

Activiteitenverslag 2012



Inhoud

3	Voorwoord
4	UP-site: Klaar voor de toekomst
6	ICT voor Werk, Gezin en Gezondheid
8	Expertise, flexibiliteit, standaardisatie en schaalvoordelen
9	Voordelen van 'in-house' ICT-dienstverlening
10	Corporate Social Responsibility
12	Bedrijfsprofiel
12	<i>Raad van Bestuur</i>
13	<i>Strategisch comité – Auditcomité</i>
14	<i>Directiecomité</i>
15	<i>Organogram</i>
16	<i>Strategie</i>
18	<i>Auditcomité</i>
20	<i>Kerncijfers</i>
22	Toekomstgericht klantenbeheer zoekt mee naar synergieën
23	Onderzoek
23	<i>Aandacht voor Cloud-diensten en fraudebestrijding</i>
25	<i>Publicaties</i>
26	<i>Consultancy</i>
28	Projecten
29	<i>Projecten in 2012</i>
48	<i>Overzichtslijst projecten</i>
49	Diensten
50	<i>Nieuwe diensten</i>
51	<i>Competentiecentra</i>
53	<i>Infrastructuur</i>
57	<i>Herbruikbare toepassingen</i>
59	<i>Communicatie</i>
60	Human Resources
61	<i>Rekrutering</i>
62	<i>Learning & Development</i>
64	<i>Employer Brand</i>
64	<i>Evolutie medewerkers</i>
64	<i>Top Employer</i>
65	Ledenlijst

Voorwoord



Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

▶ Samen sterk, zo kunnen we de missie van Smals omschrijven. Specifieke expertise in ICT-beheer en procesvernieuwing wordt uitgewisseld tussen publieke instellingen. Standaardisatie werkt kostenbesparend. Best practices werken aanstekelijk tussen de instellingen van de sociale zekerheid en gezondheidszorg. Innovatieve ideeën vinden dankzij de samenwerking sneller hun weg naar realisatie.

In 2012 hebben de Smals-leden opnieuw belangrijke stappen gezet naar een nóg transparantere, performantere, klantgerichte overheid. Het governancemodel waarbij instellingen samen maximaal naar synergieën streven en daardoor – met respect voor de autonomie van elkeen – een geïntegreerde dienstverlening kunnen opzetten ten dienste van de burgers en de ondernemingen heeft ook in 2012 zijn waarde bewezen. Dit blijkt uit het toegenomen vertrouwen van de instellingen in Smals, de hogere productiviteit en de gerealiseerde toegevoegde waarde aan een lagere gemeenschappelijke kost.

Om dit vertrouwen ook in de komende jaren te kunnen blijven waarmaken, heeft Smals in 2012 fors geïnvesteerd in haar toekomst.

De inrichting van een nieuw kantoorgebouw en een hoogwaardig datacenter aan de Brusselse Willebroekkaai is een nieuwe stap naar een professionele dienstverlening met alle beschikbaarheidsgaranties die de hedendaagse kennismaatschappij vraagt. Na de geslaagde verhuis zal Smals ook substantieel besparen doordat haar verouderde sites te Elsene en Etterbeek begin 2013 buiten gebruik zijn gesteld.

De belangrijke stap voorwaarts die we in 2012 hebben gezet, was enkel mogelijk dankzij de inzet van meer dan 1750 getalenteerde medewerkers. Met hun expertise, leervermogen, ervaring en motivatie wil Smals haar leden optimaal begeleiden bij hun grote uitdagingen. Wat zal precies het antwoord zijn op de aangekondigde besparingen, de regionalisering van bevoegdheden en de vergrijzing? Gegevensuitwisseling, procesherziening, performante ICT-systemen, synergieën en terreinkennis zullen ongetwijfeld bijdragen tot de oplossing. Smals staat klaar in dienst van de publieke instellingen, burgers en ondernemingen om oplossingen uit te werken.

Ook in 2013 staan wij tot uw dienst.



UP-Site

Klaar voor de toekomst

- ▶ Einde 2012 heeft Smals een nieuw bedrijfsgebouw in gebruik genomen aan de Brusselse Willebroekkaai. Twee andere sites in Elsene en Etterbeek werden rond dezelfde tijd ontruimd. Heel wat teams hebben in 2012 schitterend werk verricht om de inrichting en de verhuis in goede banen te leiden. ICT-apparatuur uit twee oudere datacenters werd overgebracht zonder service-onderbreking voor de Smals-leden, de werkgevers en de burgers.

Door de sterke groei van Smals tijdens het voorbije decennium waren de diensten van Smals verspreid geraakt over zes gebouwen te Brussel. Sommige sites voldeden niet langer aan de hedendaagse normen voor verwarming, koeling en flexibel gebruik. Een bijzondere uitdaging lag bij de migratie van de verouderde datacenters in Elsene en Etterbeek.

Vandaag heeft Smals nog slechts drie bedrijfsgebouwen in gebruik te Brussel. Begin 2009 waren dat er zes. Met de recente verhuis naar 'UP-site' is de centralisatie van de Brusselse sites voltooid. De nieuwbouwsite aan de Willebroekkaai 38 voldoet aan alle hedendaagse standaarden inzake comfort, modulair en energiezuinig gebruik.

Twee hedendaagse datacenters

Smals heeft resoluut gekozen voor een nieuwbouwlocatie. De site aan de Willebroekkaai bevat een nagelnieuw 'Tier 3+' datacenter met bijna 1000 m² netto computerruimte, die maximaal wordt benut dankzij gestandaardiseerde racks. Dit is een forse uitbreiding tegenover de 450 m² verouderde computerruimte die buiten gebruik werd gesteld. Hoewel Smals hier investeert in groeicapaciteit voor de komende jaren, was de vloerruimte begin 2013 al zeer goed gevuld, dankzij een grote interesse van de leden.

Het nieuwe datacenter is veel beter voorzien op 'high density'-infrastructuur, dankzij performante koeling en krachtige individuele stroomvoorziening per rack, inclusief individuele verbruiksmeters. Stroomvoorziening, koelsystemen, netwerkverbindingen en telecomaansluitingen zijn stuk voor stuk redundant uitgevoerd, zodat de normale dienstverlening zelfs bij een zware panne of onderhoud niet wordt verstoord. Energiezuinige koeling en verlichting zorgen voor minder verbruik. Uiteraard is er noodstroom voorzien op basis van batterijen (UPS) en dieselgeneratoren.

Twee jaar gelden kreeg het Smals-datacenter te Anderlecht al een belangrijke upgrade inzake stroomvoorziening en koeling. Dankzij deze investeringen kan Smals haar leden nu twee hoogwaardige computerruimtes te Brussel aanbieden, die onderling zijn verbonden met een eigen glasvezelnetwerk. Kritieke ICT-infrastructuur kan volledig synchroon worden gespreid over de beide datacenters, zodat cruciale toepassingen zonder onderbreking actief blijven, zelfs wanneer een datacenter volledig uitvalt.

Gedeelde kantoorruimte

Het nieuwe gebouw aan de Willebroekkaai bevat, behalve het datacenter, ook zeven verdiepingen aan modulaire kantoorruimte op een goed gelegen locatie nabij het Brusselse Noordstation. Naast enkele Smals-teams hebben ook de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en het eHealth-platform er hun intrek genomen.



ICT

voor sociale zekerheid, werk, gezin en gezondheid

- ▶ In de relatie tussen burgers, bedrijven en de overheid speelt ICT een steeds grotere rol. Het internet is dominant geworden als informatiekanaal. Websites en sociale media kunnen specifieke doelgroepen snel inlichten over het beleid. De interactieve en mobiele media laten burgers en bedrijven ook beter toe om rechtstreeks te converseren met de overheid en 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 reeds elders gekende informatie. Alleen al binnen de sociale zekerheid wisselen de instellingen vorig jaar 784 miljoen berichten elektronisch uit via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid, een stijging met ruim 12% in de laatste twee jaar. Tot slot biedt de analyse van elektronische gegevens een interessant middel voor beslissingsondersteuning op alle niveaus. Bestaande databanken kunnen zo met succes worden ingezet om maatschappelijke trends in de nabije toekomst te voorspellen.

Tien jaar DmfA

De verplichte elektronische 'Multifunctionele aangifte' (DmfA) was in april 2003 een mijlpaal in de informatisering van de sociale zekerheid. Tien jaar later geven elk kwartaal zo'n 270.000 werkgevers, rechtstreeks of via hun erkend sociaal secretariaat, de loon- en prestatiegegevens door aan de sociale zekerheid. De elektronische aangifte verving toen een onoverzichtelijke stroom van individuele aangiften naar zo'n 25 openbare instellingen. Tot in de late jaren 1990 waren zelfs papieren aangiften verplichte kost.

Onze Belgische werkgevers besparen sinds de DmfA fors op hun loonadministratie. Volgens cijfers van het Planbureau zorgde de vereenvoudiging voor een jaarlijks recurrente besparing van 1,7 miljard Euro. Voor elke werknemer betekent de elektronische aangifte een garantie van zijn of haar sociale rechten vanaf dag één. Voor de overheid is informatiebeheer een krachtig hulpmiddel om toekomstgericht te denken en de betaalbaarheid van onze sociale zekerheid op lange termijn te garanderen. De kosten van vergrijzing en werkloosheid kunnen beter worden ingeschat, terwijl een krachtige bestrijding van de sociale fraude zorgt voor extra inkomsten.



Informatie verbetert de zorgkwaliteit

In de gezondheidszorg speelt informatietechnologie steeds vaker een beslissende rol. ICT leidt tot administratieve efficiëntie en steeds vaker ook 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. Bij een gekend defect met een welbepaald type van pacemakers of kunstmatige hartkleppen zijn dragers zonodig snel terug te vinden. In deze situatie kan informatie levens redden.

Bij levensreddende beslissingen zullen dokters steeds vaker een beroep kunnen doen op medische informatie over de patiënt die bij een andere arts of zorginstelling is opgeslagen. Het eHealth-platform is de centrale draaischijf waarlangs private en publieke actoren die informatie veilig uitwisselen, met privacy-garanties volgens de hoogste standaarden. Alle basisdiensten van het eHealth-platform genieten van een permanente beschikbaarheid,



over de hele lijn voor 99,9% gegarandeerd. In 2011 was dit een belofte, in 2012 reeds een realisatie.

Via webservices zijn ziekenhuistoepassingen zoals het elektronisch medisch dossier steeds vaker permanent onderling verbonden.

Overall in België kunnen dokters vandaag de terugbetaling van dure medicijnen onder strikte medische voorwaarden (het zogenaamde Hoofdstuk IV) online aanvragen. Hierdoor krijgt de patiënt veel sneller uitsluitel en kan de behandeling meteen starten. Wanneer de goedkeuring nog op papier gebeurt, kan dat dagen of zelfs weken duren.

In de eerstelijns gezondheidszorg en de thuiszorg draagt een betere gegevensdeling bij tot een betere zorgkwaliteit. Huisartsen en niet-medische zorgverstrekkers kunnen sinds 2012 in vier pilootregio's in Vlaanderen het medicatieschema van hun patiënt nakijken in de sterk beveiligde zorgkuis Vitalink. Smals zorgt er mee voor dat informatie goed terecht komt: op het juiste moment, bij de juiste actoren, in alle veiligheid.



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 op de snelle evolutie van de technologie en de ICT-markt anderzijds. Getalenteerde specialisten in het ICT-domein zijn, mede dankzij de marktconforme arbeidsvoorwaarden en de aantrekking van het werkgeversmerk Smals, snel inzetbaar voor de leden.

In de rekrutering en retentie van getalenteerde medewerkers biedt Smals als private vzw een antwoord op de evoluties in de privémarkt. De beschikbaarheid van ICT-specialisten met een uitstekende kennis van de publieke sector is immers cruciaal om een antwoord te bieden op uitdagingen zoals de vergrijzing binnen de publieke instellingen, de vraag om bestuurlijke efficiëntie, klantgerichte dienstverlening en structurele besparingen.

Flexibiliteit en standaardisatie

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.

In de Belgische sociale zekerheid en gezondheidszorg zijn e-governmentdiensten uitgegroeid tot een ecosysteem, dat de missie van de individuele instellingen overstijgt. De waarde van informatie stijgt naarmate meer partijen ervan gebruik maken, met respect voor veiligheid en privacy. Om een maximale uitwisselbaarheid te garanderen, is technologische standaardisatie noodzakelijk. Smals helpt haar leden daarom te streven naar open standaarden, hergebruik van code en uitwisseling van expertise. Zo gaan flexibiliteit en standaardisatie hand in hand.

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. Smals werkt ook voor andere openbare instellingen, op hun vraag, voor zover dit bijvoorbeeld extra schaalvoordelen oplevert.



Voordelen van “in house” ICT-dienstverlening

▶ Smals biedt ‘shared services’ aan, ICT-diensten die voor publieke instellingen in gemeenschappelijk beheer worden uitgebouwd. Het bedrijfsmodel van Smals valt binnen de criteria die het Europees Hof van Justitie heeft uitgezet voor zogenaamde ‘in-house dienstverlening’ binnen de overheid. Door centralisatie en gemeenschappelijk beheer te combineren met een strikte focus op de ICT-noden van de aangesloten leden, genieten onze publieke instellingen van performante informatisering, maximale flexibiliteit en minimale kosten.

De ICT-diensten van Smals zijn uitsluitend gericht op publieke instellingen, die lid zijn van de vzw en een daadwerkelijke controle uitoefenen over haar werking. Alleen 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, in het bijzonder op 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 lidinstellingen 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.

Transparantie

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

Smals en haar klanten-leden hechten veel belang aan afspraken, transparantie en voorspelbare budgetten. Per opdracht beschikt de

klantorganisatie over een duidelijk administratief spoor omtrent de geleverde diensten en een heldere projectie van de verwachte uitgaven.

Gezamenlijke ICT-aankopen

De wetgeving op de overheidsopdrachten is dankzij de status van Smals als ‘in-house’-dienstverlener niet van toepassing tussen de leden en de vzw, maar wél wanneer de vzw op haar beurt een beroep doet op de private ICT-markt. Voor elke aankoop van hardware, software en ICT-diensten moet Smals dus dezelfde procedures respecteren als de publieke sector zelf.

Door haar nadrukkelijke focus op ICT heeft Smals een ruime expertise opgebouwd inzake lastenboekprocedures voor hardware, software en bijhorende diensten. Dankzij onze terreinkennis en schaalvoordelen slagen we er systematisch in om competitieve prijzen te bedingen voor de juiste producten en diensten.

De meeste ICT-lastenboeken bevatten een raamcontract-clausule waarmee Smals-leden die dit wensen ook dezelfde producten of diensten kunnen afnemen aan dezelfde voorwaarden, zonder nood aan een aparte procedure. Publieke instellingen met gelijklopende ICT-noden vermijden zo de investering, het risico en de doorlooptijd van een apart lastenboek. Leveranciers die intekenen op de lastenboeken van Smals zien hun investering beloond met extra bestellingen tegen minimale bijkomende formaliteiten.



Duurzame sociale waarden in dagelijkse ICT-realiteit

- ▶ Maatschappelijk engagement is voor veel Smals-leden een deel van hun basisopdracht. Het is logisch dat hun vertrouwde ICT-partner dezelfde visie deelt. Sociale bescherming, gelijke kansen, gezondheid, respect voor het leefmilieu, respect voor budgettaire verantwoordelijkheid en het rationeel gebruik van openbare middelen, zijn daarom ook onze bezorgheid. In 2012 leidde het CSR-programma tot de eerste resultaten.

Smals maakt zich de doelstellingen en waarden van haar leden eigen. Hun maatschappelijke taak is de onze, in domeinen zoals gezondheid, kansengelijkheid en respect voor het leefmilieu. In 2012 leidde het programma rond Corporate Social Responsibility (CSR), of maatschappelijk verantwoord ondernemen, tot de eerste resultaten.

Smals brengt haar sociaal, ecologisch en budgettair engagement in kaart, zorgt voor interne promotie en past op termijn best practices bedrijfsbreed toe. Het CSR-programma biedt een kader voor het engagement dat vele medewerkers al jarenlang nemen binnen Smals. De inspanningen inzake CSR hebben betrekking op de zorg voor onze medemens (people), onze omgeving (planet) en het zorgzaam besteden van overheidsmiddelen (profit).

Opleiding, gezondheid en gelijke kansen

Smals zorgt voor kwalitatieve werkgelegenheid aan marktconforme voorwaarden, een stabiele organisatie en duurzame groei in een vakdomein dat extreem snel evolueert en kampt met een structurele schaarste aan hoogopgeleide

medewerkers. De vzw investeert daarom fors in opleiding, voor een totaal van zo'n 3,6 miljoen Euro in 2012. Loopbaantrajecten en training zijn de beste garantie om op duurzame wijze expertise op te bouwen en te behouden. In 2012 ging de Smals ICT Academy van start, die zich richt tot jongere medewerkers (JumpStart), ervaren medewerkers (levenslang leren) en high-potentials zonder ICT-diploma (Start2ICT).

Smals gelooft rotsvast in een goede balans tussen werk en privé. Dit is de basis voor persoonlijke ontwikkeling, motivatie en retentie. In de praktijk gaat het om investeringen in goed bereikbare kantoren, flexibele werktijden, telewerk, realistische taakpakketten en talrijke mogelijkheden voor interne promotie.

Het gelijkemansbeleid 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 2012 werkten er liefst 18 nationaliteiten bij Smals. Zo'n 29,3% van alle medewerkers en zo'n 16,5% van de ICT-collega's is vrouwelijk. Met

één op zes vrouwelijke ICT'ers doet Smals het merklijk beter dan het sectorgemiddelde. Bijzondere kansengroepen worden aangespoord om een ICT-carrière uit te bouwen. Dankzij een samenwerking met de gespecialiseerde organisatie Passwerk (www.passwerk.be) zette Smals al meerdere mensen met een Autismespectrumstoornis aan het werk in domeinen zoals software-testing en operationele ondersteuning.

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 kosteloos en tijdens de werkuren. Ook een jaarlijkse vrijwillige inenting tegen griep gebeurt geheel gratis en er loopt een permanente campagne voor een goede handhygiëne. In 2012 was er ook bijzondere aandacht voor informatie en promotie over gezonde voeding. Elke maand kregen alle medewerkers bijvoorbeeld gratis fruit aangereikt.

Smals zorgt voor interessante voorwaarden bij nabijgelegen sportfaciliteiten en voor gratis deelname aan sportieve evenementen zoals de 20-kilometerloop door Brussel en de 11-Novemberloop in Vossem.

Energiezuinige kantoren en duurzame mobiliteit

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. Ook het nieuwe bedrijfsgebouw aan de Willebroekkaai scoort hier uitstekend. Individuele lichtschakelaars, thermostaten en een automatische shutdown van ongebruikte pc's na kantoortijd beperken verder het energieverbruik. Als energieleverancier voor elektriciteit kiest Smals voor een aanbieder die het meest gunstige aanbod deed met 100% hernieuwbare energie.

Beide datacenters van Smals zijn 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. Aangezien de stroomfactuur voor de koeling een belangrijke factor is in de operationele kost van beide datacenters, komt deze investering ook rechtstreeks onze leden ten goede.

Smals doet aan gescheiden afvalophaling. In 2012 werd een campagne gestart om het gebruik van plastic wegwerpbekers te ruilen voor duurzame alternatieven. Smals stelt daarom herbruikbare glazen en koffiekoppen ter beschikking van de medewerkers.

Volgens het multimodale vervoersrapport van het Brussels Gewest kwamen liefst 86,6% van alle medewerkers in de Brusselse Smals-vestigingen in 2012 met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets naar het werk. Er werden acties gestart om het fietsgebruik verder te stimuleren. De Smals-medewerkers dragen op die manier bij tot een gezonde omgeving en het ontlasten van de Brusselse verkeersknoep.

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, vergelijken we onze eenheidsprijzen regelmatig met die van de privémarkt.

Afgeschreven hardware krijgt bij Smals een tweede leven dankzij de samenwerking met de vzw Close the Gap, die in 2012 werd opgestart. Daardoor wordt gebruikt computermateriaal zoals PC's, beeldschermen en servers, voor zover dit door Smals wordt aangeduid voor hergebruik, een volledige oprissing (refurbishing) bij een gespecialiseerde firma in België. Alle gegevens die eventueel nog op harde schijven zijn achtergebleven, worden daarbij volledig en onherstelbaar uitgewist. Smals ontvangt een overzicht welke items werden klaargemaakt voor hergebruik, of eventueel vernietigd, inclusief een Blancco-certificaat over de gegevensvernietiging. De kosten voor het afvoeren van de hardware en de 'refurbishing' worden volledig gedragen door de vzw Close the Gap. Die doneert het computermateriaal aan zorgvuldig gekozen ontwikkelingsprojecten in 35 landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië. Smals bespaart zo op de kosten voor de gegevensvernietiging en het afvoeren van de hardware, terwijl het belangeloos ondersteuning biedt aan de ontwikkeling van onderwijs, gezondheidszorg en sociaal werk voor de minstbedeelden.

Meer info: www.close-the-gap.org



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 Raad van Bestuur beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. De Raad van Bestuur draagt de begroting voor aan de Algemene Vergadering en benoemt de Voorzitter, Ondervoorzitter, Gedelegeerd bestuurder, Plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder, Algemeen directeur, Secretaris en leden van het Directiecomité. Op 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)

Thibaut Duvillier | bestuurder

Beleidscel van de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

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)

Frank Van Massenhove | bestuurder

FOD Sociale Zekerheid

Jean-Marc Vandenberg | bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVV)

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 31 december 2012 waren:

- ♦ **dhr Frank Robben** – gedelegeerd bestuurder Smals, voorzitter
- ♦ **dhr Georges Carlens** – RVA
- ♦ **dhr Dirk Cuypers** – FOD VWL
- ♦ **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. Op 31 december 2012 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

- ♦ **dhr Koen Snyders** (RSZ), voorzitter
- ♦ **dhr Karel Baeck**, externe expert
- ♦ **dhr Dirk Cuypers** (FOD VWL)
- ♦ **mw Jacqueline De Baets** (FAO)
- ♦ **dhr Joël Livyns**, externe expert
- ♦ **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. Joël Livyns is voormalig administrateur-generaal van de HZIV en gewezen afgevaardigd bestuurder van de vzw Sigedis. 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.

De activiteiten rond Interne Audit en de rapportering aan het Auditcomité worden geleid door Marc Vael, Chief Audit Executive bij Smals. Dankzij zijn jarenlange ervaring is hij een internationaal erkende autoriteit in het vak. Marc Vael werd in 2012 verkozen als International Vice President van ISACA, de wereldwijde organisatie met meer dan 100.000 leden in 160 landen die expertise uitwisselt en certificeert rond IT-governance, IT-risicobeheer, informatieveiligheid en IT-audit. Hij werd in 2012 lid van de Permanente Stakeholders-groep van het European Network & Information Security Agency (ENISA), het agentschap van de Europese Commissie voor informatieveiligheid. Tenslotte werd Marc Vael in 2012 door de KU Leuven ingehuldigd als fellow van het Hogenheuvellcollege voor zijn bijdrage aan het IT-vakgebied.



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 2012 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Johan Vercruyse en Stefan Vanhoof.

Dagelijks bestuur – Organogram



Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder



Jean-Luc Vanneste
ICT & Operational Services



Stefan Vanhoof
Klanten & Ressources



Guy Van Hooveld
Toepassingsontwikkeling
& Projectbeheer



Luc Billion
eHealth & Justitie / IT-Services & Support



Igna De Backer
RSZ I: DmfA-ASR-DIMONA



Geert Dewaersegger
Samenwerkingsystemen & EDE



Anna-Maria Busacca
RSZ II: Rekeningen/Perceval



Didier Roquet
Sociale Prestaties



Catherine Schoetter
Platform- & Systeembeheer



Kristof De Wit
Financieel beheer & Boekhouding
Beheer Pensioenfondsen



Fanny Taildeman
Human Resources Management



Johan Vercruyssen
Klantenbeheer & Onderzoek



Marc Mairesse
Beheerscontrole



Christophe Stoquart
Aankoopbeheer & Logistiek



Willy Van Goethem
Building & Facility Management

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 8 strategische doelstellingen van Smals zijn gedetailleerd in Kritieke Succesfactoren (KSF) die toegewezen zijn aan de verschillende leden van het directiecomité. De performantie op het vlak van deze KSF wordt opgevolgd aan de hand van "Key Performance Indicators" (KPI's) die maandelijks vergeleken worden met de doelstellingen. Deze opvolging vormt de basis voor maatregelen of bijsturing in de loop van het jaar.

In 2012 realiseerde Smals meer dan 90% van de strategische meetpunten. Daarbij vormen de prestaties op het vlak van de SLA's een fundamenteel punt. De voorbije jaren werd hier een mooie vooruitgang geboekt. Deze inspanning wordt verdergezet en in 2013 wordt het voldoen aan de SLA's opnieuw één van de bedrijfswijde prioriteiten. Met een gepast Incident Management, Problem Management en Capacity Management willen we komen tot een respect van de SLA's voor 95% van de diensten.

Door de strikte opvolging van budgetten en de continue aandacht voor het optimaliseren van de werking presteert Smals zeer goed op de strategische doelstelling "effectiviteit en efficiëntie".

Benelux Excellence Award

Op 8 oktober 2012 heeft Bbest de "Benelux Excellence Award" uitgereikt aan Smals. Deze trofee wordt uitgereikt aan organisaties die zich onderscheiden voor hun uitstekend gebruik van managementconcepten en het bereiken van excellente resultaten.

Deze award waardeert de maturiteit van de managementaanpak en toont aan dat Smals behoort tot de beste bedrijven in Europa. Het is een begeerde en prestigieuze erkenning en maakt

een vergelijking met andere bedrijven mogelijk (benchmarking).

Het team van assessoren beklemtoonde dat Smals sterk scoort bij het creëren van waarde voor de klanten en met hen een echt partnerschap aangaat. Smals gaat continu in nauw overleg met haar klanten/leden en levert meerwaarde door ondersteuning en meedenken vanaf detectie van een behoefte tot en met de nazorg rond de opgeleverde producten en diensten.



Bedrijfswijde doelstellingen en prioriteiten in 2012

In 2012 werd de klemtoon gelegd op het behalen van resultaten voor de klanten. Dit nam de vorm van het respect voor de budgetten, het respect voor SLA's, een resultaatgerichte organisatie en het ontwikkelen van competenties om te voldoen aan huidige en toekomstige vragen van klanten.

Verbeterprojecten

Smals-medewerkers nemen spontaan initiatief om hun eigen werk te verbeteren. Daarnaast wordt er ook gewerkt aan grote doorbraakverbeteringen. De VIA-campagne, kort voor Verbeterinitiatief – Initiative d'Amélioration, bekroont de projecten die het sterkst scoren wat betreft de kostenbatenverhouding, de verbetering voor de klant en het blijvend effect van de verbetering.

Doorbraakverbeteringen kwamen naar voor in volgende projecten:

- ♦ Nieuwe rekruteringsdatabase Charlie
- ♦ Realisatie en verhuis UP-site
- ♦ eHealth Next Release, beschikbaarheid 99,9%.

Excellente verbeteringen werden gerealiseerd in:

- ♦ Proces voor toerekening van machinekosten en werkuren
- ♦ Compatibiliteitstesten voor browsers (mobiel, verschillende besturingssystemen)
- ♦ Corporate Social Responsibility.

Risicobeheer

Op basis van een risico-identificatiemodel heeft Smals in 2012 niet minder dan 199 gekende bedrijfsrisico's gedetailleerd in kaart gebracht. De waarschijnlijkheid, de mogelijke impact en het bereikte niveau van risicobeheersing worden geëvalueerd voor alle geïdentificeerde risico's. Het eindresultaat draagt bij om binnen Smals de juiste prioriteiten te stellen en om de controle verder te versterken.

Dankzij een nieuwe versie van haar risicobeheer-toepassing (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. De top-down-aanpak rond risicobeheer wordt zo aangevuld met een bottom-up-kanaal.

Dankzij een steeds bredere participatie in de beheersing van risico's helpen de medewerkers om de werkprocessen en de kwaliteit van de geleverde diensten verder te blijven verbeteren. In 2012

werden de gekende risico's voor het eerst structureel opgevolgd via KPI's. Smals streeft naar een validatie van elk nieuw risico binnen een periode van drie maanden en een graduele verbetering van het aandeel opgevolgde risico's. Op 31 december 2012 werden reeds correctieve acties ondernomen voor meer dan 67% van alle gevalideerde risico's.

Om een aantal correctieve acties in de praktijk te valideren, koos Smals bovendien voor een volledige simulatie van een zestal risicoscenario's, namelijk:

- ♦ Incident met datacenter-infrastructuur en facilitaire voorzieningen
- ♦ Diefstal van informatie via het proces van vernietiging of refurbishing van informatiedragers
- ♦ Gegevensverlies dat leidt tot restore van informatie vanaf reservekopie
- ♦ Verlies van gegevens of hun integriteit door diefstal of sabotage door een kwaadwillig persoon
- ♦ Plotse afwezigheid van een sleutelpersoon voor een bedrijfsproces
- ♦ Evacuatie van de hoofdzetel volgens noodplan.



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 2012 werd het voorzitterschap van het auditcomité net zoals in 2011 uitgeoefend door de heer Koen Snyders, administrateur-generaal van de RSZ. De dienst Interne Audit, die rechtstreeks rapporteert aan het Auditcomité, staat onder leiding van de heer Marc Vael.

Onafhankelijkheid en deskundigheid

In het Auditcomité van Smals vzw zetelen vier externe leden. Eén extern lid heeft begin 2012 op basis van persoonlijke redenen ontslag genomen uit het Auditcomité en werd vervangen door een nieuw extern lid. 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 toezichtopdracht 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 risico manager 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 2012 analyseerde het Auditcomité het auditplan 2012, het activiteitenverslag 2012, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd.

4. Wettelijke controle van de jaar- en geconsolideerde rekeningen

In 2012 rapporteerde het Auditcomité aan de Raad van Bestuur over de geconsolideerde financiële resultaten van Smals op 31 december 2011. 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.

De dienst Interne Audit bestond in 2012 uit 2 voltijdse werknemers en staat onder leiding van Marc Vael.

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde in 2012 vier maal in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur, het diensthoofd Interne Audit en de departementsdirecteuren van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne Audit vormden vaste agendapunten.

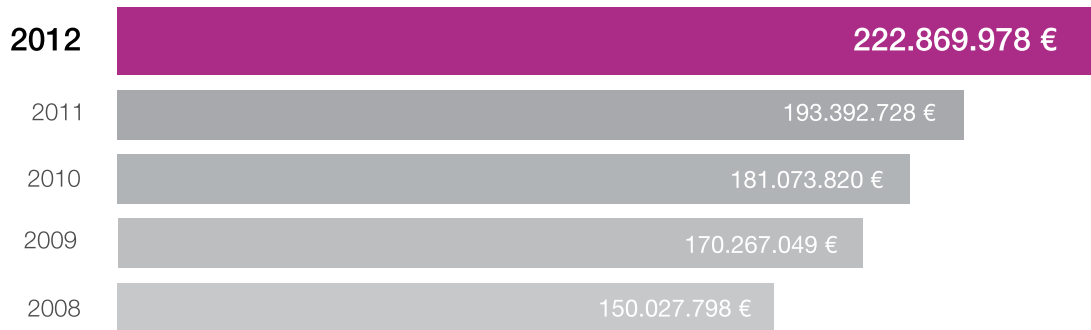
Het verslag van de dienst Interne Audit verstrekte telkens een overzicht van de recente auditverslagen. Het Auditcomité nam ook kennis van de uitvoering van de auditplanning voor 2012 en keurde de auditplanning voor 2013 goed.

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

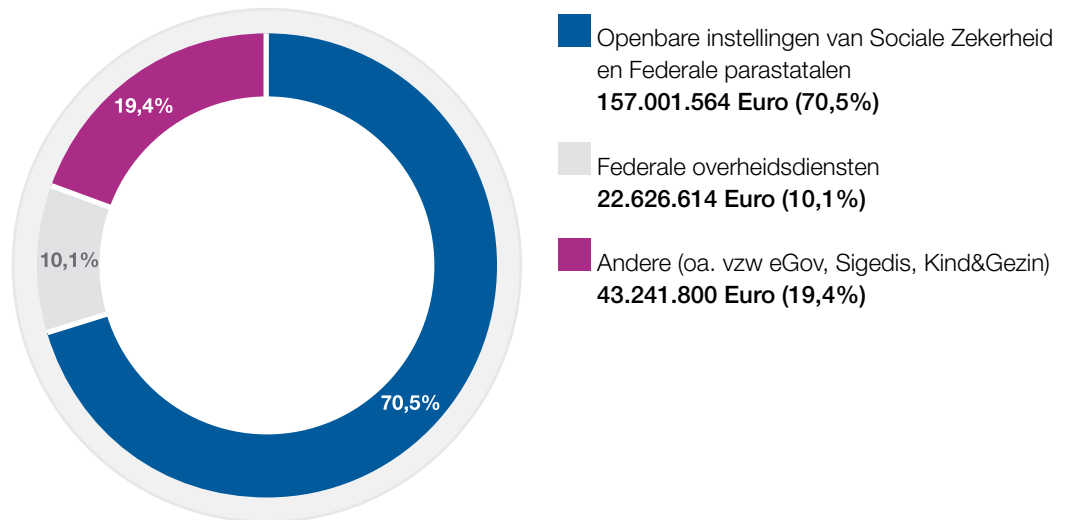
In de loop van het jaar 2012 nam het Auditcomité kennis van de verslagen over het proces van inkomende betalingen, de organisatiestructuur, de externe referentiekaders, het faciliteitenbeheer, het dienstenaanbodbeheer en het projectbeheer (opgesplitst in opstartfase, uitvoeringsfase, transitiefase en afsluitingsfase).

Kerncijfers

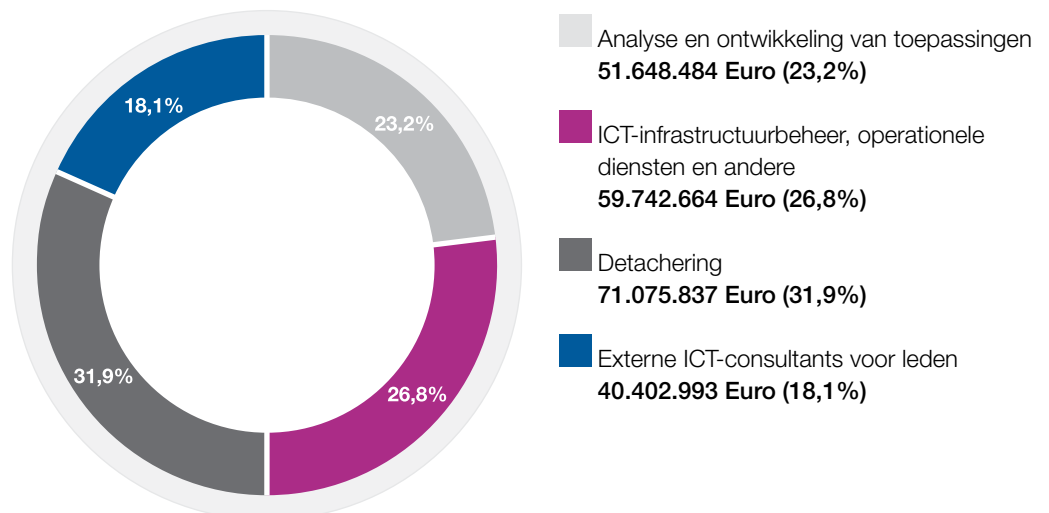
Evolutie van de omzet 2008-2012



Samenstelling van de omzet naar klantengroep

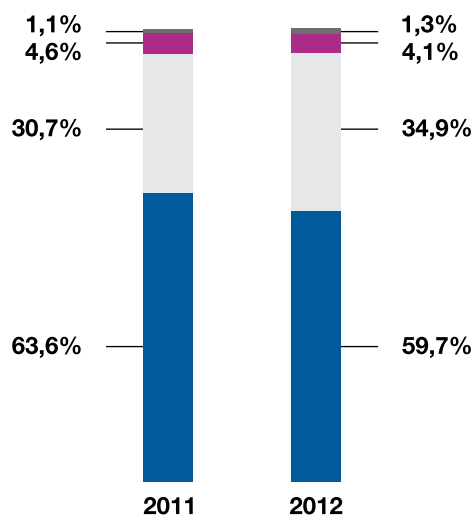


Samenstelling van de omzet naar activiteiten



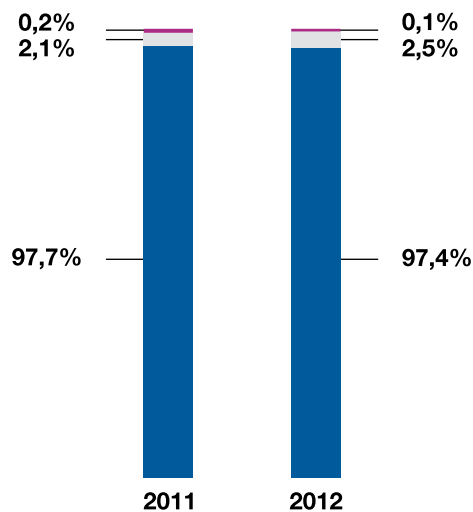
Kostenstructuur

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



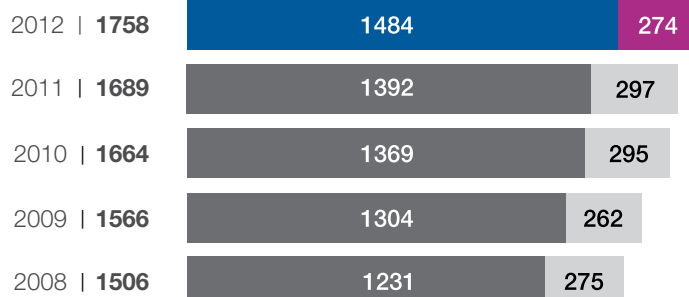
Opbrengsten

- Omzet
- Andere bedrijfsopbrengsten
- Financiële opbrengsten



Aantal werknemers 2008-2012

- Voltijds
- Deeltijds



Klantenbeheer

Toekomstgericht klantenbeheer zoekt mee naar synergieën

- ▶ Dankzij een jarenlange intense samenwerking en een blijvende focus op sociale zekerheid en gezondheidszorg kent Smals de ICT-noden van haar leden door en door. Deze partnerrelatie is gebouwd op vertrouwen en gericht op de creatie van meerwaarde. In 2012 ging er bijzondere aandacht naar kostenbeheersing via ICT en synergieën tussen de Smals-leden.

De afdeling klantenbeheer zorgt ervoor dat de Smals-leden 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 leden over de haalbaarheid van projecten en concepten. De klantbeheerders bewaken de goede samenwerking en streven daarbij geen omzetdoelen na.

Synergieën tussen processen en ICT

Kostenbeheersing is anno 2012 een cruciale opdracht voor alle publieke instellingen in de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. ICT kan hierin een bepalende rol spelen, door het terugbrengen van de operationele kosten binnen ICT, door het investeren in ICT-gedreven procesverbeteringen en door initiatieven op basis van nieuwe ICT-gedreven inzichten.

Binnen de sociale zekerheid organiseerde Smals daarom in 2012 een rondvraag bij haar leden om inzicht te brengen in de gemeenschappelijke uitdagingen en opportuniteiten. De indrukwekkende respons op deze enquête gaf aanleiding tot een uitgebreide presentatie aan het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid met aandacht voor drie soorten synergieën:

- ♦ Het terugbrengen van operationele ICT-kosten door consolidatie, centralisatie en samenwerking (oa. printbeheer, centralisatie van ICT-aankopen)
- ♦ Consolidatie, centralisatie en samenwerking op het vlak van ICT-gesteunde processen (oa. elektronische workflows, postverzending)
- ♦ Initiatieven dankzij ICT-gedreven inzichten (oa. 'Big data'-analyses).

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 2012 waren 203 SLA's operationeel, waaronder 43 nieuwe of geactualiseerde SLA's. Ze vormen een objectieve leidraad voor de service meetings, die een permanente verbetering van de dienstverlening nastreven.

HR-werkgroep detachering

Meer dan 30 lidinstellingen maken gebruik van het Smals-aanbod voor detachering van gespecialiseerde medewerkers. Deze diensten waren in 2012 goed voor zo'n 32% van de totale omzet van Smals. Meer dan 800 medewerkers zijn er rechtstreeks bij betrokken. Om deze belangrijke samenwerking in goede banen te leiden zorgt een HR-begeleidingsgroep sinds 2008 voor overleg tussen de leden en Smals.

De HR-werkgroep vormt een gewaardeerde aanvulling op de servicemeetings en laat toe om het detachingsaanbod van Smals permanent te evalueren en te verbeteren binnen de wettelijke en budgettaire mogelijkheden. De HR-begeleidingsgroep buigt zich bijvoorbeeld regelmatig over best practices inzake vorming, telewerk, elektronische loonbrief, evaluatie en promotie. Via de groep kunnen de Smals-leden hun verwachtingen en vragen bundelen en onderling overleg plegen. In 2012 boog de HR-werkgroep zich onder meer over de externe salaris-benchmark, de Smals Academy en de mogelijkheden om gebruik te maken van de raamcontracten bij Smals.

Onderzoek

Aandacht voor Cloud-diensten en fraudebestrijding

- ▶ Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek & ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in functie van de nieuwste technologische evoluties en in samenspraak met de leden. Zij kunnen elk jaar rekenen op infosessies, diepgaande publicaties en praktijkgericht individueel advies. In 2012 waren Cloud-diensten en fraudebestrijding centrale onderzoeksthema's.

Technologie evolueert snel, net als de ICT-noden van de Smals-leden. De sectie onderzoek van Smals investeert daarom fors in het detecteren van nieuwe technologische mogelijkheden, het informeren van ICT-beslissingnemers bij de leden en het uitbouwen en testen van nieuwe concepten die voor de publieke sector een reële meerwaarde bieden. Smals beschikt over een indrukwekkend team van 13 onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau, dat ter beschikking staat van individuele klanten.

Cloud-diensten en sociale fraudebestrijding

In 2012 maakte de sectie onderzoek innovatie concreet door toegepaste, marktgerichte projecten op te zetten in nauwe samenwerking met andere teams binnen Smals. Een belangrijk werkhema waren allerhande Cloud-diensten. Onderzoek was de eerste gebruiker van de eigen sCloud-infrastructuurdienst van Smals (Infrastructure-as-a-Service) en innoveerde zelf mee rond de Cloud-toepassing Declaration-as-a-Service (Declaas). Uiteraard ging daarbij ook de nodige aandacht uit naar beveiliging, onder meer met een specifieke studie over Cloud-encryptie.

Vanuit de permanente onderzoekscel 'Data Quality' was er veel aandacht voor de inzet van 'data tracking'-methoden voor de reductie van het aantal anomalieën (RSZ) en de problematiek van de sociale fraude. Door het samenbrengen van datasets en het toepassen van 'big data'-analysemethoden kunnen indicaties van fraude efficiënter worden onderzocht. Door het toepassen van Predictive Analytics moet het zelfs mogelijk worden om op basis van indicaties te voorspellen waar er een verhoogd frauderisico bestaat. De sectie onderzoek werkte hierrond intensief samen met de RSZ en de K.U.Leuven.

Smals slaat met haar onderzoeksafdeling een brug tussen de studie van nieuwe technologieën 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 met eigen servers, een breedband internetverbinding en een transparante verbinding met de eigen Private Cloud van Smals (sCloud) en met een Public Cloud-provider, waar bijkomende testomgevingen kunnen worden geplaatst. Dankzij deze proefopstellingen kunnen concrete business cases van klanten snel op hun haalbaarheid worden onderzocht, getest en bijgestuurd.

Studies

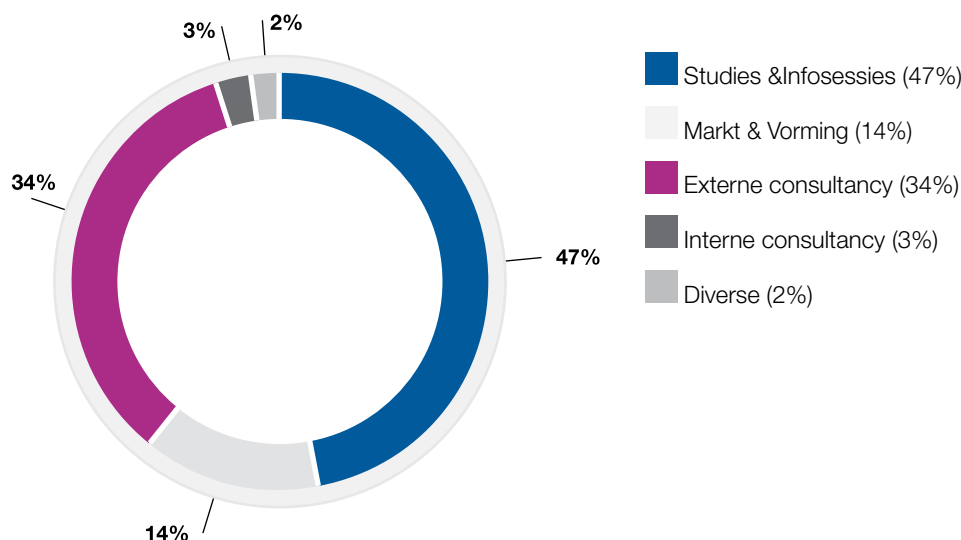
Activiteiten zoals 'Technology Watch', marktopvolging en vorming brengen interessante technologische evoluties zo vroeg mogelijk op de radar. Specifieke onderzoeksdomeinen worden in samenspraak met de leden en het management van Smals, op basis van het jaarlijkse onderzoeksplan, uitgewerkt in de vorm van studies en visiedocumenten. Interessante producten krijgen aandacht in de vorm van Quick Reviews, Open Source Product Reviews en de inventaris Open Source-software en (open) standaarden. Onderzoekresultaten worden rechtstreeks toegelicht aan de leden via Infosessies, blog-berichten en sociale media zoals Tumblr en Twitter. Zo bouwt Smals mee aan een 'community' rond haar onderzoeksactiviteiten.

Consulting

De researchers van Smals hebben in 2012 zo'n 37% 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 90% van de reële kosten. Waar nodig werd de planning van de lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

Overzicht activiteiten 2012



Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2012 schreven niet minder dan 423 geïnteresseerden in voor één van de vijf Infosessies. Met gemiddeld 85 deelnemers per sessie, waarvan gemiddeld 39 interne en 46 externe deelnemers, lag de publieke interesse hoog. De tevredenheidsscore evenaart

het erg hoge cijfer van vorig jaar 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: Information Governance met SIEM (KSZ) en Mobile Device Management met MobileIron (KSZ).

Infosessie	Externe bezoekers	Interne bezoekers	Totaal	Evaluatie (max. 5)
Privileged Account Management (PAM)	34	31	65	4.1
Security Information & Event Management (SIEM)	34	31	65	3.9
eXtreme Transaction Processing (XTP)	28	37	65	4.3
Cloud Encryption	59	45	104	4.1
Bring Your Own Device (BYOD) & Mobile Security	73	51	124	4.1
Totaal	228	195	423	4.1

Onderzoeksdomeinen in 2012

Security Information & Event Management (SIEM)
Privileged Account Management (PAM)
Database Activity Monitoring (DAM)
Cloud Encryption
Bring Your Own Device & Mobile Security
Declaration-as-a-Service
Filter e-Box

Sociale Fraude
Database-archivering
eXtreme Transaction Processing (XTP)
Data Tracking
Idea Management-platform
Universele registratie via Near Field Communication
Traceerbaarheid met Predictive Analytics

Publicaties in 2012

- ▶ 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

High Availability Concepts (1/2012, Johan Loeckx, 24p)

Security Information & Event Management (SIEM) (7/2012, Kristof Verslype, 20p)

Database Activity Monitoring (DAM) (11/2012, Johan Loeckx, 16p)

Data Tracking – Le 'Return On Investment' de l'analyse des flux d'information (12/2012, Isabelle Boydens, 24p)

Techno's

De beveiliging van Wi-Fi-netwerken (Techno 36, 8/2012, Julien Cathalo)

Product – Quick reviews

Splunk 4.3 – Event and log analysis tool (Quick Review 41, 2/2012, Bob Lannoy)

KRIS – Software Quality Control & Dead Code Cleaner (Quick Review 42, 4/2012, Jean-Pierre Latour)

KeePass Password Safe 2.18 – A light-weight easy-to-use password manager (Quick Review 43, 5/2012, Dirk Deridder)

SSL Pulse – Survey of the SSL Implementation of the Most Popular Web Sites (Quick Review 44, 6/2012, Julien Cathalo)

MobileIron 4.5 – Mobile Device Management (MDM) software (Quick Review 45, 7/2012, Bert Vanhalst)

AlienVault 3.1 – Security Information & Event Management (SIEM) (Quick Review 46, 8/2012, Kristof Verslype)

WinTask v3.9 – Windows automation et Web automation (Quick Review 47, 8/2012, Jean-Pierre Latour)

Noteshelf 7.0 – Prise de notes sous iPad (Quick Review 48, 10/2012, Grégory Ogonowski)

Notability 4.31 – Prise de notes et annotations de documents (Quick Review 49, 10/2012, Grégory Ogonowski)

Pocket for iPad 4.2.3 – Gestion et consultation d'articles Web (Quick Review 50, 10/2012, Grégory Ogonowski)

Flipboard for iPad 1.9.7 – Agrégateur de réseaux sociaux et flux RSS (Quick Review 51, 10/2012, Grégory Ogonowski)

FeedReader Pro 1.12.4 – Lecteur de flux RSS (Quick Review 52, 10/2012, Grégory Ogonowski)

OwnCloud 4.0.7 – Logiciel de stockage de fichiers en ligne (Quick Review 53, 10/2012, Grégory Ogonowski)

Pingdom – Network monitoring (Quick Review 54, 10/2012, Johan Loeckx)

Divide – Oplossing voor BYOD (Quick Review 55, 11/2012, Bert Vanhalst)

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.

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 9, 7/2012) <http://inventarisoss.smals.be>



Consultancy-opdrachten

De research-afdeling van Smals stelt haar expertise elk jaar ter beschikking van klanten-leden voor de begeleiding van individuele projecten, via haalbaarheidsstudies, pilootprojecten, leveranciersselecties, lastenboeken en ander advies. Technische en niet-technische consultancy voor klanten maakten in 2012 zo'n 37% van alle onderzoeksactiviteiten uit.

Data Quality & Bestrijding Sociale Fraude

Een permanente onderzoekscel 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 Smals-leden.

Bijzondere aandacht ging in 2012 uit naar het bestrijden van sociale fraude. Een hoogtepunt in de samenwerking tussen de onderzoekscel Data Quality en de RSZ was de oprichting van een onderzoekslederstoel aan de K.U.Leuven over 'Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico' (FAIR).

Smals heeft in 2012 een uitgebreide praktische expertise uitgebouwd rond 'R', de Open Source-taal voor het programmeren van statistische analyses. De combinatie tussen het stellen van relevante vragen, de analyse van grote datasets en technische expertise over R, blijkt een krachtig middel om nieuwe inzichten verwerven.

♦ **Sociale fraudebestrijding (RSZ):** Wetenschappelijke en methodologische ondersteuning van RSZ-expertisecentrum analyse/detectie: (1) Proof-of-concept fraudebestrijding via Predictive Analytics (detectie frauduleuze faillissementen, opvolging stilzweerders); (2) Geautomatiseerde detectie frauduleuze

faillissementen (spinconstructies), verfijning parameters, inschatting volumes, datamodel, implementatie; (3) Proof-of-concept detectie van fraude via 'sociale kits', business-analyse, alternatieven, verbeteringen, meerwaarde, jaarplan; (4) Visualisatie fraudedetectie via spinconstructies; (5) Traceerbaarheid van maatregelen en verwachte ROI, gebruik van Predictive Analytics; (6) Gegevensverrijking, output Predictive Analytics naar XML Schema; (7) Verbetering nauwkeurigheid dankzij feedback Inspectie; (8) Bijkomende analyses.

♦ **30bis (RSZ):** Voorstellen over aanwezigheidsregistratie bouwsector.

♦ **Data quality (RSZ):** Data tracking anomalieën in DmFA, ontwerp, voorbereiding en omkadering campagne voor een structurele daling van het aantal anomalieën en betere gegevenskwaliteit; studierapport ROI van data tracking; Database-modellering, data quality en data warehouse-koppeling ARES.

♦ **Leerstoel FAIR (RSZ):** Begeleiding wetenschappelijke leerstoel K.U.Leuven 'Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico', business-analyse, alignering met doelstellingen RSZ, kennisoverdracht vanuit de universiteit.

♦ **JumpStart (Smals):** Ontwikkeling van 'Data Quality'-hoofdstuk (methode, technieken, tools) voor JumpStart-programma (Smals ICT Academy), in samenwerking met de cel Data IDA (TO&P).

♦ **Data Quality Tools (eHealth-platform, RSZ):** Opbouw Gevalideerde Authentieke Bronnen e-health; sociale-fraudebestrijding (profilering, standardisatie van databanken).

♦ **Database-archivering & records management (RSZ, eHealth-platform, HWV):** Studierapport en ervaringsuitwisseling op basis van consultancy 2012.

Diverse opdrachten

♦ **eHealth-platform:** Archivering van databanken, problematiek next releases en performance.

♦ **FAO:** Risico-analyse, identificatie activiteiten per domein, risico's per activiteit, checklist ICT-risico's, koppeling beroepen en technische risico's.

♦ **FOD Binnenlandse Zaken:** Business-analyse ICT for Fire, business-analyse GIS-module.

♦ **FOD Buitenlandse Zaken:** Technische werkgroepen EU rond elektronische documenten (visum, paspoort, verblijfsvergunning), advies.

♦ **FOD Justitie:** Enterprise Content Management (ECM) consultancy, functionele analyse en governance-model voor SharePoint; Voorstudie hergebruik van Smals-basisdiensten en software-componenten voor Collectieve schuldenregeling.

♦ **FOD Mobiliteit:** Advies Web Content Management (Tridion), ondersteuning projectleiding.

♦ **HWV:** Strategisch plan Informaticadirectie; Berekening terugverdieneffecten Mainframemigratie; Visiedocument over CRM; Behoefte studie project Scanning & Document Management, architectuurdocument, master-testplan, project charter.

♦ **KSZ:** Tevredenheidsenquête met SurveyMonkey.

♦ **RIZIV:** Begeleiding & coördinatie implementatie

e-Learning (Dokeos); Project kennisdatabank Evidence Based Medicine (EBM PracticeNet), technische expertise, studie zakelijke en functionele behoeften.

♦ **RKW:** Evaluatie competenties ICT-afdeling RKW.

♦ **RSZ:** Business-architectuur, studie BI-platformen AS-IS; Lastenboek Elektronisch Archief-systeem, behoeftenstudie, evaluatie offertes; Studie herverdeling van effectief inspecteurs en controleurs per district; Integratie werkgeversinformatie en mandaten in Limosa (S.T.O.R.K. 2); Visienota DSP; eBox Burger, opportuniteiten en promotiekanalen; Business-analyse gerechtelijke navordering; Evaluatie Google Site Search; Interviews inspecteurs over gebruik Gotot-IN & Limosa.

♦ **RVA:** Audit User & Access Management; Projectbeheer sociale fraudebestrijding.

♦ **VAZG:** Cryptografische ondersteuning en security review voor development (Vitalink); Java-ontwikkeling voor generatie parameters en sleutels (Vitalink); expertise software-architectuur voor gedistribueerde en Extreme Transaction Processing (Vitalink); Business-analyse woonzorgcentra, uittekenen roadmap, behoeftenbeschrijving, prioriteiten en aanpak (WZC Vlaanderen).

Interne consultancy

♦ **Smals:**

Opzetten competence center GigaSpaces; Automatische tool voor Certificatenbeheer, behoeftenstudie en Proof-of-Concept, vergelijking tussen commerciële oplossing op basis van Venafi en interne tool; Technische requirements voor lastenboek Elektronisch Archiefsysteem;

Opportuniteiten voor NoSQL-databanken bij Smals; Studie ICT-aspecten van Het Nieuwe Werken (HNW); Privacy-survey voor Interne Audit; Distributed File System (DFS), studie en tests; Studie thin clients op basis van VDI (Citrix); Studie scheduling-tool voor exploitatiebeheer.



Projecten

Projecten in 2012



Project: *Dimona Mobile*
Klant: *RSZ*
Status: *In ontwikkeling*
Technologie: *Java, Oracle, WebLogic, Webservices, Smals Flux System*

Dimona-aangifte snel en veilig via smartphone

In sectoren zoals de bouw, land- en tuinbouw of de transportsector kiezen werkgevers vaak voor de mobiele Dimona-aangifte, in het bijzonder wanneer er wordt gewerkt met dagcontracten. Dankzij een nieuwe mobiele toepassing, die onder meer geschikt is voor Android, iPhone, iPad, BlackBerry en Windows Mobile, kan dit binnenkort sneller, veiliger en eenvoudiger. De toepassing onthoudt reeds eerder ingevoerde werknemers, biedt een overzichtelijke samenvatting voor het versturen en geeft duidelijke feedback in geval van een foutieve invoer. Voor de verplichte aangifte van tewerkstelling waren werkgevers tot nogtoe aangewezen op een klassieke webpagina, een IVR-telefooncentrale of onbeveiligde SMS. Voor de mobiele toepassing werd de logica van de aangifte zelf aangepast, zodat werkgevers de aangifte op het terrein kunnen doen in een minimum van tijd.



Project: *Elektronisch Activiteitenverslag RSZ*
Klant: *RSZ*
Status: *Live*
Technologie: *Drupal*
www.rszjaarverslag.be

RSZ-jaarverslag elektronisch en mobiel

'Responsive design' is een ontwerpmethodede die websites en online toepassingen beter raadpleegbaar maakt voor een brede waaier aan mobiele toestellen. De weergave past zich dan automatisch aan in functie van de dimensies van het kleine scherm. Het Jaarverslag 2011 van de RSZ werd voor het eerst uitsluitend in

elektronische vorm voorgesteld, als een mobiele website die maximaal gebruik maakt van de visuele en interactieve mogelijkheden. In 2013 wil Smals nog een stuk verder gaan in de vormgeving van het elektronische RSZ-jaarverslag, door cijfergegevens te presenteren in dynamische tabellen waarop de bezoeker kan doorklikken.



Project: *Website Statistieken RSZ*
Klant: *RSZ*
Status: *In ontwikkeling*
Technologie: *Oracle BI, Drupal*

Interactieve statistieken over werk en sociale zekerheid

De RSZ verzamelt onder meer via de Multifunctionele Aangifte (DmfA) gedetailleerde informatie over de Belgische werkgevers en werknemers. Burgers en bedrijven kunnen een selectie van deze informatie op statistisch niveau raadplegen via periodieke publicaties en via de RSZ-website. Dankzij het gebruik van 'Business Intelligence'-technologie kunt u vanaf 2013 online

ook tabellen en grafieken bekijken. Het gaat om een interactieve weergave waarbij u rechtstreeks kunt doorklikken naar de onderliggende informatie, zoals de evolutie van het aantal arbeidsplaatsen in België, de tewerkstelling per paritair comité en de verhouding tussen mannelijke en vrouwelijke werknemers.



Project: Stat-BI
Klant: RSZ
Status: In ontwikkeling
Technologie: Oracle BI, SAS, UAM

Dynamische statistieken tewerkstelling via online dashboards

De RSZ stelt op kwartaalbasis statistische informatie ter beschikking over de tewerkstelling in België. De basisgegevens, anonieme informatie afkomstig uit onder meer de gestabiliseerde DmfA-gegevens en het werkgeversrepertorium, zijn gratis toegankelijk via de RSZ-website. Vanaf midden 2013 zal de gebruiker bovendien dynamische opzoekingen kunnen doen

dankzij online dashboards en Business Intelligence-technologie. Via heldere grafieken met doorklikmogelijkheid zullen de statistische gegevens sneller en beter te interpreteren zijn voor een brede groep gebruikers. Dankzij Stat-BI kan binnenkort elke gebruiker zelf snel en goedkoop statistieken creëren volgens eigen criteria.



Project: GIAM
Klant: Fedict, RSZ
Status: Live
Technologie: eID, Federaal Authenticatie Systeem, Java, Oracle, WebServices, UAM

Autorisatiebeheer e-government bij ondernemingen zelf

Wie is namens de onderneming gemachtigd om aangifte te doen van prestaties en lonen of fiscaliteit? Wie schrijft de nieuwe medewerkers en de firmawagens in? Omdat de realiteit sterk kan verschillen tussen ondernemingen klein en groot, legt het geïntegreerd systeem voor identiteits- en autorisatiebeheer de verantwoordelijkheid maximaal bij de ondernemingen zelf. Via één centraal platform stellen ze zelf een verantwoordelijke aan voor toegangsbeheer, die vervolgens bepaalt wie welke rol krijgt toebedeeld. Medewerkers die de firma verlaten, kunnen eenvoudig worden geschrapt voor alle

toepassingen. In een eerste fase werken onder meer Financiën (Tax-on-Web), Economie (Kruispuntbank Ondernemingen), Mobiliteit (WebDIV), de RSZ (Dimona, DmfA...), het eHealth-platform, Fedict en de KSZ met het geïntegreerde beheersysteem. Ook Justitie, het RIZIV, Vlaanderen en Wallonië hebben al interesse getoond. Meer dan 98.000 ondernemingen en zorginstellingen hadden in 2012 al een hoofdtoegangsbeheerder aangesteld via dit platform. Het project kreeg van sectororganisatie Agoria de eGov Award 2012 voor Innovatie.





Project: *Portaal
Herstructureringen v2*
Klant: *KSZ*
Status: *Live*
Technologie: *Hippo 6
CMS, Oracle, XML
www.herstructureringen.be*

Heldere informatie crisismaatregelen voor werkgevers

De overheid en de werkgevers bundelen 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 de te volgen stappen in geval van een herstructurering.

Werkgevers vinden op dit centrale informatie- en contactpunt onder meer een standaardvragenlijst (FAQ) en relevante contactgegevens per domein. In 2012 werd de portaalsite uitgebreid met een tijdlijn, die de wettelijk te volgen stappen in een herstructurering visueel weergeeft, en een handige trefwoordenlijst.



Project: *Aquila*
Klant: *RSZ, FOD WASO*
Status: *Live*
Technologie: *COBOL,
Oracle*

Bijkomende werkgeversbijdrage educatief verlof

In het Generatiepact hebben de werkgevers zich collectief geëngageerd om substantieel te blijven investeren in opleiding. Concreet moet elke werkgever minstens 1,9% van zijn totale loonmassa hieraan besteden. Sectoren waar de werkgevers systematisch te weinig opleidingsinspanningen doen, kijken aan tegen

een verhoging van hun werkgeversbijdrage met 0,05%. Zo moet het stelsel van het betaald educatief verlof betaalbaar blijven. Smals heeft in uitvoering van deze regeling de berekeningen per sector helpen opzetten. De bijkomende bijdrage wordt vervolgens aan de betrokken werkgevers aangerekend via een jaarlijks debetbericht.



Project: *Provision*
Klant: *RSZ*
Status: *Live*
Technologie: *Dollar
Universe, Java, Oracle,
WebLogic,
XML-webservices*

Gedetailleerde berekening RSZ-voorschotten voorkomt misverstanden

Zo'n 40% van alle werkgevers, of hun sociale secretariaten, betalen verplicht voorschotten op hun sociale bijdragen. De berekening gaf vaak aanleiding tot discussies en misverstanden. Daarom verstuurt de RSZ vanaf 2013 maandelijks een gedetailleerde berekening van het voorschot, met een aanduiding welke Dimona-aangiften en

wijzigende berichten (Beware) hierin zijn verwerkt. Dankzij de heldere communicatie kunnen de werkgevers en sociale secretariaten hun voorschotten nog beter afstemmen op de realiteit. Zij besparen dus kosten door het vermijden van onnodig hoge voorschotten en boetes voor te lage voorschotten.



Project: *SEPIA*
Klant: *RSZ, RSZPPO*
Status: *Live*
Technologie: *Hardware
Security Module (HSM),
Java, Oracle, WebLogic,
WebServices*

Rechtsgeldige digitale handtekening vermindert papieren administratie

In 2012 veralgemeende de RSZ het gebruik van een beheersysteem voor de elektronische verzending van documenten naar Belgische werkgevers en erkende sociale secretariaten. Het technologische concept kreeg een positief advies van vakspecialisten, waaronder experts in toegepaste cryptografie van het COSIC (K.U.Leuven). Smals stond in 2012 de RSZ bij inzake change management en stroomlijnde het beheer van de bijhorende certificaten. Op termijn biedt de combinatie van verzekerde aflevering, datumstempel en digitale handtekening een

rechtsgeldig alternatief voor alle communicatie per brief. De 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 leiden tot minder administratieve fouten. Naast de automatische handtekening voor transactionele documenten, zal in de nabije toekomst ook de individuele elektronische handtekening mogelijk zijn.



Project: Pay-IT v1
Klant: RSZ
Status: Live
Technologie: Dollar
Universe, Java,
Oracle, WebLogic,
XML-webservices

Gestructureerde betalingen voor werkgeversrekening

De RSZ wil de betaling van sociale bijdragen door de werkgevers en sociale secretariaten maximaal geautomatiseerd verwerken. Via een financiële nota weten de werkgevers en sociale secretariaten voortaan nog duidelijker welk bedrag is verschuldigd tegen welke vervaldag. Dankzij het gebruik van een gestructureerde mededeling kunnen de betalingen ook maximaal automatisch worden toegewezen aan de

werkgeversrekening. In een eerste fase zijn de financiële nota's elektronisch raadpleegbaar via een online toepassing (viewer). In een volgende fase zullen ook reeds uitgevoerde betalingen, het openstaande saldo en de bijhorende facturen online raadpleegbaar zijn. Op termijn kunnen mogelijk nieuwe betalingsmodaliteiten worden aangeboden zoals domiciliëring, creditcard en Zoomit.



Project: Automatisering
30-bis
Klant: RSZ
Status: Live
Technologie: COBOL,
Dollar Universe, Java,
Oracle, Webservices

Automatische betaalreferentie voor inhouding sociale bijdragen

In de bouwsector moeten werkgevers de eventuele achterstallen van hun onderaannemers inzake sociale bijdragen inhouden op nog te betalen facturen. Via de portaalsite van de sociale zekerheid consulteert de werkgever de status van zijn onderaannemer. Wanneer de inhoudingsplicht van toepassing is, berekent een nieuwe toepassing vanaf 1 mei 2013 automatisch het in te houden bedrag. Bovendien krijgt de

werkgever bij de berekening een betaalreferentie met gestructureerde mededeling. Hierdoor kan de toewijzing van de betaling voortaan quasi onmiddellijk gebeuren en wordt de werkgeversrekening veel sneller up-to-date gebracht. Dankzij de eenvoudige online-procedure zullen jaarlijks ongeveer 300.000 papieren formulieren verdwijnen.



Project: Beware 2
Klant: RSZ
Status: Live
Technologie: Dollar
Universe, Java, JSF2,
Oracle, Smals Flux
System, WebLogic,
Webservices

Elektronische facturatie voor rechtzettingen op RSZ-aangifte

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. Dankzij een nieuwe ICT-toepassing kan de inningdienst van de RSZ de afhandeling van deze herberekening sneller uitvoeren. Daarnaast beschikken de werkgevers over een overzichtelijk, gedetailleerd document, waardoor de kans op betwistingen verkleint.

Dankzij de elektronische factuur in XML-formaat voor de sociale secretariaten elimineert de RSZ ook een belangrijke papieren werkstroom en worden alle rechtzettingfacturen twee dagen vroeger verstuurd. Sociale secretariaten kunnen de gegevensstroom integreren in hun systemen, waardoor ze de administratieve verwerking aan hun kant ook volledig kunnen automatiseren en opnieuw fors besparen op administratieve verwerkingskosten.



Project: Archivering
elektronische berichten
Klant: RSZ
Status: In ontwikkeling
Technologie: ArcSys,
Java, Oracle

Juridische bewijskracht voor elektronisch archiveren

Sinds 2002 verlopen heel wat aangiften aan de Belgische sociale zekerheid verplicht elektronisch. Ze vormen de basis voor de toekenning van rechten en het betalen van sociale bijdragen. In het geval dat een eventuele betwisting uiteindelijk bij de rechtbank terecht komt, is de juridische bewijskracht een belangrijk criterium, zelfs als het om relatief oude informatie gaat. De RSZ investeert in een nieuwe generatie archiveringstechnologie die de elektronische

aangiften, bijlagen en XML-stromen archiveert, ontsluit en de juridische bewijskracht garandeert. Vanaf 2013 komen alle gegevensstromen meteen op het nieuwe archiefplatform terecht en vanaf 2014 worden ook alle oudere gegevens geïntegreerd. Een studie in samenwerking met het Rijksarchief en de betrokken instellingen bepaalde de retentieduur per type document op basis van technische, functionele en wettelijke criteria.



Project: eBox Burger
Klant: KSZ, RSZ
Status: Live
Technologie: eID, Java, WebApp, Webservices
www.mysocialsecurity.be



Project: EDE
Klant: RSZ
Status: In ontwikkeling
Technologie: Case 360



Project: Declaration-as-a-Service (DeclaaS)
Klant: Smals
Status: In ontwikkeling
Technologie: Linux, Apache, MySQL, PHP, eID



Project: GOTOT GT
Klant: RSZ
Status: Live
Technologie: Java, Oracle

Veilige persoonlijke e-Box voor alle Belgische burgers

E-mail is een krachtig medium, maar door beperkingen rond vertrouwelijkheid en betrouwbaarheid eigenlijk ongeschikt voor officiële communicatie van de overheid met haar burgers. Smals breidde daarom de bestaande eBox-technologie, ontwikkeld voor de sociale zekerheid en de gezondheidszorg, uit met het oog op een veralgemeend gebruik door alle Belgische burgers. Online opslag en toegangscontrole met de elektronische identiteitskaart zorgen voor een gegarandeerde, vertrouwelijke ontvangst bij de juiste bestemming. De burger kan de eBox koppelen aan een bestaand e-mailadres

of gsm-nummer om automatisch een melding te krijgen wanneer er nieuwe documenten beschikbaar zijn. In een eerste fase bundelt de eBox op het burgerportaal MySocialSecurity.be persoonlijke data en briefwisseling van de RVA (tewerkstelling, ontslag, Activa...), de RJV (vakantiegeld), de RSZ (studentenarbeid) en Sigidis (pensioenen). Dankzij zijn herbruikbare karakter kan de eBox vlot worden ingezet voor alle overheidsdiensten die dat wensen. Het project kreeg van sectororganisatie Agoria de eGov Award 2012 voor Samenwerking.

Digitale bewijskracht voor elektronisch werkgeversdossier

Om de dienstverlening aan werkgevers nog beter te structureren, vernieuwt de RSZ haar centraal dossierbeheer met informatie over alle Belgische werkgevers. Vandaag is de schat aan gegevens die de RSZ bezit over de werkgevers vaak nog verspreid over meerdere ICT-toepassingen. Door het breder toegankelijk stellen van een uniek verzamelpunt per werkgever zullen alle diensten van de RSZ over dezelfde informatie

beschikken, voor zover ze daartoe gemachtigd zijn. Bij een mededeling, vraag of klacht van een werkgever zullen gestandaardiseerde workflows en typedocumenten zorgen voor een snelle, correcte afhandeling. In samenwerking met Steria zorgt Smals er ook voor dat het elektronische werkgeversdossier dezelfde bewijskracht heeft als papieren documenten, zodat het kan worden gebruikt in juridische procedures.

Software-as-a-Service zelfbouwpakket voor elektronische aangifte

Papieren administratie is vaak nog de enige optie voor overheden die specifieke aangiften behandelen met jaarlijks slechts enkele honderden dossiers. De investering in een elektronische gegevensregistratie is dan simpelweg te duur. Daarom heeft Smals een generiek SaaS-platform (Software-as-a-Service) gebouwd waarmee de publieke instellingen zelf in enkele muisklikken

een online formulier kunnen samenstellen. De 'Declaration-as-a-Service' is volledig aanpasbaar wat betreft velden, formulering en visuele huisstijl. Het resultaat kan worden getoond als een aparte webpagina, of ingebed in een bestaande website. De bezoekers identificeren zich ondubbelzinnig met de eID-kaart. Het resultaat is eenvoudig exporteerbaar als gegevensbestand.

Gelijktijdige detachering naar meerdere Europese landen

Mede dankzij een Europese conventie uit 2010 kunnen Belgische werkgevers nu vlotter mensen tewerkstellen in andere EU-landen. Bij zo'n detachering werkt een medewerker tijdelijk buiten België, maar blijft onderworpen aan de sociale zekerheid in het land van oorsprong. Terwijl de elektronische aangifte voor 'grensoverschrijdende tewerkstelling' initieel geen detachering toeliet naar meerdere landen tegelijk, komt ze nu 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. Dankzij de elektronische verwerking zal de dienst Internationale Betrekkingen van de RSZ zich beter kunnen concentreren op bijzondere dossiers en minder op de administratieve verwerking. Wie een internationale functie uitoefent of zeer frequent reist, is dankzij GOTOT GT in regel met de sociale zekerheid. De werkgever die de aangifte elektronisch doet, krijgt in principe binnen één werkdag het nodige attest toegestuurd.



Project: *KSZ-mutaties @ Limosa-kadaster*
Klant: *RSZ & inspectiediensten*
Status: *Live*
Technologie: *JEE, Java5, Oracle, Webservices, WebApp*

Gegevenskwaliteit verbeterd voor kadaster buitenlandse werknemers

Wanneer buitenlandse ondernemingen werknemers tewerk stellen in België, geven zij dit verplicht aan via de online-aangifte Limosa of de detacheringstoepassing Gotot-IN. In het zogenaamde Limosa-kadaster kunnen alle inspectiediensten vervolgens de informatie per werknemer consulteren. Tot op heden bleek het een uitdaging om de juiste informatie te groeperen wanneer de adres- of identificatiegegevens van de werknemer werden gewijzigd of gecorrigeerd.

Dit kon leiden tot een slechte gegevenskwaliteit in de referentiedatabank, onvolledige of onjuiste dossiers. Door een integratie met het rijksregister en het BIS-register voor buitenlandse werknemers, kan het Limosa-kadaster nu de relevante gegevens beter samenvoegen, inclusief een historiek van de aangiften en de gewijzigde persoonsgegevens. Dankzij de betere gegevenskwaliteit kunnen de sociale inspectiediensten gericht te werk gaan tegen misbruik.



Project: *BeConnected*
Klant: *Fedict, FOD P&O, KSZ*
Status: *Live*
Technologie: *Alfresco 4, eID / burgertoken*

Betere stabiliteit voor kennisportaal BeConnected

Het kennisbeheersysteem voor de publieke sector, dat eerder de verouderde systemen eWorkspace en eCommunities verving, kreeg in 2012 een belangrijke platformupgrade. Dit was een noodzakelijke stap om de gewenste prestaties en stabiliteit te leveren, zodat meer dan 4000 professionals bij de federale overheid en in de sociale zekerheid de toepassing voluit kunnen

gebruiken. beConnected biedt een platform voor documentbeheer, interactie, beveiligde publicatie en het gezamenlijk ontwerp van wetteksten. Met de nakende uittocht van de 'babyboom'-generatie dreigen instellingen een schat aan interne kennis te zien vertrekken. Kennisbeheer is daarom een belangrijke uitdaging voor de publieke sector.



Project: *RX*
Klant: *RSZPPO*
Status: *Live*
Technologie: *eID, e-Box, Java, Oracle, WebLogic, Webservices, Smals Flux System*

Online beheer voor werkgeversdossiers publieke sector

Werkgevers uit de publieke sector kunnen voortaan zelf wijzigingen in hun adres- en contactgegevens doorgeven aan de RSZPPO via een handige online toepassing. Voordien moesten wijzigingen per papieren formulier worden doorgegeven en hadden de werkgevers zelf geen inzage in hun geregistreerde gegevens. Nu kunnen ze de meest recente contactgegevens zelf online consulteren en verbeteren. Dit zorgt voor een merkkelijk betere gegevenskwaliteit. De uitwisseling gebeurt

natuurlijk in alle veiligheid. De toepassing is opgezet als een generiek platform, zodat in de toekomst bijkomende interacties tussen de RSZPPO en de werkgevers en hun dienstverrichters kunnen worden geautomatiseerd. De werkgever ontvangt na de wijzigingen een feedbackbericht via de e-Box, zodat de doorlooptijd van aangifte tot kennisgeving is verkort van vijf dagen naar enkele minuten.



Project: *ASR Hirundo*
Klant: *RSZ, RSZPPO, RVA*
Status: *In ontwikkeling*
Technologie: *Java, Oracle, WebLogic, Webservices, Smals Flux System*

Aangifte werkloosheid steeds vaker elektronisch

De aangifte van sociale risico's zoals werkloosheid en tijdelijke werkloosheid gebeurt steeds vaker elektronisch. Om de werkgevers en sociale secretariaten maximaal aan te moedigen om de elektronische aangifte (ASR) te verkiezen boven de papieren variant, wordt nog fors geïnvesteerd in de gebruiksvriendelijkheid van de toepassing. Voor de twee meest frequent gebruikte scenario's zal het aantal te doorlopen

schermen bij de aangifte in 2013 nog fors worden teruggebracht. In 2012 werden al zo'n 350.000 aangiften omtrent werkloosheid via de portaalsite van de sociale zekerheid doorgegeven, tegenover een kleine 300.000 een jaar eerder. Het aantal batch-aangiften explodeerde zelfs van 1,3 miljoen naar 2,2 miljoen. In totaal verloopt nu al zo'n 30% van het jaarlijks aantal aangiften omtrent werkloosheid elektronisch.



Project: Glossat II,
Corflat II
Klant: FAO
Status: Live
Technologie: Java,
WebApp, Webservices

Lagere drempel voor gestructureerde berichten arbeidsongevallen

Wanneer de verzekeraars informatie uitwisselen met het Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO), gebeurt dat het liefst via gestructureerde elektronische berichten. Tegenover de snelle, correcte verwerking van een groot aantal gegevens dankzij een directe integratie tussen systemen, staan echter de complexiteit en kosten ervan. Voor een aantal minder vaak gebruikte uitwisselingen lagen die kosten tot nogtoe te

hoog om een positieve return-op-investering te behalen. Corflat II biedt daarom een veelzijdig alternatief via de webbrowser en de portaalsite SocialeZekerheid.be. Terwijl de gegevensinvoer in dit geval manueel verloopt, loopt de naverwerking verder volledig elektronisch. In de documentaire toepassing Glossat II vinden alle betrokken partijen de nodige technische documentatie om de integratie met het FAO te realiseren.



Project: ASR Publiato
Klant: FAO, FOD P&O,
FOD VVWL
Status: In ontwikkeling
Technologie: Java,
Oracle, WebLogic,
Webservices,
Smals Flux System

Elektronische aangifte voor werkongevallen publieke sector

Vanaf 1 januari 2014 zullen alle aangiften van een werkongeval in de publieke sector elektronisch gebeuren. Zo heeft de Belgische wetgever beslist, in uitvoering van een Europese richtlijn. Jaarlijks gebeuren er zo'n 230.000 werkongevallen in België, waarvan zo'n 60.000 in de publieke sector. Smals bouwt daarom een elektronische aangifte via web of batchkanalen, aangepast aan de

specifieke wetgeving van de publieke sector. De elektronische aangifte is rechtstreeks gekoppeld aan de administratieve controlesystemen van het Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO). Dankzij de elektronische verwerking zal ook de interne werkstroom van het FAO worden gestroomlijnd, tot en met de communicatie met betrokken verzekeraars en Medex.





Project: TADT
Klant: RSZ
Status: Live
Technologie: R, Siebel

Predictive analytics krachtig wapen tegen sociale fraude

Sociale inspectiediensten van de RSZ, RVA, FOD Sociale Zekerheid en FOD WASO maken al langer gebruik van gekruiste informatie uit meerdere databanken, om beter gericht te werk te gaan. Dit heeft het succes van inspecties op het terrein al fors verhoogd. Maar het werken met historische gegevens heeft zijn beperkingen. Niet zelden gaat een vennootschap bijvoorbeeld in faling, nog voor de inning van achterstallen of boetes kan gebeuren. Het team Analyse-Detectie van de RSZ investeert daarom in statistische onderzoeksmethodes om aanwijzingen van mogelijke fraude veel vroeger te

detecteren en de return-op-investering van beter gerichte controles te berekenen. Visuele fiches geven daarbij een inzicht in de relaties tussen werkgevers, werknemers en mandatarissen. Via Siebel worden de aanwijzingen over frauderisico's beheerd en sneller opgevolgd door meerdere diensten van de RSZ. De statistische methodes worden verder verfijnd in samenwerking met de sectie Onderzoek van Smals en de K.U.Leuven, waar de RSZ de leerstoel Forecasting & Network Analytics voor het beheer van Inningsrisico's (FAIR) heeft ingericht.



Project: ePV
Klant: FOD WASO
Status: Live
Technologie: Batch, eID, Java, Oracle, Scriptura, WebLogic, Webservices, XML

Sociale fraude krachtig vervolgd dankzij elektronisch proces-verbaal

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 in het verleden vaak tot seponering of vragen om aanvulling. De inspecteurs bevestigen nu met een elektronische handtekening wanneer een dossier volledig is. Zij beschikken dankzij de vlottere afhandeling over meer werktijd voor hun kerntaken. Een

koppeling met het systeem voor administratieve boetes zorgt voor een totaaloverzicht per dossier. Sinds 2012 kunnen de dossiers ook elektronisch worden doorgegeven aan de FOD Justitie voor gerechtelijke vervolging. In de nabije toekomst zullen het RIZIV en de regionale inspectiediensten van de drie gewesten ook inhaken op het project. De betere kwaliteit van de dossiers en het progressief verdwijnen van de papieren administratie leveren de Belgische overheid tot 5,1 miljoen Euro per jaar aan extra inkomsten op.



Project: Dolsis
Klant: RSZ
Status: Live
Technologie: Java, Oracle, WebLogic, Webservices

Basisinformatie sociale zekerheid breder toegankelijk in alle veiligheid

In de strijd tegen sociale fraude was de basisinformatie van de sociale zekerheid al langer beschikbaar voor vier federale sociale inspectiediensten. Regionale en lokale inspectiediensten, politie en diensten zoals Vreemdelingenzaken en Fedasil konden echter de authentieke gegevensbronnen niet inzien omwille van de veiligheid, de complexiteit en de kosten van de ontsluiting. Dankzij Dolsis kunnen deze diensten nu wel, onder strikte voorwaarden,

informatie inzien uit databanken van de RSZ en RSZPPO, het Rijksregister en het BIS-register. Een automatische logging van alle consultaties helpt om de Privacy van burgers te garanderen en toe te zien op een strikt proportioneel gebruik. Dolsis laat toe om veel gerichtere controles uit te voeren. In een pilootproject worden de arbeidskaarten van buitenlandse werknemers vergeleken met informatie uit de Limosa-aangifte.



Project: Perceval
Klant: RSZ
Status: Meerjarig programma
Technologie: Service Oriented Architecture (SOA)

Procesverbetering voor inning sociale bijdragen

De RSZ herbekijkt samen met Smals de toekomstige structuur van de bedrijfsprocessen achter de inning van zo'n 46 miljard Euro per jaar aan sociale bijdragen. De focus ligt daarbij op het verzekeren van de tijdige betaling, de snelle en betrouwbare communicatie over zo'n 500.000 werkgeversrekeningen en de strijd tegen sociale fraude. Een belangrijk aandachtspunt is het

proactief benaderen van de werkgevers om in de mate van het mogelijke een juridische navordering te vermijden, bijvoorbeeld door werkgevers die te kampen hebben met tijdelijke betalingsproblemen een afbetalingsplan voor te stellen. Er wordt gebruikt gemaakt van SOA-technologie voor het implementeren van deze nieuwe processen.



Inhoudingsplicht voor bewakings- en vleessector

Project: *Formica*
Klant: *RSZ*
Status: *In ontwikkeling*
Technologie: *Java, Oracle, WebLogic, XML-webservices*

Om sociale fraude en oneerlijke concurrentie tegen te gaan moeten werkgevers in de bewakings- en vleessector hun samenwerking met onderaannemers binnenkort melden aan de RSZ. Dat gebeurt via een online toepassing. Net zoals in de bouwsector zullen eventuele achterstallen van onderaannemers dan worden afgehouden

van de te betalen factuur. Via de portaalsite van de sociale zekerheid kunnen werkgevers dan snel verifiëren of een onderaannemer sociale schulden heeft opgebouwd en de inhoudingsplicht van toepassing is. De software is generiek opgebouwd, zodat de toepassing ervan eventueel kan worden uitgebreid naar andere sectoren.



Procesautomatisering voor jaarlijkse aangifte voedingssector

Project: *FAVV Bijdragen*
Klant: *FAVV*
Status: *Live*
Technologie: *IRIS OCR, Java, Oracle, WebApp, Webservices*

Alle operatoren uit de voedingssector, van producenten en verwerkende nijverheid tot handel en horeca, betalen jaarlijks een bijdrage aan het Federaal Agentschap voor de Veiligheid (FAVV) van de Voedselketen in functie van hun werkelijke activiteit. Een verplichte jaarlijkse aangifte dient als basis voor de berekening. Voor een optimaal gebruiksgemak biedt het FAVV naast een papieren formulier ook een beveiligde elektronische

aangifte. Via dezelfde interface zijn de eerdere verklaringen, berekeningen en basisgegevens vlot online consulteerbaar. Dankzij een doorgedreven investering in het gebruiksgemak van de webtoepassing kiest nu al meer dan 80% van de meer dan 125.000 gebruikers voor de online aangifte. Voor de resterende aangiften op papier werd de verwerking gestroomlijnd om de nood aan menselijke tussenkomst verder te verkleinen.



Project: SSA Flux
Klant: RSZ
Status: Live
Technologie: COBOL,
XML

Verdeellijsten sociale bijdragen sneller verwerkt

Erkende sociale secretariaten storten maandelijks de sociale bijdragen voor de aangesloten werkgevers door aan de RSZ. Dit gebeurt via een globale betaling en een verdeellijst die de bedragen per werkgever in detail toewijst. Sinds 2012 gebeurt de verwerking van de verdeellijsten volledig elektronisch op basis van een XML-

stroom. Draggers zoals een cd-rom of papieren verdeellijsten zijn niet langer toegelaten. De toewijzing aan de werkgeversrekening gebeurt zo een stuk sneller, zodat de administratieve invordering van eventuele laattijdige betalingen hierdoor een dag eerder kan worden opgestart.



Project: Modernisering
Herverdeling
Klant: RSZ
Status: In ontwikkeling
Technologie: Oracle BI,
SAS

Precieze verdeelsleutels voor instellingen sociale zekerheid

De inning, het beheer en de verdeling van de sociale bijdragen naar de openbare instellingen van sociale zekerheid zijn kerntaken van de RSZ. Bij de verdeling van de ontvangen bijdragen in functie van de werkelijke behoeften van elke instelling worden tabellen gebruikt, die voortdurend worden geactualiseerd. Ze brengen financiële gegevens samen uit een groot aantal ICT-toepassingen. Om deze herverdelingstabellen

voortaan nog sneller te kunnen samenstellen op basis van de meest actuele gegevens, maakt de RSZ binnenkort gebruik van de mogelijkheden van hedendaagse Business Intelligence-technologie (BI). Interne diensten van de RSZ zullen dankzij deze technologie ook op self-service-basis rapporten kunnen genereren met de meest actuele gegevens.



Project: NxtGen
Klant: RSZ
Status: Meerjarig
programma
Technologie: Archimate-
methodologie, Sparx
Enterprise Architect

Rationalisatie infrastructuur voor kerntoepassingen sociale zekerheid

De veelheid van toepassingen en invoerkanalen (batch, portaal, webservices) binnen de sociale zekerheid zorgt voor een groeiende technische complexiteit en onderlinge afhankelijkheid van ICT-infrastructuren. Via een meerjarig programma investeert de RSZ daarom in een platform van de nieuwe generatie. Kostenreductie, servicekwaliteit en een beter flexibiliteit om toepassingen af te stemmen op nieuwe noden zijn de belangrijkste objectieven. Een open standaard voor bedrijfsarchitectuur-modellering, Archimate,

doet dienst als methodologische leidraad. Daarbij worden de huidige en de gewenste situatie beschreven in een procesmodel. Verbeterpunten liggen onder meer in een verdere optimalisatie van de performance en stabiliteit van het opslagnetwerk (SAN), de netwerkinfrastructuur en het veralgemeende gebruik van virtualisatie. Op termijn moet de infrastructuurkosten met zo'n 30% dalen en de time-to-market van nieuwe toepassingen verkorten.



Project: Vervanging
Tuxedo-koppelingen
Klant: RSZ
Status: Live
Technologie: BS/2000,
COBOL, Software AG
EntireX, SOA

Flexibele koppeling met oudere toepassingen bespaart kosten

Tientallen oudere kerntoepassingen van de RSZ en het portaal SocialeZekerheid.be dienden te worden aangepast om een rechtstreekse koppeling met de nieuwe generatie Service Oriented-architectuur bij de KZS mogelijk te maken. Directe aanpassingen in de COBOL-code bleken daarbij een te riskante, omslachtige en dure keuze. Dankzij het gebruik van EntireX-technologie blijven

de bestaande toepassingen nu onveranderd, terwijl ze toch perfect kunnen koppelen met Java- en SOA-toepassingen van de nieuwe generatie. Behalve meer flexibiliteit, minder risico en minder kosten zorgt het nieuwe platform ook voor betere responstijden en een daling van het aantal operationele incidenten.



Project: *Modernisering
Werkgeversrepertorium,
project Phoenix*
Klant: *RSZ*
Status: *In ontwikkeling*
Technologie: *JSF2,
EJB, Spring, JB,
Oracle11*

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 van de huidige toepassing die het repertorium beheert en verrijkt moet de RSZ toelaten om nog meer klantgericht, kwaliteitsgericht en resultaatgericht te werken. Smals voert het project gefaseerd uit, om de

continuïteit van de huidige processen en van een groot aantal afhankelijke toepassingen te garanderen. De nieuwe repertorium-toepassing bevat 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.



Project: *MaHis*
Klant: *RSZ*
Status: *Live*
Technologie: *Java,
Oracle, SOA,
Webservices*

Historiek werkgeversmandaten online raadpleegbaar

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 dat leiden tot onduidelijke situaties, bijvoorbeeld bij zeer laattijdige rechtzettingen op DmfA-gegevens, of wanneer procedures over een arbeidsongeval blijven aanslepen. Smals maakt daarom op vraag van de RSZ de historiek van de werkgeversmandaten vlot elektronisch toegankelijk. Alle erkende sociale

secretariaten en de aangesloten werkgevers, kunnen sinds 2012 nauwkeurig nakijken wie er in voorgaande perioden gemachtigd was voor welke informatie en hun mandaten online beheren via de webtoepassing MaHis. Dit moet leiden tot meer transparantie, meer rechtszekerheid en minder geweigerde dossiers. De historiek van de werkgeversmandaten werd al geïntegreerd in de ASR-toepassingen (aangifte sociaal risico). In 2013 zal dit onder meer ook het geval zijn voor de aangifte van sociaal risico in de openbare sector (Publiato), de aangifte van tijdelijke werkloosheid en de databank aanvullende pensioenen (DB2P).



Project: *Harmonisering
ID Werknemer*
Klant: *RSZ, RSZPPO*
Status: *Live*
Technologie: *Java,
Oracle, WebLogic,
Webservices,
Smals Flux System*

Data quality voor aangiften sociale zekerheid

Tal van aangiftesystemen binnen de sociale zekerheid lieten om historische redenen toe dat aangevers een betrokken werknemer konden identificeren aan de hand van naam en voornaam, geboortedatum en/of het Identificatienummer van de Belgische Sociale Zekerheid (INSZ). Het ontbreken van sommige gegevens of bijvoorbeeld een afwijkende spelling van de naam kon daarbij

leiden tot anomalieën. Dit soort kleine tegenspraken leidde tot oplopende kosten voor controles en correcties. Vanaf 1 Juli 2012 geldt daarom enkel nog het INSZ-nummer als mogelijke identificatie, behalve voor de Dimona-aangifte. Dit zorgt voor een merkkelijk betere gegevenskwaliteit, minder administratieve overlast en ondubbelzinnige basisinformatie voor de inspectiediensten.



Project: *PDF-workflow*
Klant: *RSZ*
Status: *In ontwikkeling*
Technologie: *Adobe
LiveCycle, Oracle*

Gegevensstromen beter hanteerbaar in PDF-formaat

Tientallen elektronische aangiften binnen de sociale zekerheid vragen vroeg of laat toch een menselijke interactie. Smals ging daarom op zoek naar een nieuwe technologische bouwsteen om gegevensstromen in XML-formaat beter leesbaar te maken dankzij een automatische omzetting naar PDF-formaat. Met de nieuwe tool, die tevens een verouderde tool vervangt, kunnen digitale

workflows worden opgezet, wat kan leiden tot snellere doorlooptijden en efficiëntiewinsten. Een concreet voorbeeld is het opzetten van een digitale validatiecyclus voor het in productie brengen van nieuwe toepassingen binnen de sociale zekerheid.



Project: SFTP-kanaal
voor banksector
Klant: FOD Sociale
Zekerheid, RJV, RVP
Partner: FebelFin
Status: Live
Technologie: Java,
SFTP

Veilige internetverbinding verlaagt transactiekosten met banksector

De verificatie van bankrekeningnummers vormt een belangrijke voorwaarde voor procesautomatisering, bijvoorbeeld inzake pensioenen, vakantiegeld of toelagen voor gehandicapten. In samenwerking met de bankenfederatie FebelFin werd de verouderde Isabel-service, die vanaf de versie-6 geen ondersteuning meer biedt voor het versturen van bestanden in bijlage, vervangen

door SFTP-technologie. Een klassieke internetverbinding volstaat voortaan om in alle veiligheid elektronische dossiers te versturen. Uit respect voor de privacy en het bankgeheim geeft de bank louter aan of de opgegeven informatie al of niet correct is. De technologie biedt een kostenvoordelig en veilig alternatief voor de betalende Isabel-service.



Project: Extranet File
Exchange
Klant: RSZ
Status: In ontwikkeling
Technologie: eBox,
Java, Oracle, UAM,
Webapp, Weblogic,
Webservices

Webtoepassing voor veilige uitwisseling digitale documenten

Voor het verzenden van informatie tussen de openbare instellingen van sociale zekerheid en hun partners bepaalt de KSZ een aantal basisregels. Zo moet het duidelijk zijn wie precies bevoegd is om de informatie te verzenden of ontvangen. De beveiligde toepassing File Exchange maakt het mogelijk om ad-hoc gevoelige informatie uit te wisselen tussen overheidsinstellingen en hun

partners: van het afdrukken van vertrouwelijke documenten door een externe partij tot het uitwisselen van onderzoeksgegevens tussen inspectiediensten. Via een webinterface beheert de KSZ welke partijen bestanden met elkaar mogen uitwisselen. Elke verzending wordt in een logboek ingeschreven.



Project: TESOS
Klant: RSZ
Status: Live
Technologie: Hippo 6,
Apache, Jetty,
Oracle 11

Heldere terminologie over sociale zekerheid in meerdere talen

Uniforme terminologie is essentieel om rechtszekerheid en een toegankelijke dienstverlening te kunnen garanderen aan burgers en werkgevers. Smals ontwikkelde daarom een toepassing voor het beheer van specifieke termen en hun vertaling. Woordenlijsten, inclusief uitleg, alternatieven en ook te vermijden termen, worden

voortaan centraal beheerd. Professionals bij Smals, de RSZ en andere openbare instellingen van sociale zekerheid beschikken zo over een krachtig online hulpmiddel voor de ontwikkeling van applicaties, portaaltoepassingen, webpagina's en transactionele e-mails.



Project: Kennisbeheer
Klant: RSZ
Status: In ontwikkeling
Technologie: Hippo 7,
Tomcat, MySQL

Centraal en uniform kennisbeheer voor RSZ

Binnen een organisatie als de RSZ zit waardevolle kennis verspreid bij meerdere afdelingen en personen, al dan niet in digitale vorm. Een centraal elektronisch kennisbeheersysteem moet ervoor zorgen dat die kennis beter vindbaar wordt, onder meer dankzij een indexering per thema, per auteur en per taal. Medewerkers kunnen online een vraag stellen per thema. Een aanduiding van de geldigheidsduur en regelmatig nazicht zorgen

erfor dat de documentatie regelmatig up-to-date gehouden wordt en dat verouderde informatie eenvoudig herkenbaar is. Kennisbeheer is een krachtig hulpmiddel om nieuwe medewerkers snel in te werken op thema's en terminologie. Het helpt ook te vermijden dat met de uitstroom van een oudere generatie medewerkers cruciale kennis verloren gaat voor de organisatie.



Project: Elektronisch uniek dossier (eDU)
Klant: eHealth-platform, KSZ, RSZ
Status: In ontwikkeling
Technologie: Adobe LiveCycle, eID

Veiligheid en privacy voor nieuwe toepassingen elektronisch gevalideerd

Nieuwe ICT-toepassingen in de sociale zekerheid en de gezondheidszorg moeten een uitgebreide validatie doorlopen vooraleer ze in gebruik genomen worden. Daarbij gaat erg veel aandacht uit naar veiligheid en privacy. Welke gegevens worden geraadpleegd? Waar worden ze opgeslagen? Welke zaken zijn privacy-gevoelig? Wie krijgt toegang, op basis van welke toegangsrechten? Voor elke toepassing moet deze basisinformatie in de toekomst worden samengevat in een elektronisch 'uniek dossier'. Dit zal meteen

het startpunt vormen voor een elektronische werkstroom die het goedkeuringsproces automatiseert. Een eenvoudige toepassing moet immers al gauw beschikken over een vijftiental handtekeningen: van de eigenaar, de betrokken instellingen, de veiligheidscoördinatoren, de KSZ of het eHealth-platform, de sectorale comités... Dankzij de elektronische validatiecyclus moet de doorlooptijd in de toekomst sterk verkorten, terwijl op elk moment duidelijk zal zijn welke goedkeuring eventueel nog ontbreekt.



Project: AMBI
Klant: RJV
Status: Live (meerjarig programma)
Technologie: Java, Google Web Toolkit, Linux, Apache, DB/2, Drools

Elektronisch dossierbeheer vakantiegeld bespaart veel tijd

Voor ongeveer 1 miljoen Belgische arbeiders beheert de RJV de uitbetaling van het jaarlijks vakantiegeld. Een nieuwe centrale toepassing berekent er automatisch het tegoed en detecteert eventuele anomalieën. Sinds 2012 krijgen de RJV-medewerkers de opvolging daarvan dagelijks automatisch toegewezen, in functie van de benodigde competenties en de individuele werklast. Een 'rules engine' doet nu volautomatisch de werkverdeling – een proces dat tot voor kort nog op papier gebeurde. De Java-gebaseerde toepassing AMBI draait als een Rich Internet

Application (RIA) in een webbrowser, zodat de RJV-agenten voortaan ook op afstand kunnen samenwerken aan eenzelfde dossier. AMBI bevat ook krachtige productiviteitsverhogende functies zoals het groeperen van dossiers – denk aan het toekennen van economische werkloosheid voor honderden arbeiders van eenzelfde onderneming in één manipulatie, in plaats van per individueel dossier. Verder is de batchverwerking van een eerste stroom attesten via de KSZ sinds 2013 operationeel.



Project: eFuture
Klant: HWW
Status: Live
Technologie: Java Swing, Apache Camel, Unisys RDBMS

Procesverbetering voor dossierbeheer werkloosheidsuitkeringen

De dossiers over de toelaatbaarheid van de uitkeringsaanvragen werden bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW) tot voor kort verwerkt op basis van papieren werkprocessen. De HWW ziet de informatisering ervan als een opportuniteit om de werkprocessen zelf te optimaliseren en de behandelingstijd van zo'n 200.000 dossiers per jaar fors te reduceren. Niet de huidige organisatievorm, maar de noden van de burger staan centraal. Het gaat om mensen die een uitkering aanvragen, bijvoorbeeld als werkloze,

Activa-werknemer of wegens jeugdvakantie. In een eerste fase wordt alle inkomende post gedigitaliseerd en intern afgeleverd. Het consulteren van de databanken van de sociale zekerheid verloopt nu al volautomatisch. Op termijn moet het contactcenter een overzicht krijgen van alle interacties bij de regionale kantoren. De elektronische dossierverwerking moet ook zorgen voor minder geweigerde dossiers bij de RVA. De koppeling met andere databanken vermindert de mogelijkheid van sociale fraude.



Online zelfbediening voor dossierbeheer werklozen

Project: *Mijn Dossier
HVW (Interactivity)*
Klant: *HVW*
Status: *Live*
Technologie: *eID,
Java, Oracle,
SWIF, Struts*

Dankzij het online zelfbedieningsloket krijgen burgers sneller de juiste informatie bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen. Is mijn uitkeringsaanvraag al goedgekeurd? Hoeveel zal mijn uitkering exact bedragen? Welke bedragen zijn al uitbetaald? Voor dat soort vragen waren burgers tot midden 2010 aangewezen op een telefonisch contact of een bezoek aan het loket. Sinds 2010 konden burgers in een eerste fase hun uitbetalingshistoriek online nakijken.

Sinds 2012 is ook de behandeling van het eigen toelaatbaarheidsdossier via de website te consulteren. De HVW streeft zo naar een hoge transparantie tegenover de sociaal verzekerden en een krachtige bescherming van de privacy dankzij beveiliging met de eID. Tegelijk moet de online toepassing de beschikbaarheid van het contactcenter verbeteren door frequente, relatief eenvoudige vragen om informatie zoveel mogelijk online af te handelen.



Snelle en betrouwbare workflow voor toekenning sociale bijstand

Project: *Nova Prima*
Klant: *POD MI*
Status: *Live*
Technologie: *Java,
Oracle, Unix*

Bij de toekenning van een leefloon, integratiepremie, hulp bij verhuis, medische noodhulp of hulp aan vluchtelingen versturen de Belgische OCMW's elk dossier ter goedkeuring naar de POD Maatschappelijke Integratie, die de kosten voor sociale bijstand financiert. Daar liep de dossierverwerking tot einde 2012 via een ICT-systeem van de vorige generatie. Een volledige vervanging drong zich op, zodat Smals een nieuwe toepassing heeft uitgewerkt. Die biedt een hogere

productiviteit, betrouwbaarheid en gebruiksgemak voor de inspecteurs en dossierbeheerders van de OCMW's. De kernprocessen werden uitvoerig getest in een simulatie met reële dossier- en betaalgegevens. Via webservices voert de nieuwe toepassing meteen verificaties uit, waardoor de OCMW's sneller een betrouwbaar antwoord krijgen over de aanvraag en maandelijks worden uitbetaald.



Kostenbesparing dankzij migratie pensioenkadaster naar open systemen

Project: *Solar PK*
Klant: *RIZIV, RVP*
Status: *Live*
Technologie: *BS2000
OSD, COBOL,
MicroFocus, Oracle,
Solaris*

Het pensioenkadaster verzamelt basisinformatie over de opgebouwde pensioenrechten van de Belgische burgers. De private pensioeninstellingen leveren daarvoor basisinformatie in bulk aan via een elektronische gegevensstroom. Om de operationele kosten te verlagen en de evolutie van het pensioenkadaster op lange termijn te verzekeren werden de belangrijkste verwerkingsprogramma's

omgezet van een mainframe-omgeving naar 'open systemen'. Hierdoor is de verwerkingstijd voor grote datasets met een factor tien gedaald en moet de mainframe-infrastructuur niet langer tijdens weekends worden gereserveerd. De kostenbesparing omvat ook een reductie van de administratieve ondersteuning met twee voltijdse medewerkers.



Sociaal internet- en telefoontarief helpt digitale kloof dichten

Project: *Sociaal
Telefoontarief (STTS)*
Klant: *BIPT*
Status: *Live*
Technologie: *Java,
Oracle, WebLogic,
Webservices, eID*

Kwetsbare groepen in onze samenleving genieten al langer van het sociaal telefoontarief. Dankzij een samenwerking tussen het BIPT en de operatoren genieten zo'n 320.000 burgers van een korting op hun telefoonkosten tot maximaal 11,50 EUR per maand. Sinds 2012 geeft het sociaal tarief ook recht op formules voor internettoegang. Zo helpt het tarief bij het dichten van de digitale kloof. De vernieuwing van de STTS-toepassing bevat

ook een administratieve vereenvoudiging. De operatoren kunnen automatisch verifiëren of een klant recht heeft op het sociaal tarief. Maandelijks worden voortaan zo'n 6000 adreswijzigingen automatisch doorgegeven, op basis van de nieuwe informatie in het Rijksregister. In geval van het overlijden van de rechthebbende zal nu ook het sociaal tarief automatisch vervallen.



Project: *Maximumfactuur
in de thuiszorg*
Klant: *VAZG*
Status: *In ontwikkeling*
Technologie: *Java,
Linux, Oracle,
Webservices*

Betaalbare thuiszorg dankzij maximumfactuur

Wie behoefte heeft aan gezinszorg, poetshulp, karweihulp, professionele of vrijwillige oppas, zal daarvoor extra sociale bescherming genieten. De eigen bijdrage wordt nu reeds berekend in functie van het inkomen. Om de zwaarst zorgbehoevende burgers prioriteit te geven, wordt vanaf 2014 bovendien de totale kost begrensd. Boven het drempelbedrag, de

zogenaamde maximumfactuur, zullen de kosten voor thuiszorg worden terugbetaald door de zorgkas waarbij de burger is aangesloten. De zorgkassen kunnen dankzij een koppeling met het Digitaal Platform Zorgverzekering en Vesta, de centrale administratieve toepassing voor alle thuiszorgdiensten in Vlaanderen, nakijken wanneer het maximumbedrag is bereikt.



Project: *Innovatie
Ouderenzorg*
Klant: *VAZG*
Status: *Live (v2)*
Technologie: *Dollar
Universe, Java, Oracle,
WebApp, Webservices*

Automatische berekening voor oppas, karwei- en poetshulp

Het Vlaamse zorgaanbod werd in 2012 uitgebreid naar bijkomende diensten zoals karweihulp, professionele oppashulp en poetshulp. Voor een maximale toegankelijkheid betaalt de klant hiervoor een bedrag per uur en per type dienst, in functie van zijn of haar inkomen en gezinssamenstelling. Dankzij een automatische berekening van de zogenaamde systeembijdrage, weet de klant nu vooraf exact hoeveel de dienst zal kosten. De berekening houdt rekening met informatie uit het Rijksregister (gezinssamenstelling),

Financiën (inkomen), het Pensioenkadaster (Inkomensgarantie voor Ouderen) en de POD Maatschappelijke Integratie (leefloon). De gestandaardiseerde berekening vermijdt administratieve overlast en onduidelijkheid over de zorgkost. Voor de diensten die karweihulp, poetshulp en oppas aanbieden, berekent de toepassing meteen ook de subsidies vanaf 1 januari 2013 op basis van de geleverde prestaties in 2012.





jongerenwelzijn

Project: *Insisto*
Klant: *Agentschap Jongerenwelzijn*
Status: *In ontwikkeling*
Technologie: *Basisdiensten eHealth-platform, Eclipse, Java, Prime Faces, Oracle, WebApp*

Efficiëntere plaatsing van jongeren in bijzondere jeugdzorg

Jaarlijks krijgen zo'n 15.000 Vlaamse jongeren opvang of andere hulp van de bijzondere jeugdzorg, omwille van moeilijkheden in hun thuissituatie of persoonlijke situatie. Om het aanbod van publieke en private voorzieningen nog beter af te stemmen op de noden en om de toewijzing van beschikbare plaatsen efficiënter te organiseren, investeert het agentschap Jongerenwelzijn in een planningstoepassing.

Vanuit een zeer persoonlijke diagnostiek wordt de probleemsituatie van elke jongere uitgedrukt in type-behoefte. Een regiefunctie gaat vervolgens op zoek naar voorzieningen die de juiste zorgmodules aanbieden binnen de juiste regio. De toepassing omvat het beheer van wachtlijsten en het transparant toepassen van prioriteiten. In functie van het beschikbare zorgaanbod worden de wachttijden zo minimaal gehouden.

jongerenwelzijn

Project: *Module-databank*
Klant: *Agentschap Jongerenwelzijn*
Status: *Live (v1)*
Technologie: *Basisdiensten eHealth-platform, Eclipse, Java, Prime Faces, Oracle, WebApp*

Typemodules voor heldere structuur in aanbod jeugdzorg

Jongeren in moeilijkheden hebben vaak zeer persoonlijke behoeften. Om het zorgaanbod beter te kunnen afstemmen op elke individuele situatie besloot het agentschap Jongerenwelzijn om hun noden te koppelen aan een honderdtal typemodules, of gestandaardiseerde jeugdhulp pakketten. De module-databank brengt daarom een duizendtal jeugdvoorzieningen in Vlaanderen in kaart, inclusief de beschikbare zorgmodules. In een eerste fase werkt het

agentschap Jongerenwelzijn zelf intensief met de databank om het zorgaanbod gedetailleerd in kaart te brengen. In 2013 zullen ook de eerste jeugdvoorzieningen koppelen met de module-databank voor de diagnostiek van probleemsituaties en het toewijzen van beschikbare plaatsen. De automatische matching op basis van typemodules moet de doorlooptijd van de plaatsing verkorten en de administratieve overlast beperken.



Project: *Digitaal
Platform Zorgverzekering*
Klant: *VAZG*
Status: *Live*
Technologie: *Java,
Linux, Oracle,
Webservices*

Centraal uitwisselingsplatform voor Vlaamse sociale bescherming

De Vlaamse zorgverzekering financiert sinds 2001 een groeiend aanbod van niet-medische zorgdiensten voor de burger. De informatiestromen die daarbij ontstaan tussen het Vlaams Zorgfonds en de zorgkassen verlopen sinds 2012 via een centraal uitwisselingsplatform. De technische standaardisatie van de uitwisseling en de automatische toepassing van business-regels zorgt voor een verhoogde efficiëntie. Het 'digitaal platform zorgverzekering' vermijdt

verwerkingsfouten, elimineert papieren informatiestromen en voorkomt de behandeling van ongestructureerde gegevens. De centrale uitwisseling is een voorwaarde voor de invoering van een maximumfactuur in de thuiszorg. Op termijn behoort ook een premie voor jonge kinderen tot de mogelijkheden. Het ledenbeheer werd daarom reeds uitgebreid, zodat naast volwassenen ook kinderen opgenomen worden.



Project: *Handiform*
Klant: *FOD Sociale
Zekerheid*
Status: *Live*
Technologie: *Drupal,
Siebel*
www.handicap.fgov.be

Online zelfbediening voor personen met een handicap

Om de last te verlichten van het leven met een handicap biedt de overheid informatie, sociale voordelen en financiële steun, zoals een inkomensvervangende tegemoetkoming, een parkeerkaart of gratis openbaar vervoer. Burgers en professionals kunnen daarvoor terecht bij de FOD Sociale Zekerheid. Sinds de invoering van een gratis telefoonnummer in 2010 krijgt het contactcenter er echter zo'n 76.000 oproepen per maand, wat leidt tot een moeilijke bereikbaarheid.

Personen met een handicap en hun entourage kunnen daarom nu via een online invulformulier zelf hun vraag doorgeven, inclusief bijlagen. Ze kunnen ook volledig online een wijziging in hun persoonlijke situatie doorgeven. Dankzij een directe koppeling met een CRM-systeem op basis van Siebel en een routing op basis van categorieën zorgt de FOD Sociale Zekerheid dan voor een efficiënte opvolging.



Project: *MediPRIMA*
Klant: *POD MI, HZIV,
KSZ, DAV*
Status: *Live (pilot)*
Technologie: *JEE,
Java5, Oracle,
Webservices, WebApp,
basisdiensten
eHealth-platform*

Efficiënte terugbetaling dringende medische zorg voor hulpbehoevenden

De terugbetaling van medische zorgkosten aan hulpbehoevende personen verliep tot op heden via de OCMW's. Elke hulpbehoevende persoon in België moet immers dringende medische hulp kunnen krijgen, zelfs indien deze niet beschikt over een ziekteverzekering, de Belgische nationaliteit of een vaste woonplaats. De OCMW's beschikken echter niet over de medische expertise om te bepalen welke ingrepen al of niet noodzakelijk zijn. In eerste instantie zal de terugbetaling voor personen die niet over een ziekteverzekering beschikken daarom verlopen via de HZIV voor rekening van de POD Maatschappelijke Integratie, die de terugbetaling financiert en eventueel een deel van de kosten bij het betrokken OCMW recupereert. De OCMW's dragen zo niet langer de admini-

stratieve overlast en de voorfinanciering van de medische zorg. De HZIV garandeert van haar kant dat uniforme criteria gelden inzake terugbetaling van medische kosten voor alle personen, hulpbehoevend of niet. De nieuwe regeling voorkomt zo een aantal vormen van misbruik. Nu krijgen de medische urgentiediensten immers nog vaak te maken met patiënten die perfect door een huisarts kunnen worden geholpen, maar om administratieve redenen de stap zetten naar het ziekenhuis. Dankzij MediPRIMA genieten de ziekenhuizen van duidelijke garanties over de terugbetaling, aangezien de beslissing van de HZIV vooraf bekend is en duidelijk is aangegeven welk OCMW zal instaan voor de patiënt.



Project: Vitalink
– Medicatieschema
Klant: VAZG
Status: Live (pilot)
Technologie: MySQL,
Java, WebLogic

Medicatieschema uitgewisseld via digitale kluis eerstelijnszorg

Wanneer huisartsen, apothekers en thuisverplegers niet beschikken over een totaalbeeld van de patiënt kan dit leiden tot vergissingen, overmedicatie of erger. Dankzij het uitwisselingsplatform Vitalink kunnen alle actoren in de eerstelijnszorg sinds 2012 het medicatieschema van een patiënt online raadplegen en opvolgen. In de vier pilootregio's Aalst, Limburg, Turnhout en de Zenneregio ontsluiten patiënten die dat wensen hun medicatieschema aan de behandelende arts, verpleger of apotheker. Zij krijgen 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 toegangscontrole verifieert ook de therapeutische relatie en geeft de patiënt zo de garantie dat enkel een behandelende arts toegang krijgt tot zijn of haar medisch dossier. De informatie wordt online bewaard in een hoogbeveiligde Private Cloud-omgeving met een dubbele toegangssleutel.



Project: ETEE Requestor,
Automatisering certificaten
Klant: eHealth-platform
Partner: Fedict
Status: Live (v2)
Technologie: Fedict
CA, Java, Java Swing,
Oracle, XML,
Webservices

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 daarom de bestaande aanvraagprocedure hervormd. Ook de procedure voor het vernieuwen van vervallen certificaten werd fors verbeterd. De uitwisseling van informatie per e-mail werd vervangen door een directe integratie op basis van webservices.

De doorlooptijd is daardoor verkort van drie dagen naar enkele seconden, of hooguit enkele uren in geval van een foutmelding. De procedure bevat nog steeds een zorgvuldige controle van de identiteit en de hoedanigheid als medische professional, zij het met 80% minder menselijke effort. In 2012 werden tot meer dan 800 certificaten per maand uitgereikt. Wanneer het elektronisch doktersvoorschrift wordt veralgemeend, zal het aantal uitgereikte certificaten snel stijgen tot meer dan 50.000 per jaar.



Project: eHealth-box v3
Klant: eHealth-platform
Status: Live
Technologie:
Basisdiensten eHealth-
platform, Java, SOAP
with Attachments,
WebApp, Webservices

Schaalvergroting en performance voor medische berichtenservice

De elektronische berichtenservice eHealth-box, die het principe van e-mail verzoent met een gegarandeerde, strikt vertrouwelijke aflevering verwerkte in 2012 al zo'n 60.000 berichten per dag voor zo'n 31.000 gebruikers. Omdat het aantal gebruikers in de volgende twee jaar nog sterk zal toenemen, bevat de nieuwste release belangrijke prestatieverbeteringen. Het afleveren van zware bestanden zoals medische beelden,

laboresultaten of patiëntendossiers verloopt nu ruim tien maal sneller. Voor de gebruikers van geïntegreerde software, die via webservices communiceert met de eHealth-box, kan de feedback in geval van een foutmelding voortaan automatisch worden verwerkt. In geval van afwezigheid kan de medische professional nu ook een afwezigheidsbericht instellen en de berichten doorverwijzen naar een collega.



Project: MUGReg
Klant: FOD VVWL
Status: Live
Technologie:
Basisdiensten eHealth-
platform, Java, WebApp,
Webservices

Krachtige logging voor interventies medische nooddiensten

Wanneer de noodcentrale een oproep krijgt en een MUG-eenheid of paramedisch interventieteam (PIT) ter plaatste gaat, is het cruciaal om alle administratieve basisgegevens snel en correct mee te geven. Zo kan er geen misverstand zijn over het juiste adres, of de juiste identiteit van de patiënt wanneer deze in het ziekenhuis aankomt. De elektronische toepassing MUGReg brengt alle nuttige informatie samen, hetzij via een webformulier, hetzij rechtstreeks vanuit een

gekoppeld informatiesysteem. De integratie via webservices voorkomt dat ziekenhuizen kostbare tijd verliezen aan dubbele gegevensinvoer. In de noodcentrales wordt het exacte tijdstip van de oproep en interventie automatisch uitgelezen voor een betere gegevenskwaliteit. Op beleidsniveau biedt de toepassing belangrijke basisinformatie om de werking van de nooddiensten verder te optimaliseren.

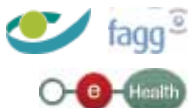


Project: ACHIL
Klant: RIZIV
Status: Live
Technologie: Basisdiensten eHealth-platform, Java, Oracle, WebApp

Anonieme studie evalueert medische zorgtrajecten

Patiënten met diabetes type-2 of chronische nierinsufficiëntie zijn aangewezen op langdurige medische zorgtrajecten, in nauw overleg met hun behandelende arts en mutualiteit. Om een beter inzicht te krijgen in de effecten van zo'n langdurige behandeling, voerde het Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid (WIV) in 2012 een anonieme studie uit. Via de online-toepassing ACHIL hebben de huisartsen basisinformatie over hun patiënten doorgegeven aan het WIV.

Het gaat om een statistische studie, waarbij alle patiëntgegevens onmiddellijk werden versleuteld en geanonimiseerd. In ruil voor de deelname aan het onderzoek ontvingen de huisartsen een vergoeding en konden de patiënten rekenen op een verhoogde terugbetaling van hun ziektekosten. In totaal werd informatie over meer dan 32.000 zorgtrajecten, of meer dan 80% van alle betrokken patiënten, geregistreerd in ACHIL.



Project: SAM-CIVICS-CIVARS
Klant: RIZIV, FAGG, eHealth-platform
Status: Live (pilotfase)
Technologie: Basisdiensten eHealth-platform, Java, JSF, Oracle

Terugbetaling geneesmiddelen onder voorwaarden sneller online toegekend

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 de webtoepassing CIVARS of een groeiend aantal gespecialiseerde medische toepassingen die rechtstreeks koppelen met het eHealth-platform, kan de arts voortaan de aanvraag tot terugbetaling online indienen. Dankzij een automatische verwerking op basis van business-regels krijgen de patiënt, de voorschrijvende arts en de apotheker die het geneesmiddel uitreikt, dan veel

sneller zekerheid over de terugbetaling. Door deze oplossing zal de goedkeuring niet langer volledig op papier gebeuren, door de mutualiteit en het RIZIV, wat soms dagen of weken kon duren. In 2012 werd de gegevenskwaliteit van de authentieke bron voor geneesmiddelen, beheerd door het FAGG in nauwe samenwerking met het BCFI, sterk verbeterd. Dit repertorium publiceert maandelijks gedetailleerde informatie over de samenstelling en werking van de medicijnen en hun specifieke terugbetalingsvoorwaarden in België.



Project: KMEHR
Klant: RIZIV
Status: Live
Technologie: Drupal CMS, XML
www.ehealth.fgov.be/standards/kmehr/

Gestandaardiseerde online uitwisseling gezondheidsgegevens

Kind Messages for Electronic Healthcare Record, kortweg KMEHR, is sinds enkele jaren de technische standaard waardoor medische software gegevens kan uitwisselen tussen ziekenhuizen, dokters... Beveiligd en met grote zorg voor de persoonlijke levenssfeer zorgen XML-berichten ervoor dat levensreddende informatie snel bij de juiste persoon terecht komt. De KMEHR-website documenteert de Belgische standaard. In een tweede en derde fase zal het

project de medische sector een tool bieden om medische software-toepassingen te valideren, evenals een gestandaardiseerde werkmethode en rapportering voor labo-analyses. In 2012 werd de documentaire website naar de ICT-infrastructuur van het eHealth-platform overgebracht voor een vlotter beheer van de inhoud. Hergebruik van de bestaande webomgeving zorgt voor een verdere beperking van de operationele kosten.

Overzichtslijst projecten 2012

ACHIL	RIZIV	47
AMBI	RJV	41
Aquila	RSZ, FOD WASO	31
Archivering elektronische berichten	RSZ	32
ASR Hirundo	RSZ, RSZPPO, RVA	34
ASR Publiato	FAO, RSZPPO	35
Automatisering 30bis	RSZ	32
beConnected	Fedict, FOD P&O, KSZ	34
Beware 2	RSZ	32
Declaration-as-a-Service	Smals	33
Digitaal Platform Zorgverzekering	VAZG	45
Dimona Mobile	RSZ	29
Dolsis	RSZ	36
eBox Burger	KSZ, RSZ	33
EDE	RSZ	37
eFuture	HVW	41
eHealth-box v3	eHealth-platform	46
Elektronisch activiteitenverslag	RSZ	29
Elektronisch Uniek Dossier (eDU)	eHealth-platform, KSZ, RSZ	41
ePV	FOD WASO	36
ETEE Requestor, automatisering certificaten	eHealth-platform	46
Extranet File Exchange	KSZ	40
FAVV Bijdragen	FAVV	37
Formica	RSZ	37
GIAM	Fedict, RSZ	30
Glossat II, Corflat II	FAO	35
Gotot GT	RSZ	33
Handiform	FOD SZ	45
Harmonisering ID Werknemer	RSZ, RSZPPO	39
Innovatie Ouderenzorg	VAZG	43
Insisto	Ag. Jongerenwelzijn	44
Kennisbeheer	RSZ	40
KMEHR	RIZIV	47
KSZ-mutaties @ Limosa-kadaster	RSZ	34
MaHis	RSZ	39
Maximumfactuur in de thuiszorg	VAZG	43
MediPRIMA	POD MI, HZIV, KSZ, DAV	45
Mijn dossier (Interactivity)	HVW	42
Modernisering herverdeling	RSZ	38
Modernisering werkgeversrepertorium – Phoenix	RSZ	39
Module-databank	Ag. Jongerenwelzijn	44
MUGReg	FOD VVVL	46
Nova Prima	POD MI	42
NxtGen	RSZ	38
Pay-IT v1	RSZ	32
PDF-workflow	RSZ	39
Perceval	RSZ	36
Portaal Herstructurerings v2	KSZ	31
Provision	RSZ	31
RX	RSZPPO	34
SAM-CIVICS-CIVARS	RIZIV, FAGG, eHealth-platform	47
SEPIA	RSZ, RSZPPO	31
SFTP-kanaal voor banksector	FOD SZ, RJV, RVP	40
Sociaal Telefoontarief	BIPT	42
Solar PK	RIZIV, RVP	42
SSA Flux	RSZ	38
Stat-BI	RSZ	30
TADT	RSZ	36
TESOS	RSZ	40
Vervanging Tuxedo-koppelingen	RSZ	38
Vitalink - Medicatieschema	VAZG	46
Website statistieken	RSZ	29

Diensten





Nieuwe diensten

Beheer van smartphones en tablets op afstand

Smals biedt een oplossing voor het beheer van smartphones en tablets in grote organisaties, op basis van de MobileIron-technologie. Die laat toe om onder meer Android-toestellen, iPhones en iPads te beveiligen en zonodig op afstand te wissen in geval van verlies of diefstal. Het basisaanbod bevat ook toegang tot centrale e-mailsystemen op basis van Lotus Notes of Microsoft Exchange. Sinds 2012 is 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 mobile en een oplossing voor het gebruik van vreemde toestellen – het zogenaamde ‘bring your own device’-concept.

sCloud – Infrastructure-as-a-Service

Voor een maximale flexibiliteit biedt Smals sinds 2012 serverinfrastructuur aan in een Cloud-formule via online self-service. ICT-beheerders binnen het extranet van de sociale zekerheid kunnen kiezen uit een reeks standaardconfiguraties via een administratieconsole. Tegen een vaste prijs per maand beschikken de sCloud-gebruikers over een gevirtualiseerde serverinfrastructuur, opslagcapaciteit, een publiek IP-adres, firewall-beveiliging en standaardinstallaties voor Windows Server en Linux. Het systeembeheer wordt door de ICT-medewerkers van de lidinstelling zelf gedaan. De toewijzing van extra resources (overprovisionering) is mogelijk op aanvraag. Gespecialiseerde Smals-medewerkers zijn voor ondersteuning beschikbaar op consulting-basis. Het is echter in de eerste plaats aan de lidinstelling zelf om zijn Cloud-infrastructuur te beheren.

Competentiecentra

Business Process Reengineering

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

Data Quality

Het competentiecentrum Data Quality voert studies uit, biedt vorming en consultancy aan om de kwaliteit van de administratieve databanken te verbeteren. De kwaliteit van de gegevens is van strategisch belang op sociaal en financieel gebied. Toch bevatten databanken in de praktijk soms 10 tot 15 % formeel foutieve gegevens. Dit geeft aanleiding tot talrijke en complexe interpretatievragen. Dankzij zes jaar intensieve praktijkervaring biedt het Data Quality Competence Center aan de klanten van Smals een expertise van hoog niveau. Sinds 2009 beschikt het competentiecentrum Data Quality bovenop haar jarenlange menselijke expertise over een set eigen software-tools die de verbetering van de gegevenskwaliteit van databanken deels automatiseren. Op basis van regels worden niet-conforme gegevens, dubbels en incoherenties vanuit meerdere databanken automatisch vergeleken en aangevuld. Anomalieën of bewust verkeerde gegevens (fraude) zijn nu veel vlotter op grote schaal detecteerbaar.

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 leden door de eventuele gebreken te detecteren en tijdig te verbeteren in het ontwikkelings- en/of onderhoudsproces. Een optimalisering van de kwaliteit van de informaticadiensten reduceert de onderhoudskosten en verbetert het imago van de opdrachtgever. Het Test Support Center staat ter beschikking van alle projecten.



Terminologie

Smals 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). Naast 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 stijlguide ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen.



Infrastructuur

Datacenter

Smals beschikt over twee eigen datacenterruimtes te Brussel, goed voor een totale nettocapaciteit van zo'n 2000 m². De beide datacenters zijn nieuw gebouwd of vernieuwd volgens de strengste hedendaagse normen. Ze zijn ingericht om ICT-hardware van de lidinstellingen veilig te installeren, 24x7 te beheren en maximaal te beschermen tegen onbeschikbaarheid.

De fysieke beveiliging omvat onder meer permanente toegangsbewaking via camera's en veiligheidspersoneel ter plaatse, klimaatregeling, hoogwaardige branddetectie en brandbestrijding (onschadelijk voor computermateriaal). De elektrische infrastructuur is voor 100% redundant uitgevoerd en wordt beschermd door meerdere groepen van noodbatterijen (UPS – Uninterruptable Power Supply) en noodgeneratoren op diesel. Ook het datanetwerk is voor 100% redundant uitge-

voerd en ontsloten via meerdere telecomoperatoren en meerdere fysieke toegangen. Smals beschikt over eigen glasvezelverbindingen tussen de beide datacenters, zodat klanten hun systemen kunnen spreiden over op beide locaties en permanent synchroniseren. De beide datacenters zijn aangesloten op het Extranet van de Sociale Zekerheid en op het FedMAN.

Alle lidinstellingen van Smals kunnen hun hardware onderbrengen in het datacenter of het beheer toevertrouwen aan het gespecialiseerd personeel van Smals. Het dienstenaanbod van Smals bevat onder meer 24x7 monitoring en stand-by voor technische interventies, behandeling en veilige bewaring van back-ups op een tweede locatie en kantoorruimte voor technische specialisten van de lidinstellingen.





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.

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.

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.

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 eind 2012 zo'n 1100 virtuele servers: een aangroei met 5% tegenover 2011, terwijl het aantal fysieke servers met ongeveer 10% is gedaald.

Service management

Smals hanteert voor al haar ICT-infrastructuur-diensten een strakke methodologie gebaseerd op ITIL. Dit garandeert voorspelbare responstijden, duidelijk afgelijnde verantwoordelijkheden, meer transparantie en een blijvende focus op permanente verbetering. Het Service Management-aanbod, dat klanten kunnen aanspreken in het kader van 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. Smals biedt opslagsystemen die geoptimaliseerd zijn voor snelle toegang of maximale capaciteit, naast offline back-up op basis van Virtual Tape Library (VTL) en deduplicatie.

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 2013 werkte 69% van alle eigen Windows-servers, 70% van alle eigen Linux-servers, 59% van de Solaris-servers en 87% van de AIX-servers op basis van virtualisatie. Dankzij virtualisatie en een betere benutting van serversystemen kan Smals haar leden competitieve voorwaarden blijven aanbieden.



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 communicatie-software 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 antivirus-software. 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 veelvuldige klantencontacten, bijvoorbeeld in een contact center, opgevolgd worden via om het even welk kanaal (telefoon, e-mail, fax, brief...). De CRM-dienstverlening maakt het mogelijk om efficiënter om te gaan met de hedendaagse communicatiemiddelen. Contactnames kunnen worden geautomatiseerd (selfservice-toepassingen zoals Dimona) of gerouteerd naar de meest geschikte dienst. Uiteindelijk verhoogt de tevredenheid van de klant of gebruiker, die weet dat zijn vraag correct geregistreerd is, dat hij vlugger een antwoord zal krijgen en steeds de status van zijn vraag kan opvragen. De gecontacteerde diensten kunnen efficiënter 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 portaal sites, toepassingen en workflows. De ondernemingen beschikken zo over een gebruiksvriendelijk overzicht van hun lopende dossiers, waarbij de reeds bekende gegevens vooraf zijn ingevuld voor een betere gegevenskwaliteit en efficiëntie. Deze technologie werd verder afgestemd op een aantal specifieke noden van de gezondheidszorg, zoals de gegarandeerde vertrouwelijke ontvangst, de aanmaak van specifieke mailinglijsten en de integratie met medische software via webservices.

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.

Portaaltoepassingen

Voor de sociale zekerheid bundelt Smals tientallen webtoepassingen voor burgers, werkgevers en professionals van de sociale zekerheid op de portaal site SocialeZekerheid.be. Voor de gezondheidszorg gebeurt dat via de portaal site van het eHealth-platform. Instellingen kunnen hierop, mits validatie, hun eigen webtoepassingen uitrollen. De gebruiker vindt zo alle relevante toepassingen samen terug. Bovendien bieden de portaal sites ondersteunende diensten aan zoals eengemaakt toegangsbeheer, e-Box, glossaria en contactformulieren. De portaal sites worden 24x7 volledig beheerd door Smals.

Rapid application development

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

SOA-services

Binnen de sociale zekerheid en de gezondheidszorg wordt informatie zeer intensief uitgewisseld tussen de instellingen en hun ICT-toepassingen. Om de integratie van huidige en toekomstige uitwisselingen te realiseren tegen een minimale kost stelt Smals SOA-diensten (Service Oriented Architecture) ter beschikking. Dit zijn generiek ontwikkelde software-diensten,



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

Toepassingsbeheer

Smals stelt gespecialiseerde medewerkers ter beschikking voor de ondersteuning van belangrijke ICT-gesteunde processen. Zij bewaken de gegevensstroom en staan in voor testing, probleemoplossing, gebruikersbeheer, kwaliteitscontrole, de ondersteuning van eindgebruikers, rapportering en specifieke administratieve taken die een menselijke tussenkomst vragen. De publieke instellingen kunnen naar keuze zelf hun toepassingen ondersteunen, of deze taken aan Smals toevertrouwen.

User & Access Management (UAM)

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

Web App Login (WALI)

Webtoepassingen van de sociale zekerheid maken hergebruik van dezelfde Login-toepassing, die veiligheid koppelt aan gebruiksgemak en tegelijk de hoedanigheid vaststelt van elk burger

(sociaal verzekerde), werkgever of professional van de sociale sector. De Login-toepassing kan gebruik maken van de e-ID voor authenticatie en is beschikbaar in de drie landstalen.

Web Content Management (WCM)

Websites ontwikkelen en beheren vraagt een gedifferentieerde aanpak, waarbij het technische platform (CMS of content management system), de inhoud en het design onafhankelijk van elkaar moeten kunnen evolueren. Smals heeft haar bestaande CMS-aanbod daarom uitgebreid met de populaire openbronsoftware Drupal. Drupal 6 en 7 zijn vandaag de standaard voor eenvoudige webprojecten binnen Smals. Het portfolio aan succesvolle Drupal-projecten is de jongste twee jaar 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.

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, evenementen. Bucom kan een volledige communicatiecampagne beheren, van het ontwerp van de boodschap, de productie tot de feedback en het eindverslag naar de opdrachtgevers.

Het jaar 2012 werd voor Bucom grotendeels gekleurd door het RSZ-project "Student@Work". Voor de promotie van de nieuwe regels rond studentenarbeid en de bijhorende onlinedienst "Student@Work - 50days" werden de grote middelen niet geschuwd. Na het startschot in december 2011, volgden in 2012 de productie en uitzending van een reclamespot op tv en in de bioscoop, een 'Campustour' waarbij ruim 30.000 kaartlezers onder studenten werden verdeeld, promotie via bierviltjes in studentencafé's, het plaatsen van advertenties, een online banner-campagne... De promotie-acties op Facebook leverden 40.000 'vind-ik-leuks' op. Voor de realisatie van deze intensieve campagne werkte Bucom samen met meerdere onderaannemers.

Fulfilment: druk en verzending

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

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

Multimedia Contact Center

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

Het contactcenter biedt rechtstreekse hulp aan door advies en informatie te geven en diverse bronnen te raadplegen. Het heeft als opdracht oplossingen te brengen en op de kwaliteit van haar antwoorden toe te zien. Eranova geeft ook advies aan de lidinstellingen over de ontwikkeling en de optimalisering van hun contactcenters en helpdesks.

Het contact center ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon, 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.

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 zorgt Smals voor de mogelijkheid om een gestructureerde vraag te stellen via een webformulier op enkele portaalsites. Voor de portaal-site StudentAtWork.be werd zelfs een integratie voorzien van vragen via Facebook. Via een spraakcomputer op basis van Interactive Voice Response (IVR) kunnen burgers en werkgevers ook buiten de uitgebreide kantooruren hun vraag achterlaten en vragen om te worden teruggebeld.

HR

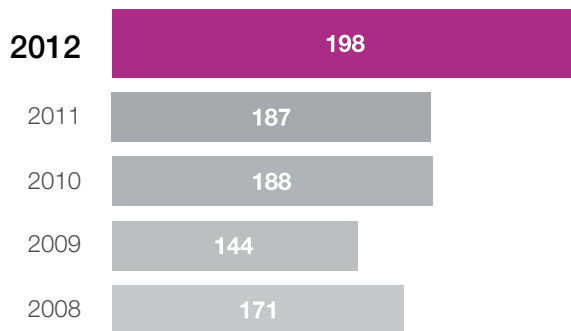


Human resources

Rekrutering: 83% vacatures ingevuld binnen drie maanden

Binnen een termijn van drie maanden vindt Smals een gekwalificeerde nieuwe medewerker voor 83% van de openstaande vacatures. Binnen een termijn van zes maanden is dit 93% en binnen een termijn van negen maanden 95%. Door haar expertise in ICT-rekrutering slaagt Smals er steeds weer in om getalenteerde mensen in knelpuntberoepen aan te werven. Voor vrijwel alle

ICT-functies opereert Rekrutering namelijk in een structureel krappe arbeidsmarkt. In 2012 wierf Smals 198 nieuwe medewerkers aan, een stijging van 6% of 11 nieuwkomers tegenover 2011. Van de nieuwe medewerkers zijn 141 medewerkers of 71% informatici. De overige 29% zijn hoofdzakelijk medewerkers en specialisten in domeinen zoals HR, Legal, Finance en Communicatie.

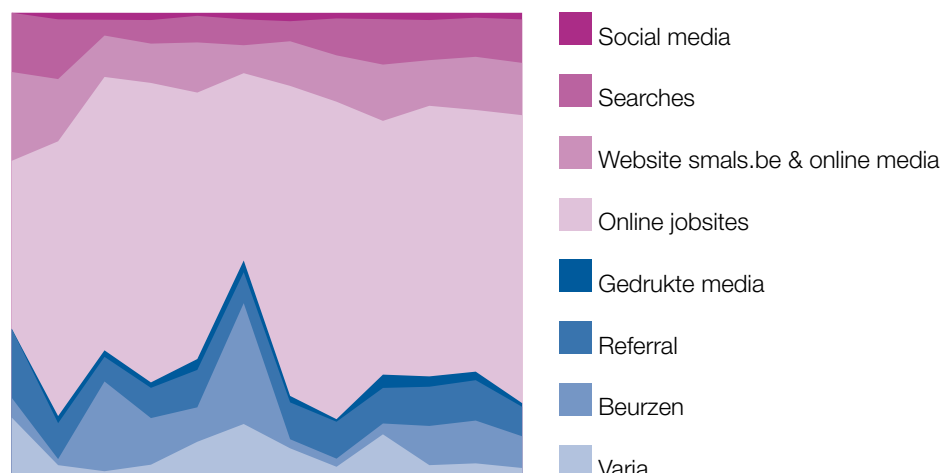


Mediamix sollicitanten

Om voldoende sollicitanten te kunnen bereiken, hanteert Smals een krachtige mix van online media, print, beurzen en cv-databanken. In 2012 verwierf Smals 9508 cv's uit die mediamix, waarvan 64,5% cv's in de categorie ICT. Het aantal verworven cv's steeg in 2012 met 32%, van 7188 naar 9508. Ook het aantal cv's in de categorie ICT steeg met 32% van 4644 naar 6131.

Online jobboards blijven de hoeksteen van de mediamix om de interesse te wekken van

sollicitanten voor de functies van Smals en haar klanten. Liefst 5170 geïnteresseerden solliciteerden online via jobboards zoals Stepstone, Monster, ICTjob, Vacature-Références, Jobat, VDAB en Forem. De cv-databanken gekoppeld aan die online jobboards zorgden nog eens voor 572 extra matches van cv's met openstaande functies bij Smals of haar klanten.



Mediamix aanwervingen

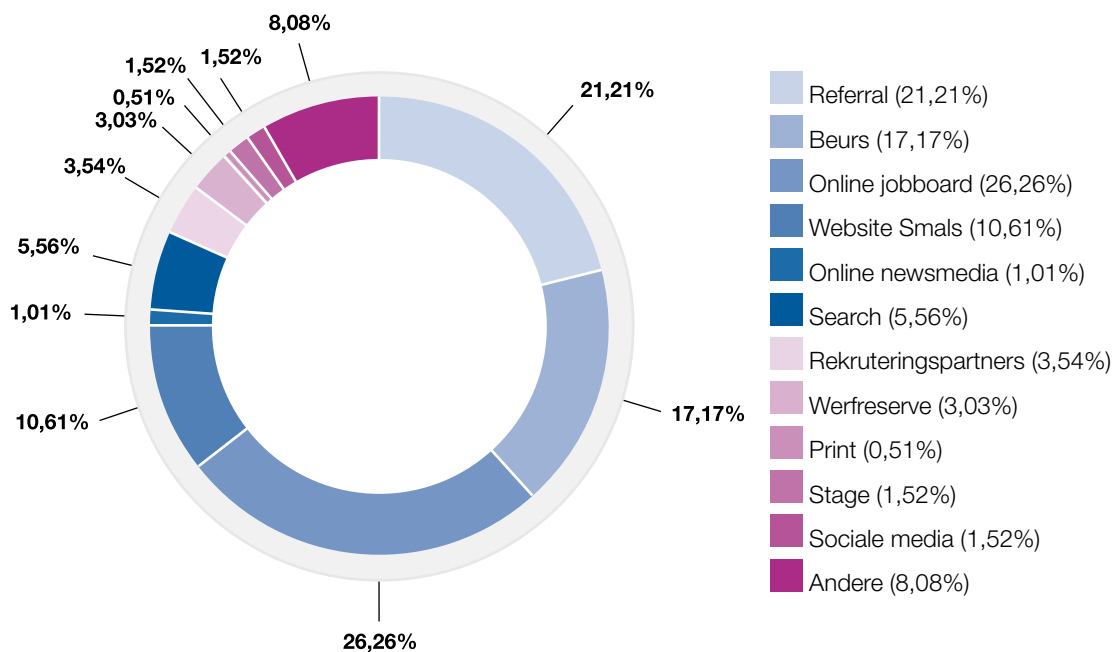
Uit de cv's selecteert Rekrutering passend talent op basis van technische- en gedragscompetenties enerzijds, en relevante professionele ervaring anderzijds.

Referral blijft een belangrijke manier om succesvol te rekruteren: 42 aanwervingen of 21% van het totaal in 2012, verliepen via referral. Daarbij brachten klanten en medewerkers van Smals professionals uit hun netwerk in contact met openstaande functies.

In 2012 haalde Smals 17% van haar aanwervingen uit jobbeursdeelnames. Het aantal aanwervingen

uit jobbeurzen daalde van 42 aanwervingen in 2011 naar 34 in 2012.

43% van de aanwervingen in 2012 werd gerealiseerd via online jobboards. Het aantal aanwervingen via dat kanaal is gestegen van 35 in 2011 naar 52 in 2012. Verder zijn liefst 21 aanwervingen, of 11% van het totaal, rechtstreeks door de website van Smals gegenereerd. Tot slot gebeurden 7 aanwervingen via rekruteringspartners, 6 uit de werfreserve van Smals, 1 via gedrukte media en 3 na een stage. 3 aanwervingen gebeurden via sociale media.



Learning & development

Learning & Development is blijven investeren in 'Lean Management'. In 2012 zijn de verschillende processen in kaart gebracht om de efficiëntie verder te verhogen.

Learning & Development neemt de rol op van strategische business partner. Om de vormingen maximaal af te stemmen op de individuele

opleidingsbehoeften en de noden van de business, werd in 2012 de Succes Case Methode geïntroduceerd. Daarin wordt in een eerste fase goed afgestemd wat de doelstellingen zijn. Na elke opleiding worden de effectieve resultaten vergeleken met de doelstellingen en wordt er bijgestuurd waar nodig.

Een maandelijkse rapportering van ken- en stuurgetallen via het Dashboard Vorming houdt de business voortdurend op de hoogte van de

implementatie van bedrijfskritieke vormingen. Dit Dashboard geldt ook als basis voor de rapportering van de werking van Learning & Development in zijn geheel.

Learning & Development is ook een business partner voor externe klanten. Zo is er een partnership met RSZ waarin gezamenlijk een opleiding, Synergies², werd opgesteld en gecoördineerd. Het doel van deze opleiding was om de processen van de RSZ beter te begrijpen. Dit type van trajecten zorgt voor een beter inzicht in onze klanten en een verdere optimalisatie van onze dienstverlening op alle niveaus. Meer dan 80 medewerkers van Smals hebben hieraan deelgenomen.

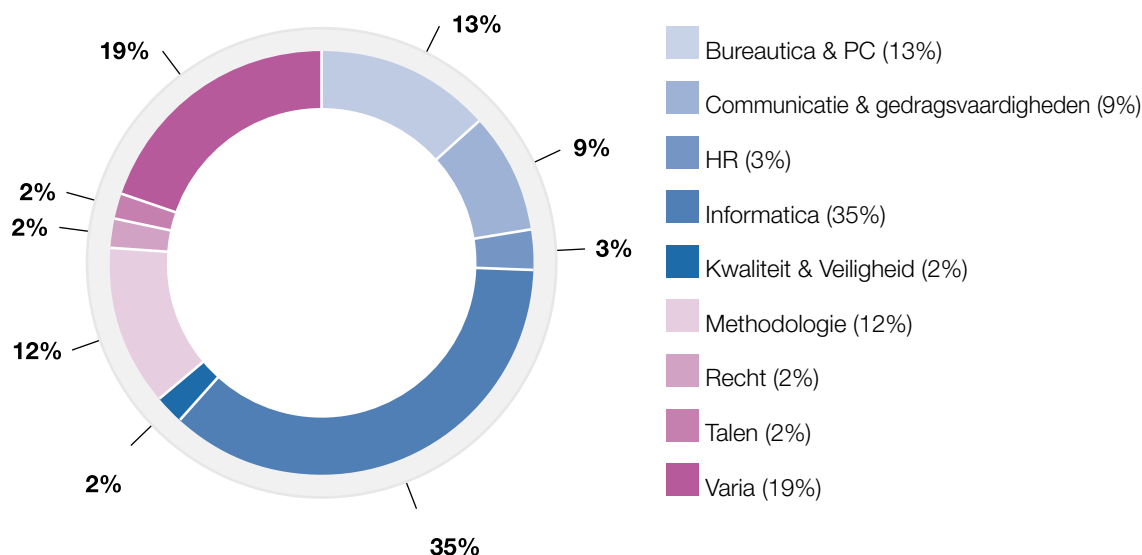
In het kader van de 'Smals Academy' is in 2012 het piloottraject JumpStart van start gegaan. Dit is een compact inlooptraject voor nieuwe ICT-medewerkers dat mogelijk is gemaakt dankzij een nauwe samenwerking met de business. Nieuwkomers worden wegwijs gemaakt in de structuur, de processen en de methodologieën van Smals. In 2012 hebben 37 medewerkers die bij Smals zijn gestart, met succes hieraan deelgenomen.

Het JumpStart-programma heeft twee grote doelen. Het eerste is een snellere inzetbaarheid van nieuwe medewerkers. Het tweede is meer comfort bij de nieuwkomers in hun nieuwe job. Daarnaast zijn het inlooptraject en het bredere opleidingsaanbod van Smals sterke argument om potentiële kandidaten binnen te halen. Zo vormt Learning & Development een synergie met Rekrutering.

De ontwikkeling van leiderschapsvaardigheden binnen Smals als hefboom voor business resultaten werd in 2012 verder uitgebouwd. De drie opleidingstrajecten over resultaatgericht leidinggeven werden geoptimaliseerd en verdergezet. Verder zijn een 8-tal korte leiderschapsmodules geïdentificeerd om leidinggevendenden snel vertrouwd te maken met specifieke deelaspecten van leiderschap, zoals feedback geven en SMART-doelstellingen bepalen.

De vormingscatalogus is bijgewerkt en kreeg extra informatievelden, zoals de vereiste voorkennis, die de medewerkers toelaten hun vormingsaanvragen nog beter af stemmen op individuele opleidingsbehoeften om het beschikbare budget optimaal te investeren.

Medewerkers van Smals volgden in 2012 in totaal 22.621 uren formele opleiding en 5726 uren informele opleiding, wat globaal neerkomt op een gemiddelde van een drietal dagen opleiding per medewerker. Zowat 59% van de formele opleidingsuren gingen naar ICT-opleidingen. Opvallend is dat 38% van de opleidingen voor non-IT'ers in 2012 plaatsvond in bureautica en PC-vaardigheden, wat goed is voor een betere administratieve ondersteuning van onze dienstverlening. Daarnaast ging heel wat aandacht naar vormingen over gedragsmatige competenties, resultaatgericht leiderschap en taal.



In de loop van 2012 is 'blended learning', een combinatie van klassieke leermethoden met elektronische leermiddelen en zelfstudie verder geïmplementeerd bij Smals. E-learning is in 2012 opnieuw succesvol ingezet voor gedragscompetenties. Daarnaast kregen medewerkers ook toegang tot een E-library. De

opleidingsmogelijkheden binnen Smals zijn in 2012 verder uitgebreid door partnerships met ADM, SAI, en BELTUG die vormingsavonden organiseren over belangrijke ICT-topics. Deze sessies kunnen dankzij het lidmaatschap gratis worden gevolgd door alle medewerkers.

Employer brand

De employer brand of het werkgeversmerk Smals heeft als doel om voldoende herkenbaarheid als werkgever te bekomen op de arbeidsmarkt. Het merk zorgt ervoor dat alle externe en interne arbeidsmarktcommunicatie op een consistente en aantrekkelijke manier wordt gevoerd. Het merk maakt dat de onderscheidende elementen van Smals als werkgever naar boven komen. 'ICT for Society' is niet zomaar een slogan. Het is de identiteit en de bestaansreden van Smals. Maatschappelijk relevante projecten met een directe impact op de samenleving zijn sterke argumenten om ICT-talent te overtuigen om voor Smals te kiezen.

Uit een marktonderzoek dat Smals in april 2012 voerde, bleek dat de geholpen naambekendheid

bij ICT-professionals is gestegen tot 52%, tegenover 45% in 2011 (het aantal personen binnen de doelgroep dat ooit van Smals heeft gehoord, al was het maar van naam). Uit datzelfde onderzoek bleek dat Smals bekend staat als stabiele werkgever met interessante projecten en een goede work-life balans.

In 2012 werd verder gewerkt aan een optimalisatie van de mediamix. De gehanteerde mediakanalen worden continu geëvalueerd naar effectiviteit en efficiëntie. Effectiviteit omdat Smals wil weten of ze via haar gebruikte kanalen de gewenste doelgroepen bereikt. Efficiëntie omdat Smals een mediamix wil hanteren met de hoogst mogelijke ROI (Return on Investment).

Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2012 hadden in totaal 1758 mensen een arbeidscontract bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2011 is dat een netto-aangroei met 69 personen. In voltijdse equivalenten sloot Smals 2012 af op 1.680,80 VTE, of een aangroei met 74,7 VTE ten opzichte van 31 december 2011.

Eind 2012 telde Smals 819 gedetacheerde medewerkers en 939 interne medewerkers. 69 % van de aangeworven nieuwe medewerkers zijn gediplomeerde informatici. Op dat moment

telde Smals op haar totale medewerkersbestand 71,4% informatici.

In 2012 kon Smals het vrijwillige verloop van medewerkers beperken tot 4,21% van het medewerkersbestand. Dat is een daling ten opzichte van 2011 toen het vrijwillige verloop nog 5,15% van het totale medewerkersbestand bedroeg. In een periode waar medewerkers op zoek zijn naar stabiliteit, voelen zij zich uitstekend bij Smals.

Top Employer

In 2012 is Smals voor de vijfde 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 Training & Ontwikkeling en secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals flexibel werken en interne communicatiemogelijkheden. Smals scoort goed als het gaat over werkomstandigheden zoals carrièremogelijkheden en organisatiecultuur.



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
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB)
Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding
Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer
Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers (Fedasil)
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
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
Nationale Arbeidsraad
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)
Service Public de Wallonie (SPW)

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

Vereniging van Sectorale Instellingen (VSI)

Vereniging van de Sociale Fondsen van de social profit sector vzw (Vesofa)

Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur

Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)

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 die voornamelijk verband houden met 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:
Publimap