moureaux** | bestuurder

SIGeDIS vzw

**Anne Ottevaere** | bestuurder

Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)

**Emmanuel Quintin** | bestuurder

eHealth-platform

**Yves Roger** | bestuurder

Vertegenwoordiger van de Minister van Begroting

**Koen Snyders** | bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

**Thibaut Duvillier** | bestuurder

Beleidscel van de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

**Frank Van Massenhove** | bestuurder

FOD Sociale Zekerheid

**Jean-Marc Vandenberg** | bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW)

**Luc Vanneste** | bestuurder

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

## | Strategisch Comité

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

De leden van het Strategisch Comité op 11 april 2012 waren:

**dhr Frank Robben** | gedelegeerd bestuurder Smals, voorzitter  
**dhr Georges Carlens** | RVA  
**dhr Dirk Cuypers** | FOD VVWL  
**mw Jacqueline De Baets** | FAO  
**dhr Jo De Cock** | RIZIV  
**dhr Jan Deprest** | Egov  
**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 Auditcomité bestaat uit vijf leden van de Raad van Bestuur en vier externe leden. In april 2012 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

**dhr Koen Snyders (RSZ)** | voorzitter  
**dhr Karel Baeck** | externe expert  
**dhr Dirk Cuypers (FOD VVWL)**  
**mw Jacqueline De Baets (FAO)**  
**dhr Joël Livyns**  
**dhr Frank Robben (KSZ)**  
**dhr Pierre Vandervorst (Smals)**  
**dhr Harald van Outryve d'Ydewalle** | externe expert  
**mw Josiane Van Waesberghe** | externe experte

Karel Baeck is voormalig administrateur-generaal van de RVA. Harald van Outryve d'Ydewalle is diensthoofd Interne audit, Compliance en Enterprise portfolio management bij Elia. Josiane Van Waesberghe is diensthoofd interne audit bij de FOD Mobiliteit en Vervoer en bestuurslid van IIA 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 2011 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercrusse.



## Dagelijks bestuur - Organogram



# Strategie

## | Mission statement

Smals levert "ICT for Society". Formeel wordt dat omschreven als volgt: "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.

## | 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's) vervolgens dieper uitgewerkt in indicatoren (Key Performance Indicators of KPI's) en operationele doelen.

In 2011 heeft Smals 90,2% van haar strategische KPI-objectieven behaald. Het respect voor budgetten was daarin een sterk punt. Ook het systematisch ontwikkelen van de competenties van de medewerkers en deze omzetten in diensten aan de klant was een bijzonder succes in 2011. Op het vlak van bedrijfsfierheid, betrokkenheid en motivatie van de medewerkers toonde de medewerkerenquête de beste cijfers sinds de start van de metingen. In ICT-services streeft Smals naar een realisatie van 95% van alle SLA's. Deze inspanning loopt door in 2012.

## | "Recognised for Excellence"-award

De stichting EFQM, voluit de European Foundation for Quality Management, steunt Europese organisaties op hun weg naar uitmuntende prestaties en professioneel kwaliteitsbeheer. Zij kende in 2011 aan Smals de "Recognised for Excellence"-award toe.

Twee experts in het business-excellencemodel, gestuurd door Bbest, de Belgische vertegenwoordiger van EFQM, hebben onze onderneming van dichtbij bestudeerd. Vertrekkend van een beschrijving van de werking van Smals en de gebruikte concepten maakten zij kennis met Smals. Vervolgens interviewden zij een tiental sleutelpersonen. Daarna confronteerden de twee experts de informatie uit het dossier en de interviews met de realiteit aan de hand van discussiegroepen met medewerkers en teamleaders. De experts evalueerden ook het werkmateriaal en de documenten die dagelijks intern gebruikt worden: het intranet, Symbiose, diverse rapporten... Smals bereikt de derde graad van uitmuntendheid op een totaal van 5 graden en draagt de volgende twee jaar de "Recognised for Excellence"-award met 4 sterren.



## | Bedrijfswijde doelstellingen en prioriteiten in 2011

In 2011 legde Smals de klemtoon op de klant. Concreet ging de aandacht naar het respect voor de SLA's, budget- en kostcontrole, het realiseren van projecten en onderhoud binnen scope, planning en budget.

## | Verbeterprojecten

De jaarlijkse VIA-campagne – kort voor Verbeterinitiatief-Initiative d'Amélioration – waardeert innovatieve verbeterprojecten opgestart door individuele medewerkers of teams. Deze projecten zijn een bewijs dat de Smals-medewerkers continu aandacht hebben voor innovatie en het verbeteren van onze superieure service. In 2011 mocht Smals liefst 21 kwalitatieve projecten begroeten, waarvan er 7 werden bekroond met een Award.

Excellente verbeteringen kwamen naar voor in volgende projecten:

- Automatisering installatie servers
- Smals Testing & Verification Extension Framework
- Dagelijkse rapportering CSM's
- Redesign website Smals
- eLoonbrief

De meest innovatieve projecten waren:

- Threshold Encryption: oplossing voor cryptografie met meerdere sleutelsets, onafhankelijk beheerd door meerdere instanties, waarvoor Smals een patentaanvraag deed bij het European Patent Office.
- RAD via Play! + Cloud & Puppet: snelle ontwikkeling van nieuwe maatwerktoepassingen, dankzij hergebruik van componenten en snelle uitrolprocedures.

## | Controle van kosten en risico's

In 2011 werden belangrijke verbeteringen aangebracht in de budgetopvolging voor de server-systemen. Klanten van Smals genieten nu structureel van een grotere transparantie dankzij een gedetailleerd overzicht van de verschillende hardware-onderdelen die aan de klant worden gefactureerd.

Een nieuwe berekeningswijze voor het gebruik van onze databanksystemen kon met succes worden gesimuleerd om vooraf beter de werkelijke impact te kunnen inschatten van deze wijziging op het budget van onze klanten. Daarnaast werd de workflow voor het aanpassen van budgetinformatie veralgemeend.

In 2011 heeft Smals haar inspanningen inzake risicobeheersing verdergezet. Op basis van haar risico-identificatiemodel heeft Smals meer bepaald de gekende bedrijfsrisico's gedetailleerd in kaart gebracht. De waarschijnlijkheid, de mogelijke impact en het bereikte niveau van risicobeheersing werden geëvalueerd voor alle geïdentificeerde risico's. Het eindresultaat draagt bij om binnen Smals de juiste prioriteiten te stellen en om de controle verder te versterken.

Dankzij een nieuwe versie van haar risicobeheertoepassing (RiskVision) – op maat ontwikkeld door Smals – en een gecentraliseerde werkmethode voor risicobeheer, hebben alle medewerkers vandaag de mogelijkheid om nieuwe risico's die ze ontdekken binnen hun dienst of binnen het bedrijf, gestructureerd mee te delen aan de Risk Manager. Zo helpen ze Smals om haar werkprocessen verder te verbeteren en de kwaliteit van de geleverde diensten te blijven verbeteren.

# Auditcomité

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 10 september 2010, is een adviserend subcomité van de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit vijf leden van de Raad van Bestuur en vier externe leden. In het boekjaar 2011 werd het voorzitterschap van het auditcomité uitgeoefend door de heer Koen Snyders.

## | Onafhankelijkheid en deskundigheid

In het Auditcomité van Smals vzw zetelen vier externe leden. Deze onafhankelijke bestuurders werden benoemd als externe leden, in de zin van en beantwoordend aan de criteria vastgelegd in artikel 526 ter van het Wetboek van Vennootschappen en in de Corporate Governance Code, voor een periode van vier jaar. Op basis van voorgaande gegevens is de Raad van Bestuur van oordeel dat de onafhankelijke leden van het Auditcomité van Smals vzw voldoen aan de in artikel 96 § 1 9° van het Wetboek van Vennootschappen gestelde onafhankelijkheid en deskundigheid op het gebied van boekhouding en audit.

## | Taken en bevoegdheden

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

### 1. Financiële rapportering

Het Auditcomité houdt toezicht op de integriteit van de financiële informatie die door de vennootschap aangeleverd wordt, in het bijzonder door de toegepaste boekhoudnormen te beoordelen. Het toezicht bestrijkt eveneens de monitoring van de periodieke financiële informatie vóór deze wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur van Smals.

### 2. Interne controle en risicobeheer

Minstens één keer per jaar onderzoekt het Auditcomité de doeltreffendheid van de interne controlesystemen en het risicobeheer, opgezet door het uitvoerend management, om er zich van te vergewissen dat de voornaamste risico's (met inbegrip van de risico's die verband houden met de naleving van de geldende wetgeving en reglementering) behoorlijk geïdentificeerd en beheerd worden. Daartoe bezorgt de risicomanager van Smals vzw een verslag betreffende de interne controlesystemen en het risicobeheer aan het Auditcomité.

### 3. Werking van de interne audit

Het Auditcomité beoordeelt de efficiëntie en de onafhankelijkheid van de werking van de dienst Interne audit. Tevens gaat het Auditcomité na in welke mate het management tegemoetkomt aan de auditbevindingen en zijn aanbevelingen. In 2011 analyseerde het Auditcomité het auditplan 2010, het activiteitenverslag 2010, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden tevens goedgekeurd.

### 4. Wettelijke controle van de jaar- en geconsolideerde rekeningen

In 2011 rapporteerde het Auditcomité aan de Raad van Bestuur over de geconsolideerde financiële resultaten van Smals op 31 december 2010. Na beoordeling van de toelichtingen die werden verstrekt door de directie van Smals en de commissarissen, verleende het Auditcomité een positief advies aan de Raad van Bestuur over de financiële resultaten en de feiten die deze resultaten beïnvloedden.

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

Het Auditcomité vergewist zich van de adequate werking van het externe toezicht door de commissaris(sen). Het Auditcomité formuleert adviezen aan de Raad van Bestuur met betrekking tot de aanstelling of de herbenoeming van de commissaris(sen) door de algemene vergadering van aandeelhouders, evenals aangaande hun onafhankelijkheid en bezoldiging. Het Auditcomité ziet toe op de onafhankelijkheid van de commissaris(sen) en op zijn (hun) auditprogramma.



## **| Dienst Interne audit**

Vanuit één groepsvisie en -strategie, heeft Smals een geïntegreerde en homogene interne auditfunctie opgezet, in een kader dat beantwoordt aan de strengste normen en dat coherent is voor alle activiteiten van Smals. De methodologie en het auditplan zijn geïntegreerd voor Smals.

De interne auditfunctie heeft als opdracht de interne controle te bevorderen en permanent toe te zien op de performante werking en de daadwerkelijke toepassing van de bestaande controlesystemen.

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

## **| Activiteiten van het Auditcomité**

Het Auditcomité vergaderde in 2011 vijfmaal in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur, de interne Auditor en de 2 departementsdirecteuren van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne audit vormden vaste agendapunten.

De rapportering van de risicofunctie omvatte voornamelijk een toelichting over het verloop en de methodologische ontwikkelingen rond risico binnen Smals.

Het verslag van de dienst Interne audit verstreekte telkens een overzicht van de recente auditverslagen. Het Auditcomité nam ook kennis van de uitvoering van de auditplanning voor 2011 en keurde de auditplanning voor 2012 goed.

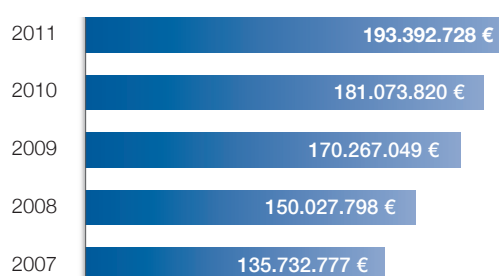
Het Auditcomité werd geïnformeerd over de voortgang van de implementatie van de auditaanbevelingen. De vertegenwoordigers van de commissaris verstrekten toelichting bij hun belangrijkste controlebevindingen.

In de loop van het jaar 2011 nam het Auditcomité kennis van de verslagen over de activiteiten van de dienst Supervision, het innovatieproces, het klantentevredenheidsproces, het informatieveiligheidsproces, het ICT-beveiligingsproces, de bedrijfscontinuïteit, IT Disaster Recovery en het proces van uitgaande betalingen.

# Kerncijfers

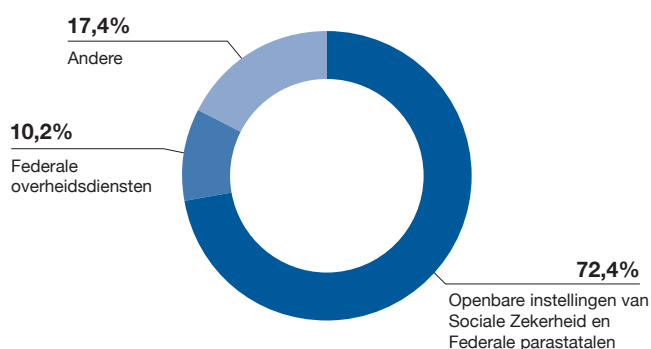
## Evolutie van de omzet 2007-2011

	2007	2008	2009	2010	2011
Omzet (EUR)	135.732.777€	150.027.798€	170.267.049€	181.073.820€	<b>193.392.728€</b>



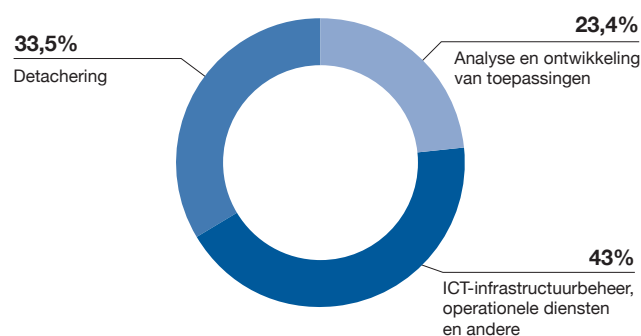
## Samenstelling van de omzet naar klantengroep

Openbare instellingen van Sociale Zekerheid en Federale parastatalen	140.002.364€	72,4%
Federale overheidsdiensten	19.806.509€	10,2%
Andere (oa. eHealth-platform)	33.583.855€	17,4%



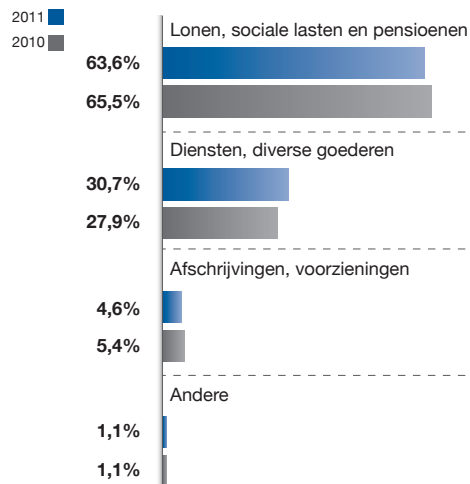
## Samenstelling van de omzet naar activiteiten

Analyse en ontwikkeling van toepassingen	45.293.174€	23,4%
ICT-infrastructuurbeheer, operationele diensten en andere	83.250.727€	43%
Detachering	64.848.827€	33,5%



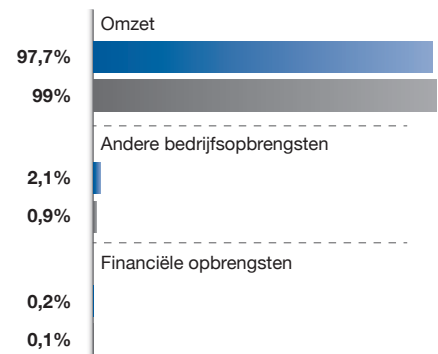
## Kosten

	2010	2011
Lonen, sociale lasten en pensioenen	65,5%	63,6%
Diensten, diverse goederen	27,9%	30,7%
Afschrijvingen, voorzieningen	5,4%	4,6%
Andere	1,1%	1,1%



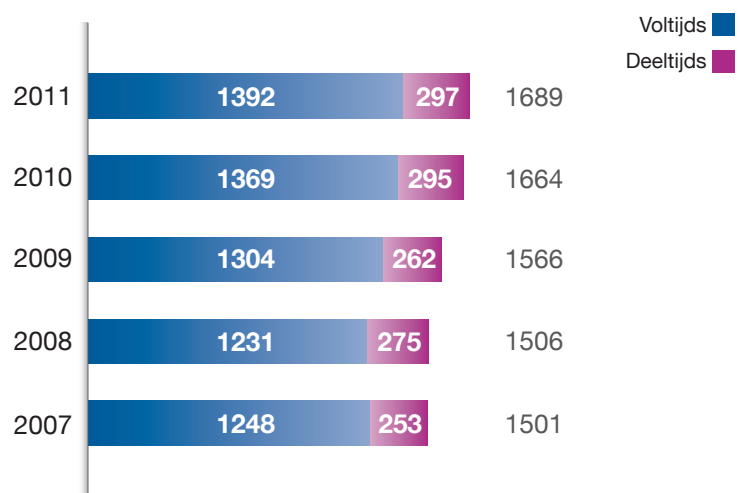
## Opbrengsten

	2010	2011
Omzet	99%	97,7%
Andere bedrijfsopbrengsten	0,9%	2,1%
Financiële opbrengsten	0,1%	0,2%



## Aantal werknemers 2007-2011

Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2007	1248	253	1501
2008	1231	275	1506
2009	1304	262	1566
2010	1369	295	1664
2011	1392	297	1689



# Klantenbeheer

## 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 leden-klanten door en door. Deze partnerrelatie is gebouwd op vertrouwen en gericht op de creatie van meerwaarde.**

Klantenbeheer zorgt ervoor dat de leden-klanten 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 vragen. Vanuit een nauwe samenwerking tussen klantenbeheer, onderzoek, toepassingsontwikkeling en ICT-infrastructuurbeheer adviseert Smals haar klanten-leden over de haalbaarheid van projecten en concepten. Mede op basis van deze informatie beslissen de leden om over te gaan tot concrete realisaties. De klantbeheerders bewaken de goede samenwerking en streven daarbij geen omzetcdoelen 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. Voor de leden die dit wensen, wordt maandelijks een gedetailleerd standaardrapport ter beschikking gesteld over de kosten van de gedane werken in de voorbije periode. In 2012 zal de focus binnen deze rapporten liggen op nog betere projecties van de uitgaven.

### | 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, kortweg 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 2011 waren 197 SLA's operationeel – dat zijn er 29 meer dan in 2010. De SLA's zijn een objectieve leidraad voor de service meetings, die een permanente verbetering van de dienstverlening nastreven.

# Onderzoek

## 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 14 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 praktijkgericht individueel advies.

Technologie evolueert snel, net als de ICT-noden van onze leden. De sectie onderzoek van Smals investeert daarom fors in het detecteren van nieuwe technologische mogelijkheden, het informeren van klanten en het uitbouwen en uittesten van nieuwe concepten die voor de publieke sector een reële meerwaarde bieden. Smals beschikt over een indrukwekkend team van 14 onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau, dat bovendien ter beschikking staat van individuele klanten. In 2011 werd het innovatieproces bovendien versterkt, zodat de kennis uit studies en rapporten nog nadrukkelijker dient als basis voor toegepaste, marktgerichte projecten in nauwe samenwerking met de andere teams binnen Smals.

### | Studies

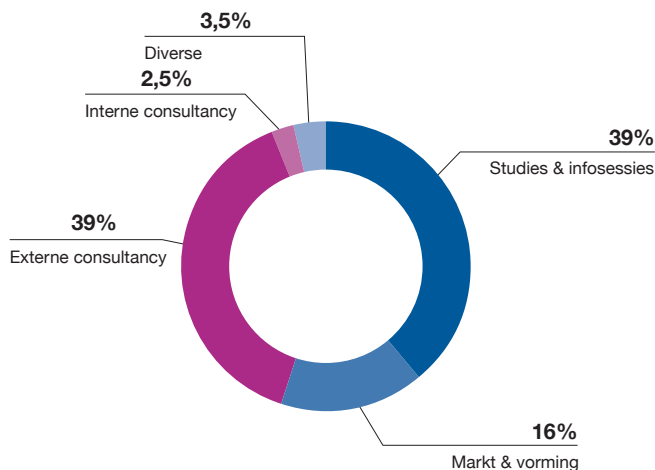
Activiteiten zoals 'Technology Watch', marktopvolging en vorming brengen interessante technologische evoluties zo vroeg mogelijk op de radar. Specifieke onderzoeksdomeinen worden in samenspraak met de leden en het management van Smals, op basis van het jaarlijkse onderzoeksplan, uitgewerkt in de vorm van studies en visiedocumenten. Interessante producten krijgen aandacht in de vorm van Quick Reviews. Smals volgt ook al enkele jaren de inzetbaarheid van Open Broncode-software op de voet, onder meer via de Open Source Product Reviews en de inventaris Open Source-software en (open) standaarden.

Meermaals per jaar worden de onderzoeksresultaten rechtstreeks toegelicht aan de leden via Infosessies. Sinds 2011 publiceert de sectie Onderzoek vanuit haar rol als 'Technologisch Observatorium' ook regelmatig kortere blog-berichten, die een breed publiek kunnen inspireren en die de drempel verlagen om over nieuwe zakelijke noden te praten. Via sociale media zoals de microblog Tumblr en Twitter bouwt Smals aan een 'community' rond haar onderzoeksactiviteiten.

### | Consulting

De researchers van Smals hebben in 2011 zo'n 41,5% van hun activiteiten besteed aan 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 rechtstreeks gefinancierd vanuit de klantorganisaties, namelijk voor 94% van de reële kosten. Waar nodig werd de planning van de lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

### | Overzicht activiteiten 2011



## | Van proefopstelling tot innovatief project

Smals slaat met haar onderzoeksafdeling een brug tussen de diepgaande studie van nieuwe technologie en de ontwikkeling van innovatieve, praktijkgerichte ICT-toepassingen. De sectie Onderzoek beschikt daarom over een volwaardige ICT-omgeving voor proefopstellingen, afgescheiden van het operationele Smals-netwerk. Het laboratorium bevat een apart netwerk van 6 fysieke servers, een breedband internetverbinding en een transparante verbinding met Amazon, waar bijkomende testomgevingen in een Cloud kunnen worden geplaatst. Dankzij proefopstellingen kunnen concrete business cases van klanten snel op hun haalbaarheid worden onderzocht, getest en bijgestuurd.

In 2011 lag de nadruk onder meer op Predictive Analytics voor het detecteren en bestrijden van sociale fraude. Een andere speerpunt was de conceptuele ontwikkeling van een Eerstelijnskluis voor de zorgsector. De praktijkgerichte technologische innovatie van Smals mondde in dit laatste project ook uit in de aanvraag, tijdens het eerste kwartaal 2011, van een technologiepatent bij het European Patent Office.

In 2012 zijn de sleuteldomeinen de Cloud, de strijd tegen de sociale fraude, de opspoorbaarheid met predictive analytics, het Idea Management Platform (verbetering van processen), de opvolging van de technologische evolutie en Open Source-software. De sectie Onderzoek voorziet naast projecten en consultancy ook het uitwerken van operationele prototypes en het testen van nieuwe technologie.

## | Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2011 woonden niet minder dan 418 deelnemers één van de vier Infosessies bij. Met gemiddeld meer dan 100 deelnemers per sessie, waarvan gemiddeld 49 interne en 55 externe deelnemers, lag de publieke interesse zeer hoog. De tevredenheidsscore lag relatief hoog met gemiddeld 4,1 (maximumscore = 5).

Naast de publieke Infosessies organiseerde de sectie Onderzoek ook een reeks kleinere sessies op vraag van individuele klanten, met name: Certificatenbeheer en alternatieve vercijferingstechnieken (KSZ) en Mobile Device Management (KSZ).

Infosessie	Externe bezoekers	Interne bezoekers	Totaal	Evaluatie (max. 5)
Certificatenbeheer & Alternatieve Encryptie	58	80	138	3.9
Inleiding tot High Availability	44	51	95	4.1
NoSQL: hype of innovatie ?	46	56	102	4.3
Predictive Analytics	49	34	83	4.0
Totaal	197	221	418	4.1

## | Onderzoeksdomeinen in 2011

Cloud Computing  
Geïntegreerd anomaliebeheer  
Software Quality Assurance  
Certificatenbeheer & Alternatieve encryptie  
High Availability  
Predictive analytics (sociale fraude)  
Extreme Transaction Processing (XTP)  
Semantische interoperabiliteit in de Gezondheidszorg  
Realtime bestrijding van sociale fraude (Complex Event Processing)  
Bewaring van databanken  
NoSQL: hype of innovatie?  
Information Governance: PAM, SIEM en DAM  
Mobile: e-ID, Beheer & Beveiliging, Multiplatform Native Apps, Cases

## Publicaties in 2011

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

**Software Quality Assurance. Garantir la qualité des projets de développement** (1/2011, Rachid Khamliche, 67p)

**Mobiele applicaties – Update** (2/2011, Bert Vanhalst, 3p)

**Gestion intégrée des anomalies** (3/2011, Isabelle Boydens, Arnaud Hulstaert, Dries Van Dromme, Marc Dessart & Elke Durwael, 114p)

**Cloud Computing – Concept vaporeux ou réelle innovation ?** (4/2011, Grégory Ogonowski, Johan Loeckx, 57p)

**Threshold encryption voor het project Kluis** (5/2011, Julien Cathalo, 11p)

**Predictive analytics** (12/2011, Jan Meskens, 4p)

### | Product - Quick reviews

**BizAgi BPMS 9.1.4.** – Business Process Management System (Quick Review 32, 1/2011, Jean-Pierre Latour)

**ConteXtor 2.4** – Desktop application integration (Quick Review 33, 1/2011, Bert Vanhalst)

**Dropbox 1.0.20** – Online opslag en synchronisatie van bestanden tussen computers (Quick Review 34, 2/2011, Grégory Ogonowski)

**LastPass 1.73** – Password management (Quick Review 35, 5/2011, Koen Vanderkimpen)

**Fossology 1.4.1** – Licentie-analysetool (Quick Review 36, 8/2011, Bob Lannoy)

**IDHALL** – Idea management (Quick Review 37, 8/2011, Jean-Pierre Latour)

**Lookout 6.4** – Mobile security (Quick Review 38, 9/2011, Bert Vanhalst)

**Click.to 0.9.3.1106** – Windows-plugin (Quick Review 39, 10/2011, Koen Vanderkimpen)

**yEd 3.8** – Diagrammen-editor (Quick Review 40, 12/2011, Grégory Ogonowski)

De hierboven genoemde 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).

### | Online media

Korte trendartikels, opiniestukken en technologisch nieuws vindt u vrij toegankelijk op de blog van Smals Onderzoek: <http://blogresearch.smalsrech.be>

Wie permanent op de hoogte wil blijven, kan terecht op de korte berichtenservice Tumblr – <http://smals-research.tumblr.com> en op Twitter: [@SmalsResearch](https://twitter.com/SmalsResearch).

### | Open Source reviews

**Inventaris Open Source Software en (open) Standaarden** (update 7, 4/2011)  
<http://inventarisoss.smals.be>

**Inventaris Open Source Software en (open) Standaarden** (update 8, 11/2011)  
<http://inventarisoss.smals.be>

## 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 voor klanten maakten in 2011 zo'n 41,5% 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. Bijzondere aandacht ging naar het bestrijden van sociale fraude.

- \* Sociale fraudebestrijding (RSZ): Wetenschappelijke en methodologische ondersteuning van RSZ-expertisecentrum analyse/detectie: (1) fraudebestrijding via Predictive Analytics met oplevering van succesvolle proof-of-concept, (2) studies ter ondersteuning, (3) procesondersteuning Siebel, (4) antropologische analyse inspectie-werkprocessen, (5) integratie antifraudetoetsen. Inzet Data Quality Tools, Data Tracking en Predictive Analytics.
- \* 30bis (RSZ): Duplicaatdetectie bouwaannemers & onderaannemers.
- \* Data quality (VAZG): Datakwaliteit Vaccinnet in kaart brengen ter voorbereiding op Gezondheidsconferentie Vaccinaties 2012.
- \* DB2P preload KBO (Sigedis): Proefopstelling data quality tools voor verrijking informatie tweede pensioenpijler.
- \* Data quality (FAGG): Audit van inhoud en structuur gegevens voor geneesmiddelen-databank.
- \* PST-team (eHealth-platform): Data-profilering voor databanken gezondheidsbeoefenaars bij FOD VWL en RIZIV.

### | Diverse opdrachten

- \* Agentschap Jongerenwelzijn: Businessanalyse unieke toegangspoor.
- \* BIP.T: Inventaris gewenste elektronische loketten.
- \* CBPL: Advies elektronisch formulier voor Privacycommissie.
- \* eHealth-platform: Stappenplan 'semantische interoperabiliteit' en voorbereiding 'Terminologieserver'. Referentie-architectuur en proefopstelling voor Eerstelijnskluis (fijnmazig toegangsbeheer, threshold encryptie, Hardware Security Module, Extreme Transaction Processing).
- \* FAGG: Begeleiding architectuur en keuze BI-platform.
- \* FAO: Risico-analyse over beroepsrisico's en technische risico's; gebruik van JDSS-tools; plan van aanpak ICT-directie.
- \* FOD Buitenlandse Zaken: Advies web content management voor websites ambassades & consulaten.
- \* FOD Mobiliteit: Advies web content management.
- \* HVV: Behoeftenstudie voor elektronisch archiveren in 'eFuture' en dematerialiseren inkomende post; voorstudie project Scanning & Document Management; plan van aanpak ICT-directie.
- \* HZIV: Cartografie van de huidige applicatie-architectuur, onderlinge samenhang en beoordeling gebruikte technologie.
- \* KSZ: Analyse en scenario's voor SFTP als transferkanaal; business case Mobile & Extranet.
- \* RIZIV: Voorstudie, keuze & implementatie e-Learningproject; requirements EBM PracticeNet.
- \* RJV: Voorstudie GEDI-documentbeheersysteem, migratie naar Alfresco.
- \* RSZ: Business-architectuur: Document Composition (requirements, lastenboek, piloot), aanschaf tool voor 'Ecran unique', highlevel-procesanalyse voor gerechtelijke navordering en toekomstvisie over data warehouse. Kennisbeheer: analyse, proefopstelling, keuze van tool. Advies digitalisering microfilms werkgeversregister.
- \* Smals: Certificatenbeheer: proefopstelling Venafi, haalbaarheidsstudie centraal certificatenregister met provisioning. Evaluatie lastenboek datacenter-management. Lastenboek elektronische archivering. Evolutie Intranet: visienota, oplossing voor Windows 7 & WebDAV. Extreme Transaction Processing: opzetten GigaSpaces-platform, opstart XTP-competentiecentrum, RFP voor Eerstelijnskluis. Visienota Enterprise Collaboration, Telewerk en Business Continuity Planning. Web Service Management: behoeften en mogelijke leveranciers.
- \* VAZG: Voorstudie Eerstelijnskluis: business-aspecten, requirements, analyse RFI, begeleiding implementatie, testgegevens proefopstelling, security-architectuur met threshold encryption, review data quality en security, testen mobiele aspecten, HSM, gegevensopslag, proefopstelling XTP-architectuur GigaSpaces, businessanalyse medicatieschema, ondersteuning business development manager.





# Projecten

# Portaalsite omkadert 50-dagenregeling studentenarbeid

Sinds 1 januari 2012 genieten zo'n 400.000 jobstudenten en meer dan 50.000 Belgische werkgevers die op hen een beroep doen, gedurende 50 dagen per jaar van verminderde sociale bijdragen. De nieuwe regeling vereenvoudigt een complexe situatie met meerdere periodes en aanslagvoeten. Sinds 2011 biedt de portaalsite [www.studentatwork.be](http://www.studentatwork.be) daarom een schat aan informatie over de nieuwe regeling. Een innovatieve communicatiestrategie, die maximaal inspeelt op de leefwereld van de student en de mogelijkheden van sociale online media, wist de portaalsite efficiënt te promoten bij haar doelgroep. Bovendien geeft de interactieve toepassing '50 Days' elke student een real-time overzicht van het resterende aantal dagen, vanuit een rechtstreekse koppeling met de centrale informatiesystemen van de sociale zekerheid. Het bijhorende attest bevat een geheime code voor de werkgever waarmee deze de evolutie van het aantal dagen op een later tijdstip kan nakijken. De RSZ gerandeert alle partijen zo een optimale transparantie en rechtszekerheid, met een maximale bescherming van de privacy. Werkgevers krijgen ook via hun vertrouwde aangiftesysteem Dimona – de 'Onmiddellijke Aangifte' bij indiensttreding – een waarschuwing te zien wanneer een student het resterende aantal dagen dreigt te overschrijden. Student@Work kreeg van sectororganisatie Agoria de **eGov Award voor het beste e-governmentproject** van 2011.



<b>Projectnaam:</b>	Student@Work
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, XML



## Sociale fraude krachtig vervolgd dankzij elektronisch proces-verbaal

<b>Projectnaam:</b>	<b>ePV fase 2</b>
<b>Klant(en):</b>	FOD WASO
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, WebLogic, Webservices



De sociale inspectiediensten van de RSZ, RVA, FOD WASO en FOD Sociale Zekerheid beschikken sinds 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. Bij de FOD WASO zorgt een koppeling met het systeem voor administratieve boetes reeds voor een totaaloverzicht per dossier. Het RIZIV, de FOD Justitie en de regionale inspectiediensten van de drie gewesten zouden in de nabije toekomst ook inhaken op het project. De betere kwaliteit van de dossiers en het progressief verdwijnen van de papieren administratie zullen de Belgische overheid tot 5,1 miljoen Euro per jaar aan extra inkomsten opleveren. Het project ePV kreeg van ICT-sectororganisatie Agoria de **eGov Award voor het meest rendabele ICT-project** van 2011.



## Informatievragen gestroomlijnd bij controlediensten RSZ

<b>Projectnaam:</b>	<b>Discovery</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	In ontwikkeling
<b>Technologie:</b>	Studie

De inspectiediensten van de RSZ, RVA, FOD Sociale Zekerheid en FOD Werk vragen bij het uitvoeren van hun taken regelmatig bijkomende informatie op bij de controlediensten van de RSZ. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om recente updates of verduidelijkingen van basisinformatie vanuit de DmfA. In een eerste studie heeft Smals alle processen en interacties met de RSZ-controlediensten in kaart gebracht. Een tweede fase moet gedetailleerde voorstellen voor procesoptimalisatie afleveren, onder meer omtrent de bijdragebonds en de aangiften van werkloosheid. De nieuwe werkprocessen nemen veel nadrukkelijker de noden van de burger als uitgangspunt.



## Procesverbetering voor correcties DmfA-kwartaalaangiften

<b>Projectnaam:</b>	<b>Falco</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ, Sigidis
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Hippo CMS, Apache Cocoon

Via de 'Multifunctionele Aangifte' (DmfA) komen elk kwartaal miljoenen aangiften binnen, waaronder onvermijdelijk ook duizenden dossiers die een fout of anomalie bevatten. Via anomaliedetectie worden deze gevallen opgespoord en in de vorm van een fiche beschikbaar gesteld. Smals bouwde voor de RSZ-controledienst en Sigidis een samenwerkingsplatform waarmee de fouten en anomalieën efficiënt kunnen worden opgelijst en opgevolgd. Zowat alle actoren in de sociale zekerheid hebben belang bij een nog betere gegevenskwaliteit van de DmfA-informatie. Het systeem vermeldt ook steeds de impact van de anomalie en de correctie voor de sociaal verzekerde.



## Juridische invorderingskosten gedetailleerd opgevolgd

<b>Projectnaam:</b>	<b>Pontes – Prepa FJ</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	Meerjarig programma
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, PowerBuilder, COBOL

Wanneer de RSZ voor de invordering van achterstallige sociale bijdragen een beroep moet doen op een advocaat of deurwaarder, worden deze kosten uiteindelijk doorgerekend aan de werkgever die in gebreke is gebleven. Wanneer de werkgever betaalt, worden deze inkomsten geboekt op zijn lopende rekening bij de RSZ. In een nieuwe databank zal het resultaat van de opvolging en de nauwkeurige bewaking van de invorderingskosten en hun betalingsstatus worden opgeslagen. De RSZ wint zo aan administratieve efficiëntie, terwijl de werkgever van meer transparantie geniet.



## Beveiligde webservices voor RSZ-attesten bouwsector

<b>Projectnaam:</b>	<b>30bis – Beveiliging attest</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	<b>Operationeel</b>
<b>Technologie:</b>	Java, webservices, ESB Sociale Zekerheid, STS

In de bouwsector bepaalt het artikel 30bis van de wet van 27 juni 1969 dat een aannemer eventuele achterstallen van onderaannemers inzake sociale bijdragen, moet inhouden en doorstorten aan de RSZ. Deze sociale schulden hebben betrekking op de kwartaalaangiften, te betalen sociale bijdragen, de voorschotten en de solidaire verantwoordelijkheid. Maandelijks publiceert de RSZ daarom welke aannemers eventuele achterstallen hebben. De individuele status per aannemer was al langer raadpleegbaar via het portaal van de sociale zekerheid. Dankzij sterk beveiligde webservices kunnen enkele sectororganisaties sinds 2011 deze lijsten ook in real-time uitlezen ten behoeve van hun leden. Het gaat om de eerste RSZ-toepassing die webservices openstelt voor externe partijen, dankzij een sterke beveiliging met onder meer gecentraliseerd gebruikersbeheer, certificaten en cryptografie.



## Sociale inspectie verifieert arbeidsongevallenverzekering

<b>Projectnaam:</b>	<b>Toegang FAO-kadaster</b>
<b>Klant(en):</b>	FOD Sociale Zekerheid, FAO
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Java, webservices KSZ

De sociale inspectiediensten beschikken sinds 2011, dankzij een koppeling met de KSZ, over een centrale toegang tot informatie over de verplichte verzekering tegen arbeidsongevallen. De polissen van de werkgevers zitten vandaag verspreid bij tientallen verzekeringsinstellingen en worden virtueel samengebracht in een kadaster bij het Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO). De inspectiediensten van de FOD Sociale Zekerheid kunnen een inspectiedossier over een werkgever meteen verrijken met relevante FAO-gegevens. De service-geïoriënteerde architectuur (SOA) die beide instellingen koppelt via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid, garandeert hier het respect voor de regels van de privacy en de ICT-veiligheid. Deze informatiestroom is een krachtig hulpmiddel in de strijd tegen de sociale fraude en voor de bescherming van werknemers.



<b>Projectnaam:</b>	<b>ASR – ZIMA 001</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ, RIZIV, RVA, FAO
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Java, Tuxedo, XML, Smals Flux System

## Elektronische informatievraag bij ziekte of invaliditeit

Wanneer een werknemer ziek wordt, of ongeschikt blijkt om te werken, start een lang administratief proces waarbij tal van instellingen betrokken zijn. Omdat de betrokken werkgever of diens gemandateerde partij niet altijd spontaan alle relevante gegevens doorgeeft, voorziet het e-governmentprogramma ASR (Aangifte Sociaal Risico) in een reeks elektronische scenario's. Zo krijgt de werkgever of gemandateerde het aangifteformulier voortaan toegestuurd ter vervollediging, volledig elektronisch of via een ander kanaal indien de werkgever dat verkiest. De werkgever weet zo exact welke informatie de sociale zekerheidssector nog van hem verwacht. De werknemer hoeft enkel nog de initiële aangifte van ziekte te bezorgen aan zijn verzekeringsinstelling, en draagt verder geen administratieve last meer.



<b>Projectnaam:</b>	<b>ASR – Follow-IT, fase 2-3</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ, RIZIV, RVA, FAO
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Java, Tuxedo, XML, Smals Flux System

## Transparantie en respect voor privacy bij aangifte sociale risico's

Sociale risico's zoals een arbeidsongeval of beroepsziekte raken een veelheid van partijen: de werkgever of zijn erkend sociaal secretariaat, de verzekeraar of uitbetalingsinstelling, het RIZIV, de RVA... Via een webtoepassing krijgen de werkgevers en erkende sociale secretariaten sinds vorig jaar zelf toegang tot de status van hun lopende dossiers. De webtoepassing Follow-IT koppelt daartoe een zeer verregaande openheid aan gegarandeerd respect voor de privacy en het medisch geheim. Sinds de versie-3 van 'Follow-IT' beschikken niet alleen de bevoegde openbare instellingen, maar ook de verzekeraars en uitbetalingsinstellingen via webservices over krachtige rapporten en simulaties op basis van dezelfde ASR-gegevens.



<b>Projectnaam:</b>	<b>SFTP-alternatief voor Isabel</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ, RSZPPO
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, Weblogic, Bitwise SFTP

## Veilige internetverbinding verlaagt transactiekosten voor sociale aangiften

Vanaf 2011 beschikken openbare instellingen, werkgevers en erkende sociale secretariaten, die sociale aangiften in bulk versturen naar de RSZ of RSZPPO, over een nieuw elektronisch kanaal. Dankzij de SFTP-technologie (Secure File Transfer Protocol) volstaat een klassieke internetverbinding voortaan om in alle veiligheid elektronische documenten te versturen. De technologie biedt een kostenvoordelig alternatief voor de Isabel-service, die vanaf de versie-6 geen ondersteuning meer biedt voor het versturen van bestanden in bijlage. Smals begeleidde in 2011 ook de gebruikers bij deze technologische overstap.



<b>Projectnaam:</b>	<b>Historiek van de Mandaten (MaHis)</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	Live (piloot)
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, SOA, Webservices

## Historiek werkgeversmandaten raadpleegbaar voor sociale risico's

Een grote meerderheid van de Belgische werkgevers geeft voor het vervullen van zijn verplichtingen tegenover de sociale zekerheid een mandaat aan een externe partij: een erkend sociaal secretariaat of een andere dienstverrichter. Wanneer dit mandaat regelmatig verandert, kan zo iets leiden tot onduidelijke situaties, bijvoorbeeld voor zeer laattijdige rechtzettingen op DmfA-gegevens, of wanneer procedures over een arbeidsongeval erg lang aanslepen. De Wet van 30 december 2009 formaliseert daarom de verplichting van werkgever en gemandateerde, onder meer inzake termijnen en de kwaliteit van de verstrekte gegevens. Smals ontwikkelde op vraag van de RSZ een toepassing die de historiek van deze mandaten vlot elektronisch toegankelijk maakt. De werkgever en de nieuwe dienstverrichter kunnen zo nauwkeurig nakijken wie er in voorgaande perioden gemachtigd is geweest voor welke informatie. Dit moet leiden tot meer transparantie, meer rechtszekerheid en minder geweigerde dossiers. In een eerste fase werd de historiek van de werkgeversmandaten geïntegreerd in de ASR-toepassingen (aangifte sociaal risico).



## Rechtsgeldige digitale handtekening vermindert papieren administratie

<b>Projectnaam:</b>	<b>Sepia</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, Weblogic, Hardware Security Module, SOA Webservices

Jaarlijks verstuurt de RSZ meer dan 16 miljoen papieren documenten naar Belgische werkgevers en erkende sociale secretariaten. In 2011 stelde Smals een beheersysteem op punt voor de elektronische verzending van dergelijke documenten. De combinatie van verzekerde aflevering, datumstempel en digitale handtekening moet een rechtsgeldig alternatief bieden voor de communicatie per brief. Het huidige pilootproject kreeg een positief advies van vakspecialisten, waaronder experts in toegepaste cryptografie van het COSIC (K.U.Leuven). In 2012 zal Smals het beheer van de bijhorende certificaten stroomlijnen en de RSZ bijstaan inzake change management. Deze technologische innovatie 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 besparen op directe verzendkosten en interne verwerkingskosten. De hogere gegevenskwaliteit zal tot slot leiden tot minder administratieve fouten.



## Procesverbetering voor juridische invordering sociale bijdragen

<b>Projectnaam:</b>	<b>Pontes – Ares, Hermes</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Java, JSF2

De RSZ neemt de aanpassing van zijn bestaande toepassingen te baat om 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 administratieve invordering en de juridische invordering. Betere processen en een vlotte toegang tot informatie leiden tot een krachtige, resultaatgerichte aanpak voor de inning van achterstallige sociale bijdragen. In 2011 werden elektronische werkstromen ingevoerd voor de opvolging van werkgevers die na een juridische vervolging akkoord gingen met een afbetalingsplan. De terugbetalingsstatus wordt gedetailleerd opgevolgd en onregelmatigheden geven automatisch aanleiding tot een gepaste opvolging.



## Elektronische factuur voor rechtzettingen op RSZ-aangifte

<b>Projectnaam:</b>	<b>Beware 2</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	<b>In ontwikkeling</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, Smals Flux System

Wanneer een werkgever of sociaal secretariaat rechtzettingen doorgeeft aan de RSZ, over informatie die eerder werd aangegeven via de Multifunctionele Aangifte (DmfA), dan geeft dat aanleiding tot een herberekening van de verschuldigde sociale bijdragen. Het verschil, in het voordeel of nadeel van de werkgever, wordt vanaf het najaar 2012 aangerekend op een elektronische factuur. In een eerdere fase werd de factuur al verrijkt met heldere informatie over de herberekening. Dankzij de elektronische factuur elimineert de RSZ opnieuw een belangrijke papieren werkstroom. De werkgevers en sociale dienstverleners besparen dankzij de automatisering opnieuw fors op administratieve verwerkingskosten.



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

## Authentieke bron voor loopbaangegevens overheid

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). Vanaf 2011 worden alle daartoe nodige gegevens rechtstreeks bij de DmfA-kwartaalaangifte opgevraagd, bovenop de basisinformatie zoals loon- en arbeidstijdgegevens. De toepassing is opgezet als een nieuwe authentieke bron voor de hele sociale zekerheid, met alle voordelen vanden inzake toegankelijkheid en gegevenskwaliteit.



<b>Projectnaam:</b>	<b>beConnected</b>
<b>Klant(en):</b>	FOD P&O, KSZ, Fedict
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Alfresco, Java, Oracle

## 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 en biedt een merkbaar betere kost per gebruiker, met nieuwe functies zoals discussies en workflows. De migratie en training werden gerealiseerd voor alle gebruikers van eWorkspace en een groot aantal gebruikers van eCommunities.



<b>Projectnaam:</b>	<b>Modernisering Werkgevers-repertorium, fase 2</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	In ontwikkeling
<b>Technologie:</b>	JSF2, EJB, Spring, JB, Oracle 11

## Procesherziening bij modernisering werkgeversrepertorium

Het werkgeversrepertorium is één van de oudere kerntoepassingen van de RSZ, waarin cruciale gegevens over alle Belgische en buitenlandse werkgevers worden beheerd tijdens hun volledige levenscyclus. De vervanging ervan moet de RSZ toelaten om nog meer klantgericht, kwaliteitsgericht en resultaatgericht te werken. Smals voert het project gefaseerd uit, om de continuïteit van het huidige repertorium en van een groot aantal afhankelijke toepassingen te garanderen. De nieuwe repertorium-toepassing voorziet een directe koppeling vanuit WIDE, de webtoepassing waarmee nieuwe werkgevers zich online laten registreren. De technische realisatie van de nieuwe repertorium-toepassing gaat hand in hand met een diepgaande procesherziening binnen de RSZ.



<b>Projectnaam:</b>	<b>Terminologie</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Hippo CMS, Java

## Coherente woordkeuze voor ICT-toepassingen sociale zekerheid

Tallose teksten en tientallen ICT-toepassingen van de sociale zekerheid vindt u op de portaalsite SocialeZekerheid.be. Voor een goed begrip en optimale rechtszekerheid is het van belang dat de gebruikte terminologie daarbij eenduidig is. Vanuit een centrale toepassing beheren de ondersteunende diensten bij Smals, die de portaalsite onderhouden, de juiste woordkeuze in vier talen. Vakspecialisten bij verschillende instellingen in de sociale sector zullen de terminologie valideren via een aangepaste werkstroom. Honderden vaktermen zijn sinds 2012 raadpleegbaar via de portaalsite, inclusief een exacte beschrijving, suggesties over synoniemen en equivalenten termen in andere talen. De geharmoniseerde terminologielijst bevordert de coherentie van de communicatie naar eindgebruikers en vereenvoudigt de invoering van nieuwe concepten en toepassingen. Werkgevers, erkende sociale secretariaten, overheidsprofessionals, maar ook burgers, vertaalbureaus en software-analisten, genieten van een uitstekende gratis referentiebron.



## Limosa succesvol pilootproject voor Europese eID-integratie

<b>Projectnaam:</b>	<b>STORK</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ, STORK-consortium
<b>Status:</b>	<b>Live (pilot)</b>
<b>Technologie:</b>	eID, Java

Het publiek-private consortium STORK test via een reeks grootschalige pilootprogramma's de haalbaarheid van een koppeling op Europees niveau tussen de elektronische identiteitskaarten (eID) van een aantal EU-lidstaten. In 2011 was Limosa, de inschrijving van buitenlandse werkgevers en werknemers voor activiteiten onder de Belgische sociale zekerheid, de belangrijkste piloottoepassing voor 'grensoverschrijdende authenticatie voor elektronische diensten'. Negen lidstaten hebben de koppeling met Limosa succesvol opgezet en getest. Vanuit vier landen – Luxemburg, Spanje, Portugal en Estland – hebben buitenlandse werkgevers ook effectief hun aangiften gedaan bij de Belgische RSZ. Het STORK-programma werd geëvalueerd als een succes en krijgt in 2012 een vervolgprogramma. In de tweede fase zal de nadruk liggen op een Europese integratie van centrale bedrijvenregisters.

Meer info: [www.eid-stork.eu](http://www.eid-stork.eu)



## Gelijktijdige detachering naar meerdere Europese landen

<b>Projectnaam:</b>	<b>GOTOT OUT GT</b>
<b>Klant(en):</b>	RSZ
<b>Status:</b>	<b>In ontwikkeling</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle

Belgische werkgevers kunnen, mede dankzij een Europese conventie uit 2010, vlotter mensen tewerkstellen in andere EU-landen. Bij zulke detachering werkt een medewerker tijdelijk buiten België, maar blijft toch onderworpen aan de sociale zekerheid in het land van oorsprong. De Belgische werkgevers kunnen al sinds 2001 hun gewone aanvragen voor grensoverschrijdende tewerkstelling elektronisch doorgeven aan de RSZ. Die elektronische aangifte voor 'grensoverschrijdende tewerkstelling' liet initieel geen detachering toe naar meerdere landen tegelijk. In 2011 kwam de aangifte van 'gelijktijdige tewerkstelling' tegemoet aan de complexe realiteit van de multinationale ondernemingen en de groeiende Europese eenheidsmarkt. Zo'n 20.000 dergelijke detacheringen per jaar kunnen nu elektronisch worden aangevraagd, via de portaal-site SocialeZekerheid.be. Wie een internationale functie uitoefent of zeer frequent reist, is zo in regel met de sociale zekerheid, zonder gedetailleerde aangiften per dag. De werkgever die de aangifte elektronisch doet, krijgt in principe binnen één werkdag het nodige attest toegestuurd.





## Online wegwijzer voor immigranten in Belgische sociale zekerheid

<b>Projectnaam:</b>	<b>Coming to Belgium</b>
<b>Klant(en):</b>	FOD Sociale Zekerheid, KSZ
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Hippo CMS

Wie permanent komt wonen of werken in België, wordt drager van de rechten en plichten van de Belgische sociale zekerheid. Een immigrant kan daarbij verworven rechten meebrengen, deels afhankelijk van het land van herkomst. Onder welke voorwaarden kan iemand steun genieten bij ziekte of werkloosheid? Kan iemand zijn of haar opgebouwde pensioenrechten meebrengen? Het antwoord op dergelijke vragen ligt vaak in complexe wetgeving en bilaterale akkoorden. Dankzij de online-toepassing 'Coming to Belgium' biedt de portaal-site SocialeZekerheid.be nu een handige wegwijzer naar de relevante bepalingen. Op basis van eenvoudige profielgegevens zoals iemands woon- en werksituatie en land van herkomst, biedt Coming to Belgium praktische en juridische informatie over rechten, plichten en te volgen procedures. Meerdere instellingen beheren samen de inhoud van Coming to Belgium, dankzij een decentraal content-beheersysteem.



## Heldere informatie over familietoelagen dankzij online kenniscentrum

<b>Projectnaam:</b>	<b>Famipedia</b>
<b>Klant(en):</b>	RKW
<b>Status:</b>	<b>Live (pilot)</b>
<b>Technologie:</b>	Hippo CMS, Oracle, Java, XML

Na een succesvol intern pilootproject voor de medewerkers van de RKW zal het kenniscentrum Famipedia tegen midden 2012 uitgroeien tot een informatieve website voor het brede publiek. Hoe moet je een studietoelage aanvragen? Wie heeft er recht op? Wat gebeurt er met de kinderbijslag bij co-ouderschap? Gezinnen vinden op de site een thematisch overzicht van begrippen en praktische informatie over de beschikbare familietoelagen, met eventueel een directe koppeling naar reglementen en wetteksten. Via hetzelfde systeem beschikken de RKW-medewerkers op elk moment over de meest recente informatie.



## Betere ontsluiting statistische gegevens arbeidsmarkt en sociale bescherming

<b>Projectnaam:</b>	<b>Documentatie DWH Arbeidsmarkt</b>
<b>Klant(en):</b>	KSZ
<b>Status:</b>	<b>In ontwikkeling</b>
<b>Technologie:</b>	Hippo CMS, Oracle, XML, Alfresco

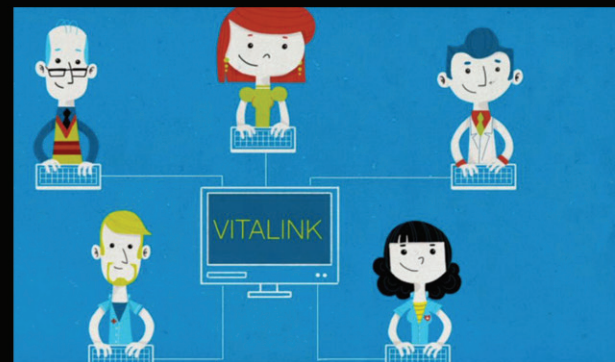
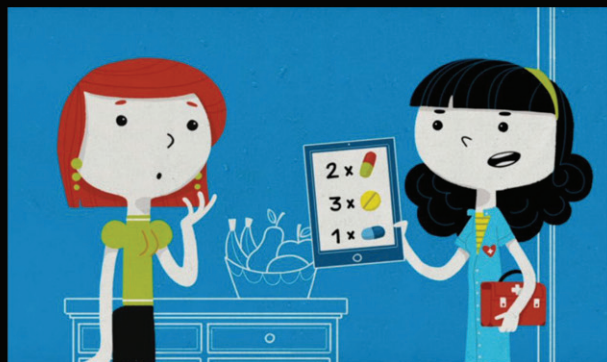
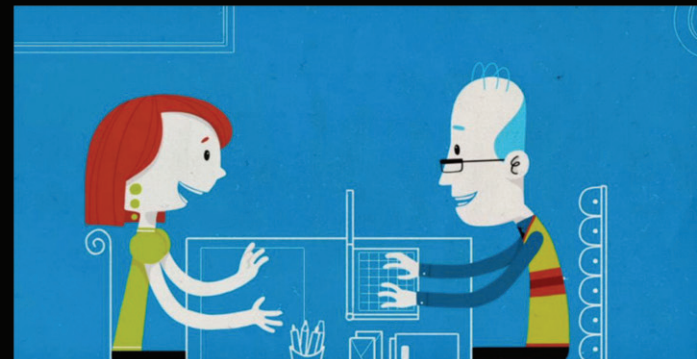
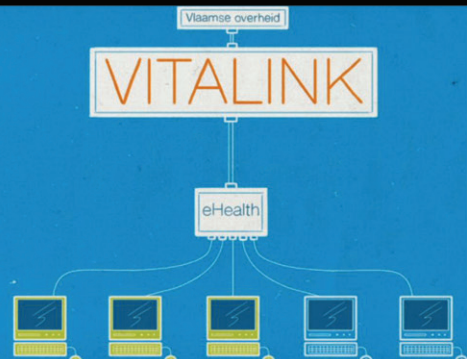
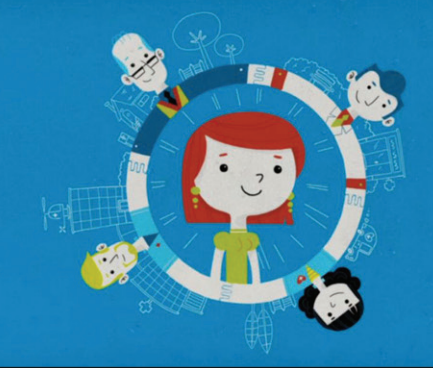
Om wetenschappelijk onderzoek te ondersteunen over de arbeidsmarkt en de sociale bescherming in België brengt de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid, op last van de POD Wetenschapsbeleid, gegevens uit diverse databanken samen in een 'data warehouse'. Sociaal-economische informatie vanuit tientallen instellingen in de sociale zekerheid en gezondheidszorg is zo beschikbaar voor statistische studies. Om de ontsluiting van deze gegevens verder te verbeteren werkt Smals momenteel aan een documentaire website met informatie over de gegevensbronnen, hun structuur en historische evolutie.



## Ingrijpende procesinnovatie voor behandeling werkloosheidsdossiers

<b>Projectnaam:</b>	<b>eFuture</b>
<b>Klant(en):</b>	HWW
<b>Status:</b>	<b>Live (pilot)</b>
<b>Technologie:</b>	Java Swing, Apache Camel, Unisys RDBMS

Elk nieuw werkloosheidsdossier bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW) werd tot voor kort via een papieren werkstroom opgevolgd. De beoordeling inzake toelaatbaarheid van de uitkeringsaanvragen bij de HWW berustte slechts voor een deel op ICT-systemen van de vorige generatie. De HWW koos daarom voor een nieuwe start inzake informatisering. Dit was een belangrijke opportuniteit om de werkprocessen zelf te optimaliseren, met de noden van de burger als uitgangspunt. In 2011 werd de nieuwe toepassing met succes getest bij een pilootgroep van vier kantoren. In een tweede fase zullen de interne efficiëntie, de kwaliteit van dossiers en de traceerbaarheid fors verhogen door elektronische koppelingen met andere instellingen. De procesoptimalisatie en informatisering zullen zorgen voor een uitgesproken klantgerichte service en de behandelingstijd van zo'n 200.000 dossiers per jaar fors terugbrengen.



## Fijnmazige toegang tot digitale kluis voor eerstelijnszorg

<b>Projectnaam:</b>	<b>Vitalink</b>
<b>Klant(en):</b>	VAZG, eHealth-platform
<b>Status:</b>	<b>In ontwikkeling</b>
<b>Technologie:</b>	Java, WebLogic, MySQL, GigaSpaces

Huisartsen, apothekers en thuisverplegers hebben niet altijd een totaalbeeld van hun patiënt. Dit kan leiden tot vergissingen, overmedicatie of erger. Dankzij het uitwisselingsplatform Vitalink zullen alle actoren in de eerstelijnszorg binnenkort het medicatieschema van hun patiënt kunnen raadplegen. Ze krijgen daarbij enkel een selectie te zien in functie van hun rol: de apotheker of verpleger ziet bijvoorbeeld de voorgeschreven medicatie, terwijl sommige informatie enkel voor een arts is bestemd. De fijnmazige toegang verifieert ook de therapeutische relatie en geeft de patiënt zo de garantie dat enkel de behandelende artsen toegang kunnen krijgen tot zijn of haar medisch dossier. De informatie wordt online opgeslagen in een hoogbeveiligde Private Cloud-omgeving met een dubbele toegangssleutel. In nauwe samenspraak met de sector worden op dit platform bijkomende concrete toepassingen gebouwd.



## Vertrouwelijke eHealth-box equivalent met aangetekende zending

<b>Projectnaam:</b>	<b>eHealth-box v2</b>
<b>Klant(en):</b>	eHealth-platform
<b>Status:</b>	<b>Operationeel</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Webservices, Web App, Basisdiensten eHealth-platform

E-mail is een krachtig medium, maar door beperkingen rond vertrouwelijkheid en betrouwbaarheid eigenlijk ongeschikt voor medische toepassingen. Smals paste daarom haar bestaande eBox-technologie, ontwikkeld 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. Mailinglijsten verhogen het gebruiksgemak en faciliteren een snelle verspreiding van belangrijke informatie. Via webservices kan dit vertrouwelijke, gecertificeerde berichtenverkeer ook rechtstreeks worden geïntegreerd door onafhankelijke aanbieders van medische software.



<b>Projectnaam:</b>	<b>End-to-End Encryption Requestor</b>
<b>Klant(en):</b>	eHealth-platform
<b>Partner:</b>	Fedict
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, Java Swing XML, Webservices, Fedict CA

## Digitale certificaten snel en veilig geleverd bij medische actoren

Sterk beveiligde gegevensuitwisseling is de basis van zowat elk eHealth-project in België. Wanneer dokters, apothekers en andere zorgverstrekkers straks massaal een certificaat zullen aanvragen, voor het beveiligen van hun toepassingen, moet het uitreiken snel en veilig online kunnen gebeuren. In samenwerking met Fedict werd de bestaande aanvraagprocedure daarom hervormd, zodat de doorlooptijd verkort van drie dagen naar hooguit 30 minuten. Ook de procedure voor het vernieuwen van vervallen certificaten werd in 2011 fors verbeterd. De uitwisseling van informatie per e-mail werd vervangen door een directe integratie op basis van webservices. De procedure bevat nog steeds een zorgvuldige controle van de identiteit en de hoedanigheid als medische professional. Wanneer dokters en apothekers het elektronisch doktersvoorschrift zullen gebruiken, zal het aantal uitgereikte certificaten snel stijgen van enkele duizenden naar meer dan 50.000 per jaar.



<b>Projectnaam:</b>	<b>Project 99,9%</b>
<b>Klant(en):</b>	eHealth-platform
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Linux, Oracle Golden Gate, Basisdiensten eHealth-platform

## Hoge beschikbaarheid voor basisdiensten eHealth

Het eHealth-platform ondersteunt een groeiend aantal elektronische toepassingen die vaak letterlijk van levensbelang zijn. Om hun beschikbaarheid nog beter te garanderen werden de achterliggende architectuur en organisatie aangepast om een beschikbaarheid van minstens 99,9% op jaarbasis te garanderen over het geheel van infrastructuur en toepassingen, inclusief geplande interventies. Dit vraagt een zorgvuldige afstemming tussen software-releases en infrastructuurbeheer.



<b>Projectnaam:</b>	<b>Delocalisatie user managemen</b>
<b>Klant(en):</b>	eHealth-platform
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, DB/2, IAM, SOA Webservices

## Rolgebaseerd gebruikersbeheer voor gezondheidszorg

Geïntegreerd gebruikers- en toegangsbeheer is één van de tien basisdiensten van het eHealth-platform. Twee jaar geleden werd reeds een volledig gescheiden gebruikers- en toegangsbeheer opgezet voor de zorgsector. In 2011 werd de onderliggende infrastructuur volledig afgescheiden voor een optimale beschikbaarheid en betrouwbaarheid. Zo garandeert het eHealth-platform haar gebruikers een flexibel kader met optimale veiligheid. Het biedt een veelzijdig platform voor het beheer van identiteiten en toegangsregels voor organisaties en medische professionals. Eénzelfde gebruiker kan daarbij meerdere hoedanigheden hebben, waardoor hij/zij op basis van een specifieke rol al of niet toegang hoort te krijgen.



<b>Projectnaam:</b>	<b>eCare – QERMID-registers</b>
<b>Klant(en):</b>	RIZIV
<b>Status:</b>	Operationeel
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, Basisdiensten eHealth-platform

## Centrale registers hartimplantaten helpen levens redden

Sinds 2010 worden alle medische ingrepen met hartimplantaten in België centraal geregistreerd. Vier registers zijn ondertussen aanspreekbaar via een webtoepassing, voor defibrillators, pacemakers, endoprothesen en coronaire stents. Sinds 2011 is er ook een integratie via webservices, in een eerste fase voor de stents, zodat de gebruikers van een centrale cardiologie-toepassing geen dubbele gegevensinvoer meer hoeven te doen. De aangifte dient meteen als aanvraag tot terugbetaling bij het RIZIV. 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. Meer dan 22.000 medische ingrepen werden ondertussen al in de Qermid-registers opgenomen. 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.



## Kadaster van apotheken nieuwe authentieke bron

<b>Projectnaam:</b>	<b>Kadaster Inspectiepunten</b>
<b>Klant(en):</b>	FAGG
<b>Status:</b>	<b>Live, release 1</b>
<b>Technologie:</b>	Java / JSF2, MERODE, Oracle

Welke apotheken zijn er in België actief? Wanneer zijn ze tijdelijk of definitief gesloten? Tot voor kort was er geen centraal punt waar dit soort informatie kon worden beheerd. Het FAGG heeft daarom alle apotheken in een kadaster opgenomen, dat wordt bijgewerkt op basis van regelmatige inspecties, koppelingen met authentieke bronnen en eigen business-regels: heeft de apotheek bijvoorbeeld minstens één gekwalificeerde apotheker? Het kadaster doet tegelijk dienst als authentieke bron voor de hele medische sector, dankzij een ontsluiting via het eHealth-platform. Alle publieke apotheken zijn sinds 2011 in het bestand opgenomen. De militaire en ziekenhuisapotheken volgen in 2012.



## Nieuwe authentieke bron voor basisinformatie geneesmiddelen

<b>Projectnaam:</b>	<b>SAM v3</b>
<b>Klant(en):</b>	RIZIV, FAGG, eHealth-platform
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, WebLogic, Webservices, HFS

Gegarandeerd betrouwbare informatie is onmisbaar voor de informatisering van de gezondheidszorg. Het geneesmiddelenbestand centraliseert daarom sinds 2011 alle nuttige informatie omtrent de medicatie. In nauw overleg met de farmasector en het BCFI biedt het register per medicament een exacte omschrijving, een overzicht van de actieve bestanddelen, de werking, de verpakking en de prijs. Het FAGG en het RIZIV verrijken de gegevens respectievelijk met informatie over de homologatie voor de Belgische markt en over de terugbetaling. Als authentieke bron biedt het geneesmiddelenbestand een belangrijke opstap naar bijkomende procesverbeteringen, zoals een automatisering van de terugbetaling onder voorwaarden.



## Transparantie dankzij gratis consultatie geneesmiddelenbestand

<b>Projectnaam:</b>	<b>SAM – CIVICS</b>
<b>Klant(en):</b>	RIZIV
<b>Partners:</b>	FAGG, eHealth-platform
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, JSF, Webservices

Het centrale geneesmiddelenbestand is een nieuwe authentieke bron voor de medische sector, beheerd door het FAGG en het RIZIV. De databank bevat gestandaardiseerde informatie over de werkzame stoffen, de chemische samenstelling, de dosissen, de producent en de terugbetalingsvoorwaarden in België. In lijn met de Open Data-politiek die de overheid op alle niveaus nastreeft, wordt het geneesmiddelenbestand gratis consulteerbaar via webservices en via download. Private ontwikkelaars van medische software kunnen de databank rechtstreeks aanspreken vanuit hun toepassingen. Specifiek voor de geneesmiddelen uit het zogenaamde Hoofdstuk IV biedt de consultatie snel duidelijkheid over de voorwaarden van een terugbetaling.



## Online aanvraag voor terugbetaling dure medicatie biedt zekerheid

<b>Projectnaam:</b>	<b>SAM – CIVARS</b>
<b>Klant(en):</b>	RIZIV, eHealth-platform
<b>Status:</b>	<b>In pilootfase</b>
<b>Technologie:</b>	Java, JSF, Basisdiensten eHealth-platform

Sommige geneesmiddelen, uit het zogenaamde Hoofdstuk IV, worden slechts onder welbepaalde voorwaarden terugbetaald. Vaak gaat het om erg dure medicijnen, waarvoor de arts bewijzen van het ziektebeeld moet voorleggen aan het RIZIV. Via een webtoepassing zal de arts voortaan de aanvraag tot terugbetaling meteen online kunnen indienen en op basis van een reeks business-regels ook automatisch uitsluitel krijgen over de terugbetaling. Dankzij de automatische verwerking genieten de patiënt, de voorschrijvende arts en de apotheker die het geneesmiddel uitreikt, van meer zekerheid over de terugbetaling. Tot op heden gebeurt de goedkeuring op papier, door de mutualiteit en het RIZIV, wat soms dagen of zelfs weken kan duren. Als alternatief voor de gratis CIVARS-webtoepassing kan de arts de terugbetaling ook rechtstreeks aanvragen vanuit een groeiend aantal gespecialiseerde medische softwarepakketten van commerciële aanbieders.



## Centraal uitwisselingsplatform voor Vlaamse zorgverzekeraars

<b>Projectnaam:</b>	<b>Digitaal Platform Zorgverzekering</b>
<b>Klant(en):</b>	VAZG
<b>Status:</b>	<b>In ontwikkeling</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, Linux, Webservices

De Vlaamse zorgverzekering financiert sinds 2001 een groeiend aanbod van niet-medische zorgdiensten voor de burger. De informatiestromen die daarbij ontstaan tussen het Vlaams Zorgfonds en de zorgkassen zullen vanaf einde 2012 kunnen verlopen via een centraal uitwisselingsplatform. De technische standaardisatie van de uitwisseling en de automatische toepassing van business-regels moet zorgen voor een verhoogde efficiëntie. Het 'digitaal platform zorgverzekering' vermijdt verwerkingsfouten, elimineert papieren informatiestromen en voorkomt de behandeling van ongestructureerde gegevens.



## Aanvullende thuiszorg mee in centrale bijdrageberekening

<b>Projectnaam:</b>	<b>VESTA Aanvullende Thuiszorg</b>
<b>Klant(en):</b>	VAZG
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, WebLogic

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 sinds 2009 in detail de effectieve prestaties van hun thuiszorgers, die als basis dient voor de subsidieberekening. In 2011 heeft Smals het VESTA-systeem, de centrale administratieve toepassing van de thuiszorgsector, uitgebreid naar de ouderenzorg en de aanvullende thuiszorg. Poetshulp, karwei-hulp, oppas of dagverblijf kunnen daardoor mee worden opgenomen in de berekening van de persoonlijke bijdrage. De centrale berekening is een belangrijke stap naar de invoering van een maximumfactuur voor de zorgsector.



<b>Projectnaam:</b>	<b>eCarMed</b>
<b>Klant(en):</b>	POD MI, HZIV, KSZ, DAV
<b>Status:</b>	<b>In ontwikkeling</b>
<b>Technologie:</b>	J2EE, JAVA5, Oracle, WebServices, WebApp

## Dringende medische zorgen voor hulpbehoevenden

Elke hulpbehoevende persoon in België moet dringende medische hulp kunnen krijgen, zelfs indien deze niet beschikt over een ziekteverzekering, de Belgische nationaliteit of een vaste woonplaats. Via een virtuele elektronische medische identificatiekaart (eCarMed) zullen de ziekenhuizen binnenkort snel kunnen nagaan welk OCMW zich borg stelt voor de persoon, gedurende welke periode en welke prestaties ze precies mogen uitvoeren met een gegarandeerde tussenkomst. Zo kan een hulpbehoevende geplande dringende ingrepen laten uitvoeren, bijvoorbeeld chemotherapie, een operatie of allerlei ambulante zorgen. In de toekomst zal de factuur dankzij eCarMed direct worden opgestuurd naar de HZIV, die ze controleert, een deel recupereert bij de POD Maatschappelijke Integratie, en ze vervolgens doorstuurt naar het OCMW. De OCMW's zullen zich zo nog beter kunnen richten op hun maatschappelijke dienstverlening, terwijl medische beslissingen en controle voortaan toekomen aan de HZIV. De medische zorgverstrekkers genieten de zekerheid dat hun factuur wordt betaald, met minder administratieve overlast.



## Snelle en betrouwbare workflow voor toekenning sociale bijstand

<b>Projectnaam:</b>	<b>Nova Prima</b>
<b>Klant(en):</b>	POD Maatschappelijke Integratie
<b>Status:</b>	<b>In ontwikkeling</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, Unix

Bij de toekenning van een 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, die de kosten voor sociale bijstand financiert. Daar loopt de dossierverwerking tot op heden via een ICT-systeem van de vorige generatie. Omdat een volledige vervanging zich opdringt, tekent Smals een nieuwe toepassing uit met verbeterde productiviteit, betrouwbaarheid en gebruiksgemak. Via webservices zal de nieuwe toepassing meteen een aantal verificaties uitvoeren, waardoor de OCMW's sneller een betrouwbaar antwoord krijgen over de aanvraag en maandelijks worden uitbetaald. In 2011 werden enkele kernprocessen al uitvoerig getest in een simulatie met reële dossier- en betaalgegevens, die vervolgens werden vergeleken met de identieke informatie op de oude omgeving. Einde 2012 zou de omschakeling gebeuren naar de nieuwe kerntoepassing.



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

## Elektronische batch-aangifte voor pensioenkadaster

De 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 kan dit sinds 2011 ook naadloos via sterk beveiligde online kanalen. In een eerste fase vervangt de elektronische aangifte via Secure File Transfer Protocol (SFTP) de fysieke uitwisseling van gegevensdragers, omwille van het risico op gegevensverlies. Sinds 2011 hebben dienstverrichters zoals Adehis, Cipal en EBCS deze technologie al succesvol geïntegreerd in hun bedrijfsvoering, zodat de informatiestroom voor meer dan 200 klantorganisaties nu volledig online verloopt. Op termijn zullen de papieren informatiestromen volledig worden afgebouwd.



<b>Projectnaam:</b>	<b>Mercurius WebServices</b>
<b>Klant(en):</b>	Fedict, FOD Mobiliteit, eHealth-platform
<b>Status:</b>	<b>In ontwikkeling</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Webservices, Basisdiensten, eHealth-platform

## Medische attesten automatisch in kadaster rijbewijzen

Wanneer burgers een rijbewijs aanvragen of vernieuwen, gelden soms bijkomende criteria van medische aard. Heeft de betrokken persoon geen visuele of andere beperking? De burger bezorgt de stad of gemeente in dat geval de nodige medische attesten. Om dit omslachtige proces te versnellen, zal de zorgverstrekker extracten uit het medisch attest via webservices automatisch overmaken aan de FOD Mobiliteit. De gemeenten zullen dan via een eenvoudige verwittiging de zekerheid krijgen dat ze het rijbewijs mogen uitreiken. De burger hoeft in dat geval slechts één keer bij de stad of gemeente langs te gaan.



## Nieuwe veiligheidsnormen voor gebruikersbeheer OCMW's

<b>Projectnaam:</b>	<b>Controle creatie lokale beheerder</b>
<b>Klant(en):</b>	KSZ
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Oracle, DB/2

OCMW-medewerkers krijgen via de portaalsite SocialeZekerheid.be rechtstreeks toegang tot enkele centrale elektronische toepassingen van de sociale zekerheid: PrimaWeb, het Europees Sociaal Fonds of bijvoorbeeld de stookolietoelage (eMazout). Hun toegangsrechten worden echter decentraal toegekend, via de lokale veiligheidsconsulent of erkende informatieveiligheidsdienst. Sinds 2011 verplichten de minimale veiligheidsnormen van de KSZ de OCMW's om een veiligheidsplan te hebben en intern of extern een verantwoordelijke aan te stellen. Bij elke nieuwe aanvraag om een lokale gebruiker toegang te geven, verifieert het centrale gebruikersbeheer (UAM) op basis van authentieke bronnen de aanduiding en de kwalificaties van de veiligheidsverantwoordelijke. Respect voor privacy en informatieveiligheid worden zo gegarandeerd voor de hele sociale sector.



## Automatische werkverdeling voor dossierbeheer vakantiegeld

<b>Projectnaam:</b>	<b>AMBI Kas 'Dossierbeheer'</b>
<b>Klant(en):</b>	RJV
<b>Status:</b>	<b>Live (meerjarig programma)</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Google Web Toolkit, Linux, Apache, MySQL, Tomcat

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 dit proces al jarenlang ondersteunt, maakt stap voor stap plaats 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 voor dossierbeheer op basis van een webbrowser met RIA (Rich Internet Application) op basis van Java. Begin 2012 startte ook de automatische detectie van anomalieën. Daarbij doet een 'rules engine' volautomatisch de werkverdeling voor hun opvolging, een proces dat tot voor kort nog informeel, op papier gebeurde. In volgende fasen worden de batchverwerking en het betalingsverkeer vernieuwd.



## Online tools helpen sociaal onderzoek OCMW-dossiers

<b>Projectnaam:</b>	<b>PrimaWeb</b>
<b>Klant(en):</b>	KSZ, FOD SZ, POD MI
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Java, Struts, Spring, Hibernate, Oracle, WebLogic

PrimaWeb biedt OCMW's sinds enkele jaren een geïntegreerd pakket aan voor het opmaken en beheren van bijstandsdossiers. Kleinere en middelgrote OCMW's, die geen eigen lokale ICT-toepassing gebruiken, beheren hun dossiers online via een 'Cloud'-toepassing binnen de portaalsite SocialeZekerheid.be. Het platform bevat een geïntegreerde workflow en rapportering maar ook tal van online verificaties, dankzij directe koppelingen met authentieke bronnen zoals het Rijksregister of het pensioenkadaster. Sinds 2011 kunnen de OCMW's via het Rijksregister rechtstreeks nagaan of er geen uitwijzingsbevel loopt tegen de betrokken persoon. Ook rechtstreekse koppelingen met het kadaster van onroerende eigendommen en dat van de gezinstoelagen helpen de OCMW's bij het sociaal onderzoek. Zo kunnen hulpbehoevende burgers sneller uitsluitel krijgen over hun dossier, terwijl sociale fraude steeds verder wordt ingeperkt.



## Heldere informatie crisismaatregelen voor werkgevers

<b>Projectnaam:</b>	<b>Portaal Herstructureringen</b>
<b>Klant(en):</b>	KSZ
<b>Status:</b>	<b>Live</b>
<b>Technologie:</b>	Hippo CMS, Oracle, XML

De overheid en de werkgevers bundelen sinds enkele jaren hun krachten voor een maximaal behoud van de werkgelegenheid in economisch moeilijke tijden. Sinds 2009 geeft de portaalsite Herstructureringen.be duidelijke informatie aan alle betrokkenen over de crisismaatregelen inzake tewerkstelling en te volgen stappen in geval van een herstructurering. In 2011 werd dit centrale informatie- en contactpunt uitgebreid met onder meer een standaardvragenlijst (FAQ) en een overzicht van relevante contactgegevens per domein.



## Gedetailleerde monitoring maakt correlatie met zakelijke processen

<b>Projectnaam:</b>	<b>FogLight</b>
<b>Klant(en):</b>	Smals
<b>Status:</b>	In ontwikkeling
<b>Technologie:</b>	Quest Software FogLight

Smals beheert meer dan 300 zakelijke applicaties, waarvan een groot aantal maatwerktoepassingen op basis van Java. Om optimaal te kunnen reageren op eventuele incidenten is het noodzakelijk dat de oorzaak altijd snel wordt gevonden. De huidige monitoring op infrastructuurniveau enerzijds en per applicatie anderzijds zal worden versterkt door alle informatie op één platform samen te brengen. De gegevens worden bovendien verrijkt met informatie over de onderlinge afhankelijkheden en de impact van eventuele pannes op de zakelijke processen van de klant. Voor toepassingen die een hoge beschikbaarheid vragen, zoals de portaalsite SocialeZekerheid.be, de eHealth-portaalsite en de aangiftes Dimona en DmfA, toont de nieuwe monitoringtoepassing in één oogopslag de impact van een incident. Via een 'drilldown' kunnen specialisten vervolgens snel in detail achterhalen waar het fout liep. Deze aanpak belooft granulair te zijn tot op het niveau van individuele software-componenten in Java.

## Innovatieve lucht- en waterkoeling voor energiezuinige datacenters

<b>Projectnaam:</b>	<b>Upgrade datacenter</b>
<b>Klant(en):</b>	Smals
<b>Status:</b>	Live
<b>Technologie:</b>	Free cooling, Free chilling

Het datacenter van Smals te Anderlecht kreeg in 2011 een belangrijke upgrade. De bruto-capaciteit van de elektrische circuits werd verdubbeld naar 2 MW. Dit is essentieel om in de nabije toekomst voluit te kunnen blijven investeren in compacte 'high-density' computersystemen. Het stroomverbruik dreigde op termijn een remmende factor te worden voor de maximale benutting. Bovendien koos Smals voor een upgrade van de koelsystemen, met innovatieve technologie die dankbaar gebruik maakt van buitenlucht en waterkoeling. Terwijl het stroomverbruik voor de koeling in klassieke datacenters meer dan de helft van het totale stroomverbruik kan opslokken, wist Smals het stroomverbruik voor de koeling met zo'n 45% te verminderen. De reductie van het totale stroomverbruik leidt tot een lagere operationele kost per computersysteem. Uit een onafhankelijke benchmark-studie blijkt dat de datacenterdiensten van Smals zo'n 49% goedkoper zijn dan de voornaamste aanbieders op de commerciële markt. Het datacenter te Anderlecht is het grootste van de huidige drie datacenters. Twee kleinere datacenters worden in 2013 vervangen door een nieuw datacenter aan de Brusselse Willebroekkaai, waar dezelfde energiezuinige technologie zal worden toegepast.



## Overzichtslijst van projecten in 2011

30bis – Beveiliging attest .....	28
AMBI Kas ‘Dossierbeheer’ .....	40
ASR ZIMA 001 .....	29
ASR Follow-IT.....	29
beConnected .....	31
Beware 2.....	30
CAPELO in DmfA .....	31
Coming to Belgium.....	33
Controle Creatie Lokale Gebruiker .....	40
Delocalisatie User Management.....	35
Digitaal Platform Zorgverzekering.....	38
Discovery .....	27
Documentatie DWH Arbeidsmarkt .....	33
e-Care QERMID.....	35
eCarMed .....	39
eFuture.....	33
eHealth-box v2 .....	34
End-to-End Encryption Requestor .....	35
ePK .....	39
ePV v2.....	27
Falco .....	27
Famipedia.....	33
FogLight .....	41
Gotot-OUT GT.....	32
Kadaster Inspectiepunten .....	36
MaHis.....	29
Mercurius Webservices.....	39
Modernisering werkgeversrepertorium .....	31
Nova Prima.....	39
Pontes – Ares, Hermes.....	30
Pontes – Prepa FJ.....	27
Portaal Herstructureren .....	40
PrimaWeb .....	40
Project 99,9%.....	35
SAM v3 .....	36
SAM-CIVARS .....	37
SAM-CIVICS.....	37
SEPIA.....	30
SFTP-alternatief voor Isabel .....	29
STORK.....	32
Student@Work .....	26
Terminologie .....	31
Toegang FAO-kadaster .....	28
Upgrade datacenter .....	41
VESTA Aanvullende Thuiszorg .....	38
Vitalink.....	34

A close-up photograph of a network switch in a server room. Several blue Ethernet cables are plugged into the ports, with their RJ45 connectors clearly visible. The background is dark, punctuated by several glowing yellow lights, likely from other equipment or indicators, creating a bokeh effect. The overall color palette is dominated by deep blues and bright yellows.

# Diensten

# Diensten

## Nieuwe diensten

### | Rapid application development

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

### | Beheer van smartphones en mobiele applicaties

Het gebruik van internet groeit veel sneller op mobiele apparaten, dan op gewone computers. Smals heeft daarom een competentiecentrum opgezet voor het ontwikkelen van webtoepassingen die ook voor mobiele toestellen toegankelijk zijn. Er werd gekozen om zoveel mogelijk open standaarden te gebruiken, eerder dan apps te schrijven voor specifieke mobiele platformen.

Daarnaast biedt Smals een oplossing voor het beheer van smartphones en tablets in grote organisaties, op basis van de MobileIron-technologie. Die laat toe om onder meer Android-toestellen, iPhones en iPads te beveiligen en zonodig op afstand te wissen in geval van verlies of diefstal. Het basisaanbod bevat ook toegang tot centrale e-mailsystemen op basis van Lotus Notes of Microsoft Exchange. In 2012 komt er bovendien een oplossing voor een veilige directe toegang tot interne systemen en webgebaseerde toepassingen. Smals voorziet ook een integratie met het centrale gebruikersbeheer, sterke authenticatie voor mobiele en een oplossing voor het gebruik van vreemde toestellen – het zogenaamde 'bring your own device'-concept.

### | Secure FTP

Om een veilige uitwisseling van informatie via het publieke internet toe te laten kan Smals een beveiligde vorm van FTP (File Transfer Protocol) aanbieden. De volledig versleutelde SecureFTP-verbinding vormt een gratis alternatief voor de gegevensuitwisseling via het Isabel-platform, die sinds 2011 niet langer wordt ondersteund. De verzender heeft nu genoeg aan een klassieke internetverbinding en kan zo de kost van een aparte VPN- of Isabel-verbinding schrappen. Smals kan de SFTP-technologie eventueel naadloos integreren met het centrale gebruikersbeheer van de sociale zekerheid. Het basisaanbod is uiterst flexibel en laat de instellingen toe om zelf de complementaire processen te beheren. De instellingen, hun partners en externe partijen kunnen zo in alle veiligheid de elektronische uitwisseling van bestanden organiseren.

### | Multimedia Contact Center

Een contact center ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon, maar steeds vaker ook via andere kanalen zoals e-mail, fax, webformulier... Voor een optimale service is het belangrijk dat de historiek en de opvolgingsstatus van elke vraag duidelijk zichtbaar is voor de agent die de oproep behandelt. Denk aan een burger die een brief schrijft of een e-mail stuurt en vervolgens belt om meer informatie. Dankzij een integratie van Genesys-software met een klantopvolgingssysteem (CRM) op basis van Siebel, biedt Smals een oplossing voor dit soort situaties. Het contact center van de sociale zekerheid (Eranova) gebruikt deze oplossing om meerdere kanalen te bundelen en te koppelen aan een CRM-systeem. Bovenop de integratie van telefoon, e-mail, fax en papieren briefwisseling zorgde Smals in 2011 voor de mogelijkheid om een gestructureerde vraag te stellen via een webformulier op enkele portaalsites. Voor de portaalite StudentAtWork.be werd zelfs een integratie voorzien van vragen via Facebook. In 2012 zal het ook mogelijk zijn om 'live' te chatten met het contact center. Via een spraakcomputer op basis van Interactive Voice Response (IVR) kunnen burgers en werkgevers ook buiten de uitgebreide kantooruren hun vraag achterlaten en vragen om te worden teruggebeld.

## | Web content management

Websites ontwikkelen en beheren vraagt een gedifferentieerde aanpak, waarbij het technische platform (CMS of content management system), de inhoud en het design onafhankelijk van elkaar moeten kunnen evolueren. Smals heeft haar bestaande CMS-aanbod daarom uitgebreid met de populaire openbronsoftware Drupal. Drupal 6 is vandaag de standaard voor eenvoudige webprojecten binnen Smals. Na een succesvol pilootproject werd de Drupal-kennis binnen Smals in 2011 fors uitgebreid. Er werd een modelarchitectuur ontworpen en een gemeenschappelijke infrastructuur opgezet voor het beheren van meerdere sites. In die zin is de keuze voor Drupal complementair met het reeds bestaande CMS-aanbod (Hippo). Voor portaaltoepassingen, informatiebibliotheken en webprojecten die een sterke link maken naar achterliggende toepassingen op maat, uitgewerkt in Java, kiest Smals standaard voor het open source-pakket Hippo. Voor collaboratieve en documentair gerichte projecten gebruikt Smals ook Alfresco.

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

## | Terminologie

Smals 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 de invoering van nieuwe concepten binnen een belangrijke (heterogene) groep van gebruikers. Een coherente terminologie zorgt tot slot voor een belangrijke meerwaarde in het geval van meertaligheid en maakt vertaalprocedures efficiënter.

## | Usability

De bruikbaarheid ("usability" in het Engels) geeft de mate aan waarin een product of dienst op een doeltreffende, intuïtieve manier kan worden gebruikt. 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 grafisch 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 positieve gebruikservaring bij de inproductiestelling van websites of toepassingen. Het UCC stelt ook een stijlgids ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen.

## | 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 de systeemspecificaties. Begin 2011 werkte 68% van alle eigen Windows-servers, 53% van alle eigen Linux-servers, 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 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 nettocapaciteit 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 computer materiaal). De elektrische infrastructuur is voor 100% redundant uitgevoerd en wordt beschermd door twee groepen van noodbatterijen (UPS – Uninterruptable Power Supply) en meerdere noodgeneratoren op diesel. 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, Publink, 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 monitoring de aard van het probleem en rapporteert dit volgens duidelijke afspraken aan de bevoegde dienst bij Smals of bij de klant. De escalatieprocedures zijn nauwkeurig beschreven op basis van de ITIL-methodologie. Alle informatie over de beschikbaarheid van systemen wordt bewaard en gerapporteerd in functie van de wensen van de klant en de afgesproken SLA's.

## 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, evenals een evolutie naar de jongste softwareversies of een impactanalyse over de omgeving in haar geheel. In totaal beheerde Smals in 2011 zo'n 1050 virtuele servers, een aangroei met een honderdtal tegenover 2010, terwijl het aantal fysieke servers stabiel bleef.

## Service management

Smals hanteert voor al haar ICT-infrastructuurdiensten een strakke methodologie gebaseerd op ITIL. Dit garandeert voorspelbare responstijden, duidelijk afgeleide 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.

## Voice-over-IP

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



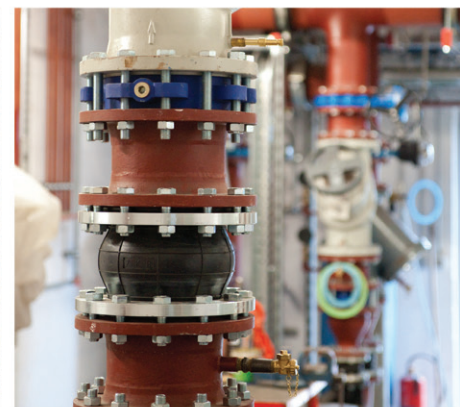
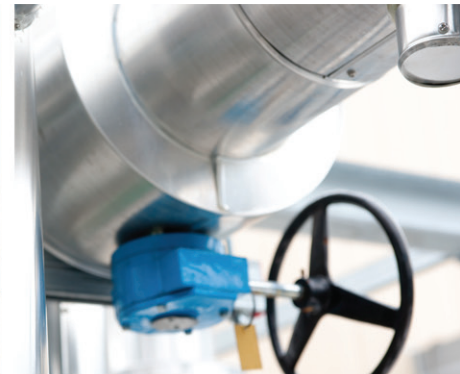
## VPN - Telewerk

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.



## Herbruikbare toepassingen

### | Customer Relationship Management (Siebel)

Smals zet haar knowhow in om performante ICT-tools voor Customer Relationship Management (CRM) te ontwikkelen en te beheren. Met de CRM-tools kunnen veelvoudige klantencontacten, bijvoorbeeld in een contact center, opgevolgd worden via om het even welk kanaal (telefoon, e-mail, fax, brief...). De CRM-dienstverlening maakt het mogelijk om efficiënter om te gaan met de hedendaagse communicatiemiddelen. Contactnames kunnen worden geautomatiseerd (selfservice-toepassingen zoals Dimona) of gerouteerd naar de meest geschikte dienst. Uiteindelijk verhoogt de tevredenheid van de klant of gebruiker, die weet dat zijn vraag correct geregistreerd is, dat hij vlugger een antwoord zal krijgen en steeds de status van zijn vraag kan opvragen. De gecontacteerde diensten kunnen efficiënter 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. Deze technologie werd in 2011 verder afgestemd op een aantal specifieke noden van de gezondheidszorg, zoals de gegarandeerde vertrouwelijke ontvangst, de aanmaak van specifieke mailinglijsten en de integratie met medische software via webservices.

### | 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.

### | User & Access Management (UAM)

Veiligheid en gebruiksgemak gaan hand in hand dankzij het geïntegreerde gebruikersbeheer van Smals. Tientallen toepassingen kunnen dankzij het gebruik van UAM een beveiligde toegang bieden aan éénzelfde gebruiker, zonder dat deze tientallen keren hoeft in- en uit te loggen. Wanneer een gebruiker niet langer voor een bedrijf of instelling werkt, kan zijn of haar toegang centraal worden geschrapt. Tegelijk is het beheer aanpasbaar op basis van zakelijke regels. Voor een permanent verhoogde veiligheid is een 2-factor-identificatie mogelijk op basis van een wachtwoord en een token of eID-kaart. Gebruikersgegevens en autorisaties kunnen gedistribueerd worden opgeslagen.

### | Web App Login (WALI)

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

# Communicatie

## | Communicatiebureau (Bucom)

Bucom is het bureau voor externe communicatie van Smals. Het zorgt voor de communicatie over ICT-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 online media, 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 2011 stond Bucom onder meer in voor communicatiecampagnes in opdracht van Smals, het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV), het e-Health-platform, de RSZPPO en de RSZ. Er ging veel aandacht naar de promotie van Student@work, een campagne waarmee de RSZ zich voor het eerst buiten haar klassieke doelgroep van werkgevers begeeft om zich te richten naar de burgers, specifiek de studenten. Ook in 2011 gaf Bucom uitgebreide steun aan Eranova bij services zoals het inbelpunt inspectie (RSZ) en Easi-Wal (Waals Gewest).

## | Contact center

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

Eranova is bereikbaar per telefoon, e-mail en fax en via een elektronisch contactformulier tussen 7u en 20u. Het contactcenter biedt 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 op de kwaliteit van haar antwoorden toe te zien. Eranova geeft ook advies aan de lidinstellingen over de ontwikkeling en de optimalisering van hun contactcenters en helpdesks.

## | Print shop

Voor drukwerk in grote aantallen kunnen de Smals-leden een beroep doen op de Print Shop, in het bijzonder wanneer het gepersonaliseerde zendingen betreft waarbij de basisinformatie rechtstreeks uit één en of meerdere door Smals beheerde ICT-toepassingen afkomstig is. Smals heeft ook de generieke ICT-toepassing 'Print Manager' ontwikkeld, die tot 30.000 documenten vanuit gelijk welke maatwerktoepassing in Java rechtstreeks naar de Print Shop kan sturen, inclusief beveiligde verwerking en opvolging.

De huidige locatie is ingericht met een logistieke ruimte voor opslag, laden en lossen van materiaal. Voor een optimale flexibiliteit beschikt de Print Shop over zeer kwalitatief eigen materiaal voor digitaal drukwerk, snijden en binden. Raamcontracten met toeleveranciers zorgen ervoor dat het aanbod zonodig snel en flexibel kan worden aangevuld.

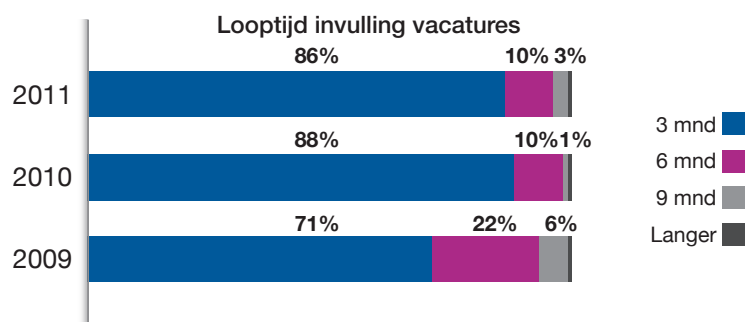
# HR



## Rekrutering : 86% vacatures ingevuld binnen drie maanden

Binnen een termijn van drie maanden vindt Smals een gekwalificeerde nieuwe medewerker voor 86% van de opengestelde vacatures. Binnen zes maanden behaalde de Rekrutering van Smals een succespercentage van 96% en binnen negen maanden vult Smals 99% van de gevraagde rekruteringen in. Door haar expertise in ICT-rekrutering, slaagt Smals er steeds weer in om grote aantallen getalenteerde mensen aan te werven in knelpuntberoepen zoals de informatica. Voor vrijwel alle ICT-functies overstijgt de vraag van werkgevers immers het aanbod aan talent, waardoor Rekrutering structureel in een moeilijke markt opereert.

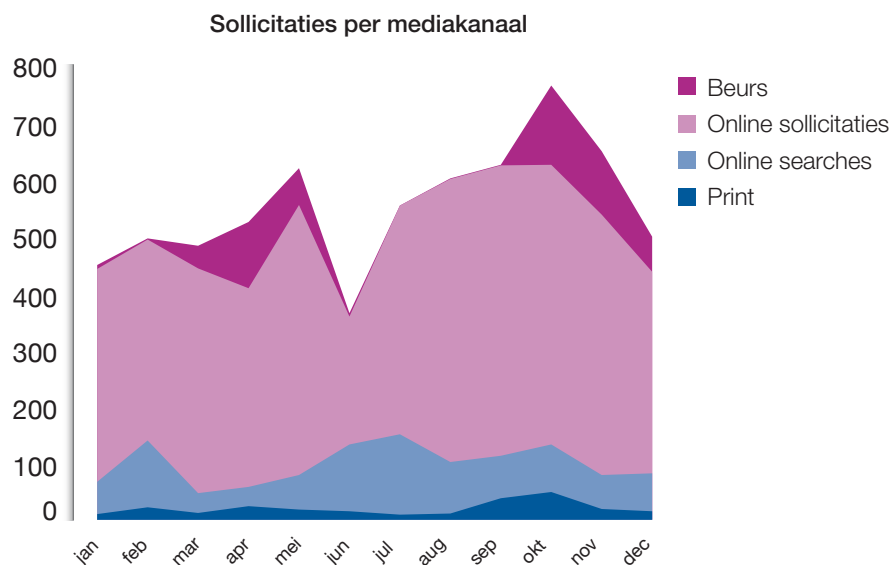
In 2011 wierf Smals 187 nieuwe medewerkers aan, een bijna identiek aantal als in 2010 toen Smals 188 nieuwe medewerkers aanwierf. Van de nieuwe medewerkers zijn 131 personen, of 70%, informaticus. De overige 30% zijn administratieve medewerkers en specialisten in domeinen zoals HR, Legal of Communicatie.



## Mediamix sollicitanten

Om voldoende sollicitanten te kunnen bereiken, hanteert Smals een krachtige mix van online-media, print, beurzen en cv-databanken. In totaal verwierf Smals 7188 cv's uit die mediamix in 2011, waarvan 65% of 4644 cv's in de categorie ICT. Het aantal verworven cv's steeg in 2011 met 5%, van 6803 naar 7188. Ook het aantal cv's in de categorie ICT steeg met 5% van 4441 naar 4644.

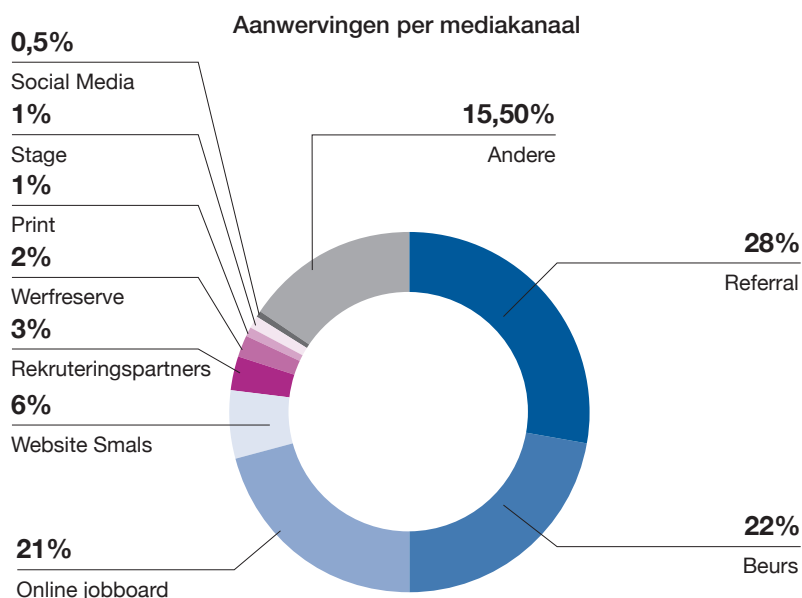
Online jobboards blijven de hoeksteen van de mediamix om de interesse te wekken van sollicitanten voor de functies van Smals en haar klanten. Liefst 3637 geïnteresseerden solliciteerden online via jobboards zoals Stepstone, Monster, ICTjob, Vacature-Références, Jobat, VDAB, Forem en Actiris. De cv-databanken gekoppeld aan die online jobboards, zorgden nog eens voor 996 extra matches van cv's met openstaande functies bij Smals of haar klanten.



Uit de cv's selecteert rekrutering passend talent op basis van een filter met diplomavereisten, talenkennis, technische vaardigheden of managementvaardigheden en professionele ervaring. Referral blijft een belangrijke manier om succesvol te rekruteren: 52 aanwervingen of 28% van het totaal in 2011, verliepen via referral. Daarbij brachten klanten of medewerkers van Smals iemand uit hun netwerk in contact met een openstaande functie.

In 2011 haalde Smals 22% van haar aanwervingen uit jobbeursdeelnames, een sollicitatiekanaal waarin Smals sterk investeerde en waarvoor een nieuwe strategie werd ingevoerd. Het aantal aanwervingen uit jobbeurzen steeg van 11 aanwervingen in 2010 naar 42 in 2011.

21% van de aanwervingen in 2011 werd gerealiseerd via online jobboards. Het aantal aanwervingen via dat kanaal is gedaald van 69 in 2010, naar 39 in 2011. Verder zijn liefst 11 aanwervingen, of 6% van het totaal, rechtstreeks door de website van Smals gegenereerd. Tot slot gebeurden 6 aanwervingen via partners, 3 uit de werfreserve van Smals, 2 via gedrukte media en 2 na een stage. Eén aanwerving gebeurde via social media.



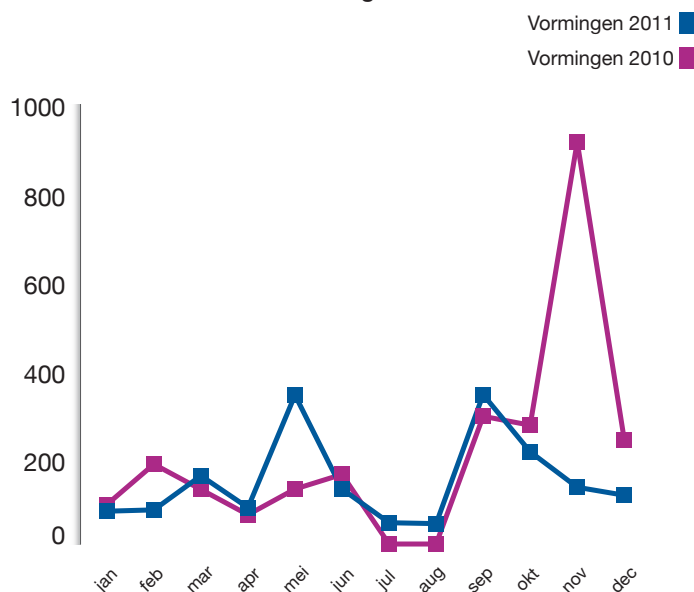
## Learning & development

Naast de volgehouden investeringen in efficiënte werkprocessen wil Learning & Development een strategische partner zijn voor de afdelingen binnen Smals. Learning & Development bood in 2011 vormingsinitiatieven aan in functie van de strategische objectieven. Een maandelijks rapportering van ken- en stuurgetallen via het Dashboard Vorming houdt de business voortdurend op de hoogte van de implementatie van bedrijfskritieke vormingen. In een Customer Review-proces peilt Learning & Development samen met de business naar verbetermogelijkheden voor de werking van Learning & Development, om zo het strategische partnership verder te verdiepen.

In 2011 ondersteunde en faciliteerde Learning & Development de ontwikkeling van leiderschapvaardigheden binnen Smals als hefboom voor businessresultaten. Een nieuw coachingtraject maakt nieuwe leidinggevenden binnen drie maanden vertrouwd met hun nieuwe rol. Daarnaast ontwikkelde Learning & Development drie opleidingstrajecten over resultaatgericht leidinggeven. In dat kader is een 360° feedbackmethode geïntroduceerd om de leiderschapsvorming maximaal af te stemmen op individuele opleidingsbehoeften met een maximale impact op de werkplek.

De Vormingscatalogus is bijgewerkt en kreeg extra informatievelden die de medewerkers toelaten hun Vormingsaanvragen beter af te stemmen op individuele opleidingsbehoeften om het beschikbare budget optimaal te investeren.

Aantal vormingen 2010-2011



Een efficiënte Vormingsplanning resulteerde bovendien in een betere spreiding van opleidingsdruk in 2011. Dat zorgt voor minder interferentie met de jaarlijkse eindejaarsdrukte in de business voor het halen van projectdeadlines.

Medewerkers van Smals volgden in 2011 in totaal 23.948 uren formele opleiding en 7.230 uren informele opleiding, wat globaal neerkomt op een gemiddelde van 4,5 dagen opleiding per medewerker. Zowat 54% van de formele opleidingsuren gingen naar ICT-opleidingen waarbij belangrijke aandacht ging naar opleidingen rond de veiligheid van applicaties, de projectbeheermethode van het Project Management Institute (PMI/PMBOK) en het maturiteitsmodel CMMI (Capability Maturity Model Integration). Daarnaast ging heel wat aandacht naar vormingen over gedragsmatige competenties en resultaatgericht leiderschap.

In de loop van 2011 is 'blended learning', een combinatie van klassieke leermethoden met elektronische leermiddelen en zelfstudie, verder geïmplementeerd bij Smals. E-learning is opnieuw succesvol ingezet voor gedragscompetenties. Daarnaast kregen medewerkers ook toegang tot een E-library. De opleidingsmogelijkheden binnen Smals zijn verder uitgebreid door partnerships met ADM en SAI, die vormingsavonden organiseren over belangrijke ICT-topics. Deze sessies kunnen dankzij het lidmaatschap gratis worden gevolgd door alle medewerkers.

Learning & Development werkte in 2011 aan een voorbereidende studie voor de oprichting van een 'Smals Academy' met als doel de ontwikkeling van non-informatici met potentieel, in de richting van junior informaticus.

Tot slot initieerde Learning & Development een project voor de integratie en centralisatie van talentdata. De bedoeling daarvan is een beter overzicht te krijgen van de beschikbare talentpijplijn voor sleutelrollen in ICT.

## Employer brand

De employer brand, het werkgeversmerk Smals, is een merkstrategie die de vzw volgt om een voldoende grote herkenbaarheid als werkgever te krijgen op de arbeidsmarkt. Het merk geeft Smals zichtbaarheid en herkenbaarheid als ICT-werkgever, en als ICT-ondersteuner voor de maatschappelijke domeinen waar de klanten van Smals voor werken. Onder het motto 'ICT for Society' speelt Smals haar unieke positie als ICT-werkgever uit, namelijk de positieve keuze die ICT-talent kan overtuigen om te kiezen voor sociaal geëngageerde projecten. Uit een tweejaarlijkse steekproef van Vacature blijkt dat de geholpen naambekendheid van Smals bij ICT-professionals in amper twee jaar is verdubbeld van 22% naar 45% (aantal personen binnen de doelgroep dat ooit van Smals heeft gehoord, al was het maar van naam).

Smals lanceerde een vernieuwde jobstand, volledig ingekleed volgens de employer brand, voor een optimale herkenbaarheid op jobbeurzen. Grote campagnefoto's op de stand zorgen voor een onmiddellijke visuele herkenning bij de bezoekers van een jobbeurs, waardoor Smals haar maximale potentieel aan sollicitanten bereikt. Bezoekers die Smals nog niet kennen, worden aangetrokken door de kleurrijke stand vol gesprekstafels en werkgeversinformatie. Zij worden op de beurs ook aangesproken door standhostessen. Wanneer op een gegeven moment alle aanwezige recruiters in gesprek zouden zijn, kunnen bezoekers, in afwachting van hun gesprek, al online solliciteren op de computers die de stand daartoe voorziet. Tot slot kan de vernieuwde stand op elke grote jobbeurs rekenen op de enthousiaste inzet van het ICT-management, waardoor mogelijke nieuwe medewerkers direct hun toekomstige management leren kennen. De volledige vernieuwing van de jobstand heeft voor een grote stijging in return gezorgd op de lopende investeringen in jobbeurzen. Het aantal aanwervingen uit jobbeurzen is gestegen van 11 naar 42 in 2011.

## Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2011 hadden in totaal 1689 mensen een arbeidscontract bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2010 is dat een netto-aangroei met 25 personen. In voltijdse equivalenten sloot Smals 2011 af op 1606 VTE, of een aangroei met 34 VTE ten opzichte van 31 december 2010.

Eind 2011 telde Smals 770 gedetacheerde medewerkers en 919 interne medewerkers. 72,5% van de aangeworven nieuwe medewerkers zijn gediplomeerd informaticus. Op dat moment telde Smals op haar totale medewerkersbestand 69% informatici.

Smals kon het vrijwillige verloop van medewerkers beperken tot 5,15% van het medewerkersbestand. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2010 toen het vrijwillige verloop nog 3,25% van het totale medewerkersbestand bedroeg. Na een periode van onzekerheid en crisis is de arbeidsmarkt in 2011 opnieuw beweeglijker geworden.

## Top Employer

Smals is voor de vierde keer op rij erkend als Top Employer. De erkenning, gebaseerd op een enquête met audit en een benchmarkstudie, geeft sollicitanten de zekerheid dat ze solliciteren bij een kwaliteitswerkgever. Het officiële kwaliteitslabel Top Employer, dat alleen erkende bedrijven mogen voeren, geeft de openstaande functies van Smals extra aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt.

In de benchmarkstudie scoort Smals zeer sterk op financiële arbeidsvoorwaarden zoals salaris, pensioen en verzekering. Smals scoort in de middencategorie van de Top Employers als het gaat over werkomstandigheden zoals verlof en welzijnsprogramma's, of over training en ontwikkeling, of carrièremogelijkheden.





# 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 (HWW)  
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)  
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)  
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  
Federeaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers (Fedasil)  
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)  
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)  
Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle (FANC)  
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)  
Federaal Planbureau  
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)  
Selectiebureau van de Federale Overheid (Selor)  
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 Waarborgfonds van de Kleding- en Confectionijverheid  
Steunt Elkander  
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 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 Landbouw  
Waarborg en Sociaal Fonds voor de Voedingsindustrie  
Welzijnskoepel Noord-Limburg  
Welzijnskoepel West-Brabant  
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  
Fax: 02 511 12 42



Verantwoordelijke uitgever:

Gedelegeerd Bestuurder  
Frank Robben

Redactie:

Externe communicatie  
Jan-Frans Lemmens

Vertaling:

David Degrendele

Opmaak:

Quentin Delsaut

Productie:

Bucom

Drukwerk:

Publmail