



Activiteitenverslag 2019



VOORWOORD

« (...) met elke donderwolk worden de zaden van morgen uitgestrooid. »*

2019 was een goed jaar. Een stabiliteitsplan, dat een jaar eerder werd opgestart om zeer kritieke e-governmentdiensten nog beter te ondersteunen, wierp meteen zijn vruchten af. Het jaar eindigde op een hoogtepunt, met de viering van 75 jaar sociale zekerheid in België. Vanaf de start in december 1944 waren de technologie en de expertise van Smals bepalend voor het exemplarische beheer van onze openbare instellingen van sociale zekerheid. Het leverde ons internationale erkenning op, tijdens het vijfde ISSA World Social Security Forum te Brussel, als één van de zes succesfactoren achter de Belgische best practice op het vlak van organisatie- en informatiebeheer.

2019 was een normaal jaar. Het was het jaartal waarnaar we nog vaak zullen verwijzen als het 'oude normaal', terwijl het juist de kiemen bevatte van grote verandering. Het schonk zijn naam, of volgnummer, aan het verschrikkelijke coronavirus 'Covid-19'. Dankzij initiatieven voor samenwerking en hergebruik legde Smals er ook de basis voor een krachtig antwoord op de grote nieuwe uitdagingen.

Innovatie en samenwerking zijn een deel van de identiteit, zelfs van de bestaansreden van Smals. Als onderdeel van het weefsel van de sociale zekerheid zorgen we voor betrouwbare en wendbare ICT-diensten. Met strategische programma's zoals G-Cloud en ReUse brengen we innovatie in de praktijk. Terwijl de overheid volop digitaal gaat, zorgen we voor robuuste, foutbestendige diensten.

Dankzij een brede overkoepelende visie op informatiebeheer, de koppeling met authentieke bronnen, het hergebruik van bestaande services en componenten en met generieke, direct inzetbare infrastructuur, kon de sociale zekerheid in moeilijke tijden zeer snel reageren. We konden de continuïteit garanderen, vlot omschakelen naar 100% telewerk, nieuwe toepassingen uitrollen in amper enkele dagen.

In normale en uitzonderlijke tijden blijft ICT bovenal het werk van meer dan 1900 getalenteerde, gemotiveerde medewerkers. Hun expertise en hun ervaring zijn onmisbaar om de betrouwbaarheid van diensten te garanderen, om belangrijke projecten in goede banen te leiden – intern, bij onze leden en in nauwe samenwerking met de private sector. Hun motivatie en hun engagement zorgen ervoor dat we onszelf telkens opnieuw kunnen overtreffen wanneer dat nodig is. We zijn hen dankbaar, en gelukkig met het resultaat.



Pierre Vandervorst
Voorzitter



Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

*Vrij vertaald naar Andrée Chedid, *Textes pour un poème suivi de Poèmes pour un texte, 1949-1991*, Paris, Gallimard, 2020, p.172.

INHOUD

- 1**
Voorwoord
- 4**
Samen inzetten op hergebruik
van software en diensten
- 6**
ICT voor werk, gezin en gezondheid
- 8**
'In-house'-dienstverlening voor de publieke
sector
- 10**
Een hart voor duurzaamheid: mens,
middelen en milieu
- 12**
Bedrijfsprofiel
- 18**
Kerncijfers
- 20**
Klantenbeheer wijst de weg door
dienstenaanbod
- 21**
Onderzoek
- 26**
Business-analyse: van ICT-project naar
digitale transformatie en hergebruik
- 29**
Projecten
- 47**
Diensten
- 65**
HR
- 72**
Ledenlijst



SAMEN INZETTEN OP HERGEBRUIK VAN SOFTWARE EN DIENSTEN

Software ontwikkelen is een complex gegeven. Honderden toepassingen onderling koppelen met elkaar, en toch onafhankelijk van elkaar laten evolueren, maakt die complexiteit alleen maar groter. Schaalvoordelen, standaardisatie en hergebruik zijn een antwoord op deze uitdaging. Smals heeft daarom een initiatief gestart om, in samenspraak met haar leden, het hergebruik van software-diensten en -componenten sterk te promoten. Dit leidde in 2019 tot een besparing van meer dan 10 miljoen euro op software-ontwikkelkosten. Software-hergebruik door één van onze leden werd bovendien bekroond met de Sharing & Reuse Award van de Europese Commissie.

Sterke ROI

Complexiteit is duur. Het is nodig om ze te beperken, om het kostenplaatje van informatisering niet nodeloos op te drijven. Teveel complexiteit legt ook een hypotheek op de verdere evolutie, op de kwaliteit en op de continuïteit van de ondersteuning.

Complexiteit is vaak het gevolg van een versplintering in budgetten en bevoegdheden. Zonder systematisch overleg worden voor elke nieuwe toepassing telkens nieuwe architectuurkeuzes gemaakt, nieuwe infrastructuur aangeschaft en nieuwe software geschreven.

De overheid heeft nochtans een unieke troef. Honderden instellingen hebben immers een vergelijkbare missie. Ze staan samen ten dienste van burgers en ondernemingen. Ze vullen elkaar aan, zonder concurrentie.

Door ervaringen, software-componenten en zelfs integrale diensten uit te wisselen, halen overheden meer rendement uit hun ICT-investeringen. Ze vermijden kosten, versnellen de bouw van nieuwe toepassingen en beperken de complexiteit van hun portfolio.

Het rendement dat hergebruik oplevert, vertaalde zich in 2019 al naar indrukwekkende cijfers. Over een totaal van 38 projecten werd meer dan de helft van de nieuwe functionaliteit (54%) gerealiseerd dankzij hergebruik. Het rendement-op-investering (ROI) was gemiddeld liefst 35%, wat concreet een totale kostenbesparing betekende van meer dan tien miljoen euro. Bovendien werden 23% van alle nieuwe software-componenten zo geschreven dat ze in de toekomst herbruikbaar zijn. Uit metingen blijkt dat deze investering vaak al rendabel is vanaf het eerste hergebruik.

Kennis, componenten en diensten

Hergebruik kan op meerdere niveaus. Afhankelijk van de noden van de organisatie, de levenscyclus van de toepassing, de integratie met andere toepassingen, het eigen expertiseniveau en dat van partner-organisaties of leveranciers, de architectuurkeuzes uit het verleden... is soms een andere keuze aan de orde.

Het is altijd essentieel om het informatiebeheer binnen de overheid te zien als een ecosysteem. Elke instelling draagt hierin een stuk verantwoordelijkheid. Ze kan er ook de vruchten van plukken. Dit zijn enkele mogelijke vormen van hergebruik.

- **Kennisuitwisseling:** In gebruikersgroepen, overlegplatformen of in directe uitwisseling delen ICT-specialisten hun ervaring met specifieke competenties en technologieën.
- **Software-componenten:** Het wiel niet steeds opnieuw uitvinden. Wanneer onderdelen van een toepassing dezelfde functie moeten vervullen, is hergebruik vaak (deels) mogelijk.
- **(Micro)services:** Toepassingen van de nieuwe generatie, op basis van webservices of API's, bestaan uit tal van autonome micro-diensten. Die regelen de communicatie met andere systemen en toepassingen. Ze maken het nog gemakkelijker om diensten te integreren, of te dupliceren voor hergebruik.
- **Producten en diensten:** Sommige instellingen of gemeenschappelijke structuren bieden gestandaardiseerde ICT-diensten aan. Wanneer meer overheden hiervan gebruik maken, kunnen de kosten worden gedeeld.
- **Processen:** Kerntaken van onze instellingen – denk aan de registratie van aangiften, inning, dossierbeheer, de berekening van toelagen of uitkeringen – zijn vaak gelijklopend. Door ze nog beter op elkaar af te stemmen, kunnen de ICT-toepassingen die het proces ondersteunen quasi ongewijzigd worden hergebruikt.



Gloednieuwe catalogus

Als uithangbord en als referentiepunt publiceerde Smals in 2019 een gloednieuwe website rond hergebruik. Centraal staat de catalogus van herbruikbare diensten, systemen en componenten. Eind 2019 hadden meer dan 10 instellingen hier samen meer dan 80 herbruikbare elementen in samengebracht. De hergebruik-catalogus is publiek toegankelijk en bevat onder meer een beschrijving van elke component, dienst of systeem, eventueel bijkomende documentatie en contactgegevens voor ondersteuning.

De site inspireert ook met allerlei getuigenissen over hergebruik in projecten, evenementen en ander nieuws. Geïnteresseerden kunnen zich er ook inschrijven voor de nieuwsbrief. Meer informatie: www.ict-reuse.be.

Winnaar European Sharing & Reuse-Award

Op 11 juni 2019 viel de Belgische sociale zekerheid in de prijzen op de Sharing and Reuse Conference, een evenement ter promotie van hergebruik en samenwerking tussen overheden op het vlak van ICT, dat kadert binnen het ISA²-programma van het directoraat-generaal voor informatica (DIGIT) van de Europese Commissie. Het eHealth-platform werd toen in het Roemeense Boekarest uitgeroepen tot het Europese Shared IT services-initiatief met de 'Grootste impact op burgers of bedrijven'. De jury waardeerde onder meer het levendige ecosysteem, de samenwerking met private partners, de hoge graad van adoptie door de sector en visie op de toekomst.



ICT VOOR WERK, GEZIN EN GEZONDHEID

De samenwerking rond ICT in de Belgische sociale zekerheid is exemplarisch. Samen leggen we de lat voor e-government en eHealth elk jaar hoger. Internet is het dominante informatiekanal voor de communicatie tussen burgers, bedrijven en de overheid. We hanteren al jaren het 'only once'-principe voor het opvragen van informatie. En we helpen de overheid om samen met bedrijven te strijden tegen fraude en sociale dumping in niet alleen de bouw-, schoonmaak-, vlees-, bewakings- en transportsector, maar ook bijvoorbeeld in de begrafenis-, metaal- en technologiesector.

Binnen de overheid zorgt ICT voor meer efficiëntie dankzij procesherziening en het elektronisch uitwisselen van reeds bestaande informatie. Alleen al binnen de sociale zekerheid hebben de openbare instellingen in 2019 meer dan 1.2 miljard berichten elektronisch uitgewisseld via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid. Ook in de gezondheidszorg is de elektronische uitwisseling van informatie een realiteit, met het eHealth-platform als veilige draaischijf. Steeds meer toegevoegde waarde wordt gegenereerd dankzij de geïnformeerde toestemming om gegevens te delen van reeds twee derde van alle Belgische burgers.

De analyse van elektronische gegevens is een interessant middel voor beslissingsondersteuning op alle niveaus. Grote datasets worden met succes samengebracht om maatschappelijke trends in de nabije toekomst te voorspellen via 'predictive analytics'. Er is ook een steeds groter draagvlak om deze 'big data'-analysetechnieken in te zetten voor fraudebestrijding, op terreinen zoals sociale dumping.

Elektronische uitwisseling gezondheidsgegevens voor meer dan 7,9 miljoen Belgen

Het eHealth-platform is een performante centrale draaischijf waarlangs private en publieke actoren veilig informatie uitwisselen, met strikte garanties voor de privacy en een beschikbaarheid van minstens 99,9%. Smals zorgt er mee voor dat informatie goed terechtkomt: op het juiste moment, bij de juiste actoren, in alle veiligheid. Meer dan 7,9 miljoen Belgen hadden begin 2019 hun geïnformeerde toestemming gegeven om hun gezondheidsgegevens elektronisch uit te wisselen via het eHealth-platform. Vier jaar eerder waren dat er nog maar zo'n 600.000. De doorbraak kwam er met de steun van de hele sector en door een breder daadwerkelijk gebruik van de eHealth-toepassingen. In oktober 2016 bevatte het Vlaamse eerstelijnsplatform Vitalink zo'n 730 000 verkorte medische dossiers (Sumehr). In december 2019 steeg dit aantal al tot liefst 2,5 miljoen dossiers.

ICT speelt steeds vaker een beslissende rol in de zorg voor gezondheid en welzijn. Het leidt tot administratieve efficiëntie en verbetert de medische praktijk. Anonieme registers tonen jaar na jaar aan welke ingrepen de beste resultaten geven. Bij een gekend defect met een kunstheup, pacemaker of een ander implantaat zijn de dragers nu snel terug te vinden. Performant informatiebeheer kan in dit soort situaties levens redden. Het is ook de basis voor betere zorg dankzij 'Evidence based medicine'.

Minder administratieve lasten dankzij informatisering

De administratieve lasten die wegen op de Belgische ondernemingen en zelfstandigen zijn volgens cijfers van het Planbureau met meer dan de helft gedaald in veertien jaar tijd: van 3,43% van het BBP (2002) naar 1,60% van het BBP (2016). Een belangrijke mijlpaal was de informatisering van de sociale zekerheid met de verplichte elektronische 'Multifunctionele aangifte' (DmfA) vanaf april 2003. De elektronische aangifte verving een onoverzichtelijke stroom van individuele aangiften naar zo'n 25 openbare instellingen. De Belgische werkgevers besparen sinds de DmfA fors op hun loonadministratie. Het Planbureau berekende een jaarlijks recurrente besparing van 1,7 miljard euro.

In 2019 gaven ruim 277.000 werkgevers elk kwartaal – rechtstreeks of via hun erkend sociaal secretariaat – de loon- en prestatiegegevens door aan de sociale zekerheid. Voor elke werknemer betekent de elektronische aangifte een garantie van zijn of haar sociale rechten vanaf dag één. Voor de overheid zijn digitale informatiestromen een krachtig hulpmiddel om toekomstgericht te denken en de betaalbaarheid van onze sociale zekerheid op lange termijn te garanderen. De sociale zekerheid stelt zich daarbij steeds meer op als een partner en adviseur van de ondernemingen.

De e-Box Onderneming was één van de vereenvoudigingsinitiatieven die bedrijven het meest apprecieerden in de enquête van het Planbureau voor 2016. In de enquête gaven bijna 88% van de ondervraagde ondernemingen aan de eBox enigszins tot veel te waarderen. Meer dan 46% van de ondernemingen, of zelfs 56% van de grote ondernemingen, verklaart de e-Box zelf te gebruiken. In 2019 werden er zo meer dan 6 miljoen documenten uitgewisseld. Meer dan 69.000 werkgevers zijn momenteel actief in e-Box.

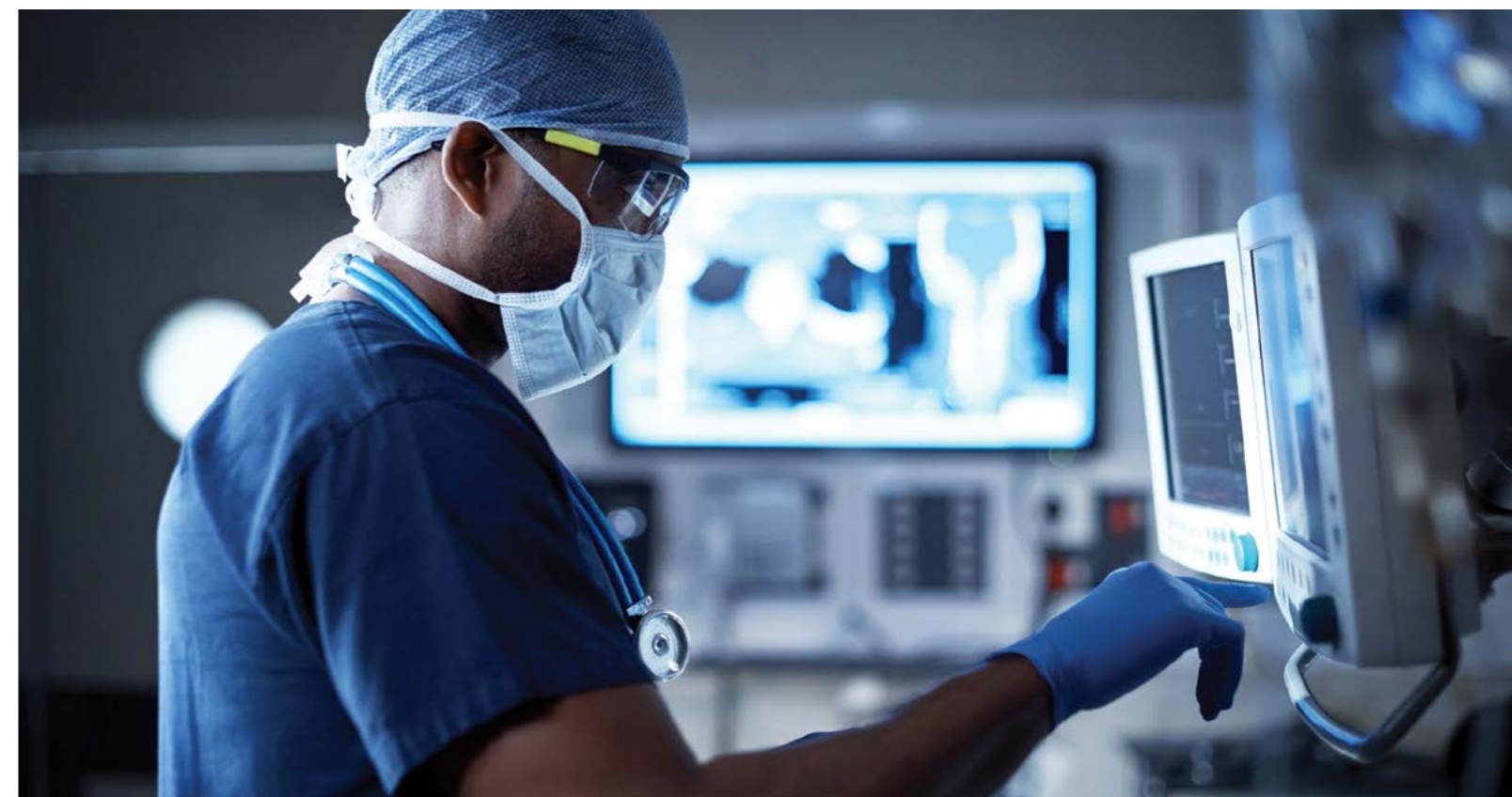
Performante zorg voor onze burgers

Elektronische gegevensstromen helpen om de zorg voor zwakkeren in de samenleving beter te organiseren. Burgers die door ouderdom of ziekte zorgbehoevend worden, krijgen met BelRAI een online screening die door de hele zorgsector wordt erkend. Zo krijgen ze een zorgaanbod op maat, zonder telkens opnieuw allerlei vragenlijsten in te vullen. Het Vlaamse e-Youth-platform brengt informatie, zoals de zorg- en schoolgeschiedenis, samen voor kwetsbare jongeren. Zorgverleners kunnen zo beter samenwerken en hen de best mogelijke begeleiding geven. MediPrima helpt jaarlijks zo'n 22.000 personen die niet voor een ziekteverzekering in aanmerking komen. Een digitale gegevensstroom registreert en vergoedt naast hospitalisaties en ambulante zorgen sinds 2017 ook een bezoek aan de huisarts. Via het systeem kunnen de bezoeken aan de huisarts terugbetaald worden en sinds 2019 kunnen de geneesmiddelen worden gedekt die afgeleverd worden in een apotheek, voor zover dat wordt ondersteund door hun software-leverancier.

Iedereen in België kan voortaan persoonlijke officiële communicatie vanuit de overheid elektronisch ontvangen, dankzij de vernieuwde eBox Burger. Begin 2019 werd bovendien MyBenefits gelanceerd, een app waarmee mensen uit kwetsbare groepen makkelijk hun sociaal statuut kunnen aantonen. Eén jaar later werd de app zo'n 150 keer per dag gebruikt, goed voor meer dan 24.000 attesten. De app draagt bij tot het weghalen van sociale drempels en een bredere toegang tot de aanvullende sociale rechten. MyBenefits werd genomineerd voor twee eGov Awards in de categorieën Rendabiliteit en Beste Project.

Snelle respons in crisistijd (Covid-19)

De hierboven beschreven bouwstenen, technologieën en praktijken hebben er mee voor gezorgd dat Smals in het voorjaar van 2020 de instellingen optimaal kon ondersteunen in de continuïteit van hun werking en in hun zorg voor burgers en bedrijven tijdens de coronacrisis.



'IN-HOUSE'-DIENSTVERLENING VOOR DE PUBLIEKE SECTOR

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

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

Strategische controle en strikte focus

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

De Overheidsopdrachtenwet van 17 juni 2016, in het bijzonder artikel 30, verduidelijkt het wettelijk kader voor 'in-house' opdrachten. In lijn met deze wettelijke voorwaarden hebben alle Smals-leden een vertegenwoordiger in de belangrijkste beslissingsorganen, zodat ze een daadwerkelijke controle behouden over de strategische objectieven en de belangrijke beslissingen. De Belgische wet op de oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid (15 januari 1990, hoofdzakelijk artikel 17bis) verplichtte eerder al de instanties, in de wet opgesomd, die zich verenigen voor de gezamenlijke verwezenlijking van hun ICT-behoefte, om dat te doen in de vorm van een kostendelende vzw.

Alle aangesloten instellingen zijn gewone leden, met een gewogen stemrecht binnen de Algemene Vergadering. Per categorie (A, B en C) kunnen zij één of meerdere bestuurders voordragen voor het Bestuursorgaan. De Algemene Vergadering beslist over nieuwe aanvragen tot lidmaatschap, volgens de criteria vastgelegd in de statuten van Smals.

Transparantie en samenwerking

Door de status als 'in-house' dienstverlener kunnen de leden aan Smals specifieke ICT-opdrachten toevertrouwen, deze in rechtstreeks overleg opstarten en voortdurend bijsturen. Het kader voor de samenwerking tussen Smals en haar leden berust op de basisvoorwaarden van het lidmaatschap – de zogenaamde Algemene Samenwerkingsmodaliteiten (ASM). De specifieke doelstellingen en wederzijdse engagementen over een project, dienst of detachering worden vervolgens vastgelegd in de Bijzondere Samenwerkingsmodaliteiten (BSM). Details over de uitvoering van een project staan steeds vermeld in het Project Initiation Document (PID). Voor diensten is dat in het bijhorende Service Level Agreement (SLA).

Smals en de aangesloten instellingen hechten veel belang aan goede afspraken, transparantie en voorspelbare budgetten. Per opdracht beschikt elk lid over een helder overzicht van de geleverde diensten en een betrouwbare projectie van nog te verwachten uitgaven.

Dankzij het kostendelend mechanisme van Smals bouwen de leden diensten uit in gemeenschappelijk beheer, die ze onderling verrekenen. Dit samenwerkingsmodel vormt een belangrijke troef voor het lopende synergieprogramma en de G-Clouddiensten.



Gezamenlijke ICT-aankopen

Smals respecteert strikt de wetgeving op de overheidsopdrachten. Door haar status als 'in-house'-dienstverlener is de vzw Smals zelf, net als de aangesloten instellingen, een aanbestedende overheid. Telkens wanneer Smals een beroep doet op de private markt – bijvoorbeeld voor hardware, software of diensten – is de overheidsopdrachtenwetgeving dus van toepassing.

Dankzij haar zuivere focus op ICT heeft Smals een ruime expertise opgebouwd op het vlak van ICT-aankoopprocedures. Door haar terreinkennis en schaalvoordelen slaagt Smals er systematisch in om competitieve prijzen te bedingen, voor de juiste producten en diensten, en te kiezen voor toekomstgerichte technologie, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften. Smals helpt de publieke sector bij ICT-aankopen dankzij systematisch overleg, over gelijkaardige of gezamenlijke ICT-noden. In overleg met de G-Cloudpartners en met het Strategisch Federaal Aankoopoverleg (SFA) wordt afgesproken welke instellingen welke overheidsopdrachten uitschrijven.

Vaak bevatten ICT-raamovereenkomsten een clausule 'overheidsopdrachtencentrale': tijdens de looptijd van het contract kunnen andere overheden die dit wensen, producten of diensten afnemen aan dezelfde voorwaarden, zonder nood aan een nieuwe procedure. Publieke instellingen met gelijklopende ICT-noden vermijden zo de investering, het risico en de doorlooptijd van een aparte overheidsopdracht.

EEN HART VOOR DUURZAAMHEID: MENS, MIDDELEN EN MILIEU

Net zoals haar leden hecht Smals belang aan maatschappelijk engagement, het verantwoord gebruik van openbare middelen, gelijke kansen, de gezondheid van haar medewerkers en respect voor het leefmilieu. In 2011 werd er een CSR-groep opgericht die de waarden die Smals essentieel vindt, omzet in acties.

Duurzaam recycleren met Out of Use

Smals trekt haar maatschappelijke missie door in goed bestuur, arbeidsomstandigheden, milieuzorg, eerlijk zaken doen en maatschappelijke betrokkenheid. We gebruiken 100% groene stroom, besparen op verbruik dankzij innovatieve lucht- en waterkoeling in onze datacenters, én recycleren ICT-materiaal ten voordele van Natuurpunt en Natagora. Het IT-materiaal verzameld door Smals heeft ervoor gezorgd dat er 352 bomen werden geplant in de periode 2017-2019. Recyclagespecialist Out of Use certificeert dat alle gegevens definitief worden gewist, in regel met de GDPR-vereisten.

Duurzame datacenters en mobiliteit

Smals streeft naar een lagere ecologische voetafdruk, onder meer via het stroomverbruik en de vervoersmodaliteiten. Voor elektriciteit koos Smals het meest gunstige aanbod met 100% hernieuwbare energie. De beide datacenters van Smals zijn uitgerust met innovatieve koelsystemen die koude buitenlucht, waterkoeling vanuit het kanaal Brussel-Charleroi en de klassieke elektrische koeling combineren. Dit verlaagt het stroomverbruik voor de koeling met zo'n 45% – een belangrijke factor in de operationele kost van beide datacenters. In 2019 verbeterde Smals de verlichting in één van haar datacenters en verkleinde zo verder haar voetafdruk. Volgens het multimodale vervoersrapport van het Brussels Gewest komen zo'n 88,76% van alle medewerkers in de Brusselse Smals-vestigingen met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets naar het werk. Smals stelt ook fietsen ter beschikking voor verplaatsingen naar klanten, of tussen de verschillende sites te Brussel.

Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer

Bij de aanwerving en in de verdere loopbaan zijn de competenties van onze mensen bepalend, ongeacht hun sekse, leeftijd, nationaliteit, sociale of etnische afkomst, seksuele geaardheid, geloofs- en levensbeschouwing, politieke voorkeur, handicap of lichamelijk kenmerk. In 2019 werkten er 21 verschillende nationaliteiten voor Smals. Liefst 18,1% van alle ICT-specialisten is vrouwelijk, of ruim 28% van alle medewerkers. Met meer dan één op zes vrouwelijke ICT'ers doet Smals het beter dan het sectorgemiddelde. Smals kent een hoge werkelijke pensioenleeftijd en een actieve rekrutering van zeer ervaren medewerkers. Medewerkers kunnen rekenen op heel wat kwalitatieve opleidingsmogelijkheden om te blijven groeien in een vakdomein dat razendsnel evolueert.

Duurzame contacten met taalproject Say Hello

Een brede waaier aan nationaliteiten op de werkvloer brengt een brede waaier aan talenkennis met zich mee. Daarom riep Smals in 2017 het taalproject "Say Hello" in het leven. Hierbij komen collega's die een passie delen voor dezelfde taal tijdens de middagpauze samen om over een, al dan niet ICT-gerelateerd, thema te praten. In 2019 vonden er doorheen het jaar conversatietafels Engels en Italiaans plaats. Het initiatief brengt medewerkers samen uit allerlei diensten met diverse functies. Het doel is om collega's met een passie te verenigen, hun zelfontwikkeling te stimuleren en hen een intern netwerk te laten uitbouwen in een aangename werksfeer.

Gezondheid op en naast de werkvloer

Een gezond evenwicht tussen werk en vrije tijd is de beste garantie dat Smals op een duurzame wijze kan blijven rekenen op de inzet van haar medewerkers. Medische screenings, inclusief een gratis jaarlijks kankeronderzoek en vaccinaties tegen griep, helpen om gezondheidsproblemen te voorkomen, of in een vroeg stadium op te sporen. Smals spoort haar medewerkers aan om gezond en evenwichtig te eten. Er wordt wekelijks gratis fruit voorzien op de werkplek. Medewerkers kregen de gelegenheid om samen deel te nemen aan sportieve activiteiten: van een gezellige familiewandeling en zaalvoetbal, tot loopwedstrijden zoals de 20 km door Brussel en de Antwerp 10 Miles. Zes teams van Smals deden bovendien mee aan de Business Trio Triathlon. In december liep een Smals-team de Warmathon en steunde zo onder meer Artsen Zonder Grenzen.

Burgers en ondernemingen staan centraal

Smals helpt de openbare instellingen van sociale zekerheid om de openbare middelen optimaal te gebruiken ten behoeve van de burgers en de ondernemingen. Wanneer we projecten uitvoeren voor onze leden, stellen we de eindgebruiker zoveel mogelijk centraal en kijken we over de grenzen van de instellingen heen. Zo leveren we elektronische diensten op, die zo optimaal mogelijk passen in de leefwereld en processen van de eindgebruiker.



Bestuursorganen

Bestuursorgaan

De bestuurders worden benoemd door de Algemene Vergadering van Smals op voordracht van de leden*, die op die manier de ultieme controle uitoefenen over het beleid van Smals. Het Bestuursorgaan (voor 1/1/2020 de Raad van Bestuur) beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. Het Bestuursorgaan legt de rekeningen voor aan de Algemene Vergadering en benoemt de Voorzitter, Ondervoorzitter, Gedelegeerd bestuurder, Plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder, Algemeen directeur, Secretaris en leden van het Directiecomité.

Op 31 december 2019 hadden volgende personen zitting in het Bestuursorgaan (Raad van Bestuur):

Pierre Vandervorst – voorzitter

Christine Miclotte – ondervoorzitter

Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

Frank Robben – gedelegeerd bestuurder

Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

Georges Carlens – plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder

Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

Jo De Cock – bestuurder

Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Axel Delvoie – bestuurder

Voorgedragen door de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

Karel Deridder – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Thibaut Duvillier – bestuurder

eHealth-platform

Anne-Sophie Gillain – bestuurder

Voorgedragen door de Minister van Begroting

Jocelyne Julémont – bestuurder

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Pascale Lambin – bestuurder

Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris)

Alexandre Lesiw – bestuurder

POD Maatschappelijke Integratie

Jean Moureaux – bestuurder

Sigedis vzw

Karine Moykens – bestuurder

Vlaamse Overheid – Departement Welzijn, Volksgezondheid & Gezin

Anne Ottevaere – bestuurder

Federaal agentschap voor de Kinderbijslag (Famifed)

Sarah Scaillet – bestuurder

Federale Pensioendienst (FPD)

Koen Snyders – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Jean-Marc Vandenberg – bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW)

Anne Vanderstappen – bestuurder

Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

Luc Wintmolders – bestuurder

E-gov vzw

Strategisch Comité

Het Strategisch Comité wordt bijeengeroepen en voorgezeten door de gedelegeerd bestuurder. Het comité rapporteert aan het Bestuursorgaan 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 het Bestuursorgaan over de mate van realisatie van de strategische doelstellingen en formuleert, indien nodig, voorstellen tot bijsturing.

De leden van het Strategisch Comité op 31 december 2019 waren:

- De leden van het directiecomité van Smals
- dhr. Georges Carlens – RVA
- dhr. Jo De Cock – RIZIV
- mevr. Anne-Sophie Gillain – beleidscel minister van begroting
- mevr. Christine Miclotte – HZIV
- mevr. Karine Moykens – departement WVG
- dhr. Frank Robben – gedelegeerd bestuurder Smals
- mevr. Sarah Scaillet – FPD
- dhr. Koen Snyders – RSZ
- dhr. Jean-Marc Vandenberg – HWW
- mevr. Anne Vanderstappen – RSVZ
- dhr. Pierre Vandervorst – Voorzitter Smals
- dhr. Tony Vanderbruggen – Smals, secretaris strategisch comité

Auditcomité

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 31 september 2010 en rapporteert aan het Bestuursorgaan. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van het Bestuursorgaan en drie externe leden.

Op 31 december 2019 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

- dhr Koen Snyders (RSZ), voorzitter
- dhr Georges Carlens (RVA)
- dhr Jean-Pierre Garitte, externe expert
- dhr Pierre Pots, externe expert
- dhr Frank Robben (KSZ)
- dhr Jean-Marc Vandenberg (HWW)
- mw Anne Vanderstappen (RSVZ)
- dhr Pierre Vandervorst (Smals)
- dhr Harald van Outryve d'Ydewalle, externe expert

Jean-Pierre Garitte is voorzitter en extern expert van het auditcomité bij Audit Vlaanderen (Vlaamse lokale besturen) en CEO van IIA Belgium. Pierre Pots is voormalig administrateur-generaal van Fedris. Harald van Outryve d'Ydewalle is directeur Aankoopdienst bij Elia.

De activiteiten rond Interne Audit en de rapportering aan het Auditcomité worden beheerd door Sandra Florent en Peter Sileghem, interne auditoren bij Smals. Sandra Florent heeft een master in Business Engineering (Solvay Business School) en een ISACA-certificatie als Certified Information Systems Auditor (CISA). Ze heeft 18 jaar ervaring in managementcontrole, analyse en deugdelijk bestuur, bij onder meer Proximus, Smals en het pensioenfonds F. Delory. Peter Sileghem haalde een master in Bedrijfsinformatica aan de VUB, een MBA aan de Solvay Business School, een master in Computer Audit aan de Antwerp Management School en een licentie in de Psychologie aan de VUB en de KU Leuven. Hij heeft 30 jaar ervaring in ICT-ontwikkeling en ICT-directie bij Deutsche Bank, Euronext, BNP Paribas, AG Insurance en het FAVV. Naast algemeen management heeft hij ook meer specifieke ervaring opgedaan met IT-audit, informatieveiligheid, sourcing en transformatietrajecten. Hij behaalde de audit-kwalificaties Certified Information System Auditor (CISA) en Certified Governance in Enterprise IT (CGEIT), naast bredere kwalificaties in Software Development Maturity (CMMi), IT Service Management (ITIL), Project Management (PMP), Enterprise Architecture (TOGAF) en Agile. Peter Sileghem is tevens interne auditor bij IBP F. Delory.

*Twee bestuurders worden daarnaast benoemd door de Algemene Vergadering, op voordracht van de ministers van Begroting en van Sociale zaken.



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 2019 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercruyse.

Strategie

Mission statement

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

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

Strategie en bedrijfsprioriteiten

In lijn met onze mission statement willen we de vertrouwensrelatie met onze klanten versterken door, onder andere, business continuity te garanderen. Onze talrijke projecten willen we realiseren door voldoende, competente medewerkers te voorzien. Verder wil Smals meerwaarde bieden door in te zetten op hergebruik van softwarecomponenten en slimme innovaties toe te passen in de praktijk.

Business continuity

Sinds 2018 voert Smals een ingrijpend verbeterprogramma uit om haar operationele dienstverlening te versterken. Dit programma had in het begin een technische focus, met als doel om, onder andere, de stabiliteit van onze diensten te verhogen en onderlinge afhankelijkheden van componenten te verminderen. In een latere fase werd ervoor gekozen de scope van het programma te verbreden en ook in te zetten op communicatie. Zo werden al een reeks maatregelen genomen om adequaat te communiceren bij storingen, klanten duidelijk te informeren over potentiële risico's en aangepaste oplossingen te formuleren. Dit programma loopt over meerdere jaren en wordt bijgestuurd waar nodig om een optimale dienstverlening te kunnen bieden. Naast de continuïteit van de elektronische dienstverlening werd ook gefocust op de verbetering van de communicatie in geval van incidenten zowel met de leden als met de eindgebruikers.

Hergebruik realiseren

Smals bouwt bruggen tussen instellingen waardoor de leden gemakkelijk ICT-hardware, softwarecomponenten, businessprocessen en gegevensstromen samen kunnen gebruiken. Door de business-architectuur voldoende generiek uit te bouwen, kunnen de leden elkaars toepassingen en functionaliteiten hergebruiken. Metingen tonen aan dat hergebruik zeer rendabel is en dat de mogelijkheden systematisch worden gebruikt. In 2019 bedroeg het rendement-op-investering (ROI) gemiddeld 35%, wat een besparing op software-ontwikkelkosten betekende van meer dan tien miljoen euro.

Talent aantrekken en ontplooiën

Om aan de talrijke aanvragen voor projecten en diensten tegemoet te komen, zet Smals extra in op het aanwerven van nieuwe medewerkers. Er werden 238 nieuwe collega's aangeworven in 2019. Gezien de razendsnelle evolutie van technologische mogelijkheden en noden, is het ook essentieel om de huidige Smals-medewerkers voor te bereiden op de toekomst. Daarom werd extra geïnvesteerd in het versterken van de competenties via opleidingen en het optimaal inzetten van het beschikbaar potentieel door interne mobiliteit. De opleidingsmogelijkheden en doorgroeitrajecten worden quasi permanent uitgebreid.

Toegepaste innovatie

De technologische evolutie gaat razendsnel. Smals onderzoekt en test dan ook continu een aantal innovatieve mogelijkheden. Het is daarbij van belang dat deze zich kunnen vertalen naar maatschappelijke meerwaarde voor bijvoorbeeld burgers en ondernemingen. Daarom richten we ons op innovatie die toegepast kan worden in de praktijk en zich niet louter beperkt tot theoretische studies. Zo kunnen we onze klanten ook tonen wat nieuwe technologieën concreet kunnen betekenen voor hen en hun eindgebruikers.

Interne audit en risicobeheer

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 10 september 2010, is een adviserend subcomité van de het Bestuursorgaan. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van het Bestuursorgaan en drie externe leden. In het boekjaar 2019 werd het voorzitterschap van het Auditcomité uitgeoefend door de heer Koen Snyders, administrateur-generaal van de RSZ. De dienst Interne Audit, onder het dagelijks beheer van mevrouw Sandra Florent en mijnheer Peter Sileghem, rapporteert rechtstreeks aan het Auditcomité.

Onafhankelijkheid en deskundigheid

In het Auditcomité van Smals vzw zetelen drie externe experts. Het Beheersorgaan is van oordeel dat de onafhankelijke experts 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 het Bestuursorgaan bijstand in de uitoefening van zijn toezichtsovername en controle in ruime zin. Het Auditcomité kan zich alle nuttige inlichtingen of stukken laten verstrekken en elk nazicht laten uitvoeren.

1. Financiële rapportering

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

2. Interne controle en risicobeheer

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

3. Werking van de interne audit

Het Auditcomité beoordeelt de efficiëntie en de onafhankelijkheid van de werking van de dienst Interne Audit. Tevens gaat het Auditcomité na in welke mate het management tegemoetkomt aan de auditbevindingen en zijn aanbevelingen. In 2019 analyseerde het Auditcomité de interne auditrapporten, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd. Het Auditcomité heeft ook het activiteitenverslag interne audit opgemaakt en dit ter goedkeuring voorgelegd aan het Bestuursorgaan.

4. Wettelijke controle van de jaarrekeningen

Na beoordeling van de toelichtingen die werden verstrekt door de directie van Smals en de commissaris, verleende het Auditcomité een positief advies aan het Bestuursorgaan over de financiële resultaten op 31 december 2019 en de feiten die deze resultaten beïnvloedden.

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

Het Auditcomité vergewist zich van de adequate werking van het externe toezicht door de commissaris. Ook formuleert het advies aan het Bestuursorgaan met betrekking tot de aanstelling of de herbenoeming van de commissaris door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, evenals aangaande hun onafhankelijkheid en bezoldiging. Tot slot ziet het Auditcomité 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 al haar activiteiten. De interne auditfunctie heeft als opdracht de interne controle te bevorderen en permanent toe te zien op de performante werking en de daadwerkelijke toepassing van de bestaande controlesystemen.

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

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

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde driemaal in 2019, telkens in aanwezigheid van de voorzitter van het Bestuursorgaan, de Interne Auditoren en één departementsdirecteur van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne Audit vormden vaste agendapunten.

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

In de loop van het jaar 2019 nam het Auditcomité kennis van zeven auditverslagen, namelijk: Change & release management, Datacenter-beheer, Incident management, Problem management, Configuration management, Monitoring en Application lifecycle. In 2019 werden negen opvolgingsaudits uitgevoerd.

Risicobeheer

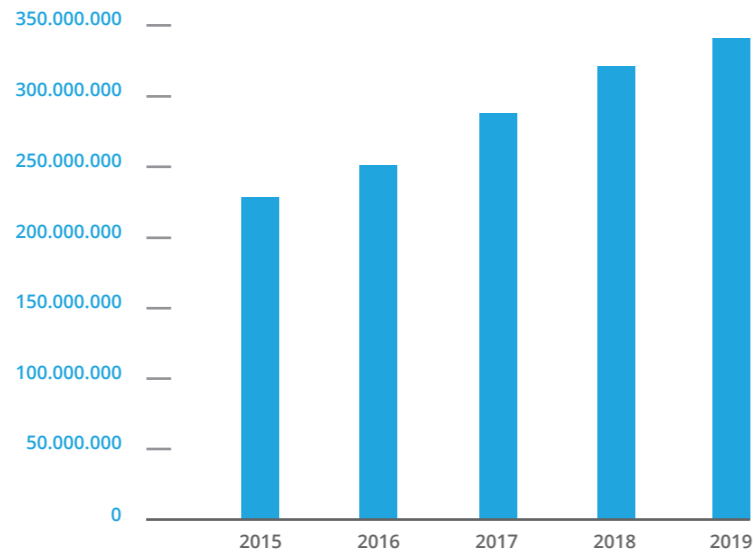
Smals hanteert een risico-identificatiemodel dat in de voorbije tien jaar meer dan 500 bedrijfsrisico's in kaart heeft gebracht. De waarschijnlijkheid, de mogelijke impact en het bereikte niveau van risicobeheersing worden hier geëvalueerd voor alle geïdentificeerde risico's. Het eindresultaat draagt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

Dankzij een brede participatie in de risicobeheersing helpen medewerkers om de werkprocessen en de kwaliteit van geleverde diensten verder te verbeteren. In 2019 heeft Smals het risicoregister verder up-to-date gebracht door een herevaluatie van alle opgelijste risico's. De inspanningen op het vlak van de dekkingsgraad van het register werden voortgezet dankzij een striktere toepassing van de "3 verdedigingslijnen" op het vlak van risicobeheer (management, interne diensten, interne audit). Dit principe laat toe om de communicatie over risico's van de actoren op het terrein naar de cel risicobeheer, of indien nodig naar de interne audit, beter te formaliseren.

Tot slot blijft Smals zijn ervaring delen op het vlak van de toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR), de Europese verordening die sinds 25 mei 2018 van kracht is, met name door de bruikbare, relevante standaarden te integreren in een toegankelijke, universeel inzetbare tool die publieke instellingen helpt bij hun risico-analyse en in hun communicatie met de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). Deze tool bevat een referentielijst van risico's, die het volledige werkveld van de GDPR afdekt, evenals korte samenvattingen in radar-vorm, voor een snelle en goed geïnformeerde besluitvorming.

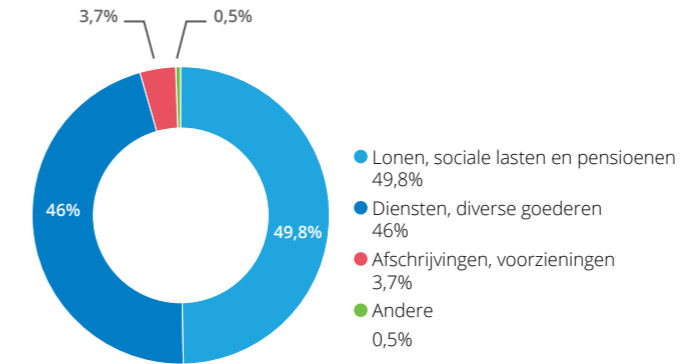
KERNCIJFERS

Evolutie van de omzet 2015-2019

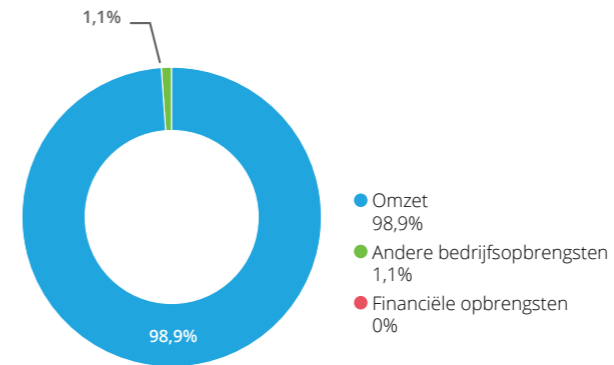


	2015	2016	2017	2018	2019
Omzet (EUR)	227.930.601	251.451.736	288.629.550	321.649.376	341.169.876

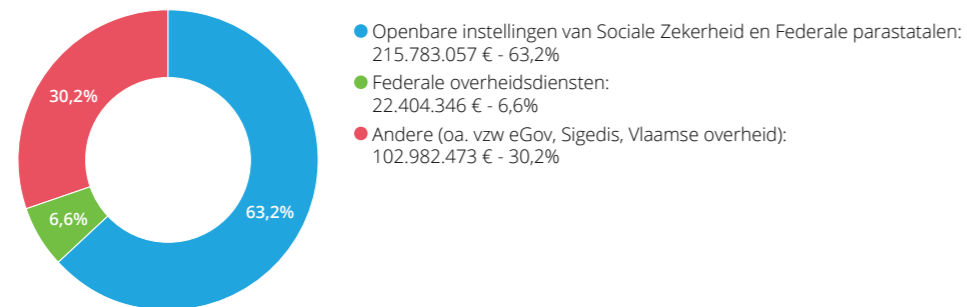
Kostenstructuur



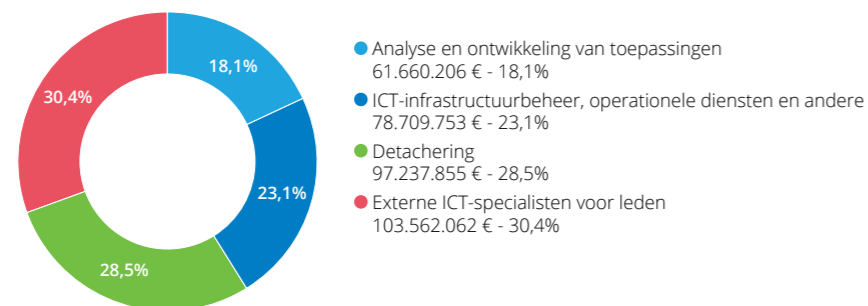
Opbrengsten



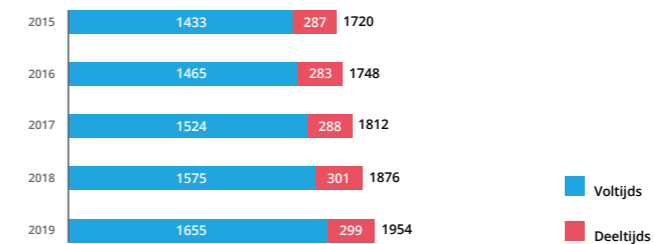
Samenstelling van de omzet naar klantengroep



Samenstelling van de omzet naar activiteiten



Aantal werknemers 2015-2019



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2015	1433	287	1720
2016	1465	283	1748
2017	1524	288	1812
2018	1575	301	1876
2019	1655	299	1954

KLANTENBEHEER WIJST DE WEG DOOR DIENSTENAANBOD

Dankzij jarenlange intense samenwerking kent Smals de ICT-noden van haar leden door en door. De blijvende focus op sociale zekerheid en gezondheidszorg zorgt voor een partnerrelatie, gebouwd op vertrouwen en gericht op de creatie van wederzijdse meerwaarde. De dienst klantenbeheer speelt een sleutelrol in het beheren en ontwikkelen van de relatie op lange termijn. Elke instelling krijgt persoonlijke begeleiding en één aanspreekpunt voor alle wensen en zorgen.

Klantenbeheerders zorgen ervoor dat alle Smals-leden een luisterend oor krijgen voor al hun vragen inzake informatiebeheer van strategische, technologische en praktische aard. De opvolging is persoonlijk, gebaseerd op vertrouwen en zonder enige omzetdoelstelling. In het belang van de continuïteit en de kwaliteit van onze diensten, vragen we de leden wel om transparantie en voorspelbaarheid over hun werkbudget. Deze aanpak laat toe om snel in te spelen op formele en minder formele vragen vanuit een nauwe samenwerking tussen de afdelingen klantenbeheer, onderzoek, toepassingsontwikkeling, ICT-infrastructuurbeheer en de G-Cloud. Smals adviseert haar leden over de haalbaarheid van concepten, projecten en nieuwe diensten. Het regelmatig contact met de leden, in alle vertrouwen, is het cement tussen de onderdelen van het Smals-aanbod.

Synergie en hergebruik

Ontstaat bij een overheidsinstelling een nieuwe behoefte? Dan is de kans groot dat Smals of één van de leden al eerder met een gelijkaardige situatie te maken kreeg. Ervaring uitwisselen is dan een waardevolle eerste stap. Soms gaat het nog verder, naar de uitbouw van een gemeenschappelijke dienst, of het hergebruik van bestaande diensten of onderdelen. Binnen het G-Cloud-initiatief ligt de nadruk op diensten in gemeenschappelijk beheer. Het portfolio bestaat uit diensten van private aanbieders, diensten aangeboden door overheidsinstellingen en Smals-diensten.

Klantenbeheerders informeren de leden en helpen hen voor het gehele portfolio – ook voor diensten die niet, of slechts voor een klein gedeelte door Smals worden aangeleverd. Smals stelt zich maximaal coöperatief op, biedt ondersteuning waar het kan en verwijst door waar nodig.

Sinds 2019 wordt ook een belangrijk traject gevolgd rond het hergebruik van software, diensten en business-logica – tussen Smals en haar leden, en tussen de leden onderling. Dat maakt het mogelijk om nieuwe toepassingen veel sneller te ontwikkelen, tegen een lagere kost. Om het draagvlak voor hergebruik verder te laten groeien, zijn herbruikbare elementen uit de hele sociale zekerheid terug te vinden in een handige catalogus.

Werkveld breder door regionalisering

Smals groeide in 2019 in de breedte van de gevraagde diensten, terwijl meer instellingen de weg vinden naar het aanbod. Door de zesde staatshervorming nam de activiteit toe op het regionale niveau – in Vlaanderen onder meer voor het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, de agentschappen Opgroeien, Vlaamse Sociale Bescherming, Zorg en Gezondheid, de VDAB en de nieuwe uitbetalingsinstelling VUTG. In Wallonië werkt Smals voor de Service Public de Wallonie, het agentschap AViQ en de nieuwe uitbetalingsinstelling FamiWal. Ook de Brusselse instelling voor sociale bescherming Iriscare werd lid van Smals. De klantenbeheerders ondersteunen de betrokken diensten zo goed als mogelijk.

Belangrijke toename van aantal externe ICT-specialisten

De voorbije jaren zag Smals een aanhoudende groei van het aantal externe ICT-specialisten die via raamovereenkomsten aangetrokken worden vanuit de private sector. Met deze relatief recente activiteit worden leden, tegen een beperkte administratiekosten, geholpen om snel en flexibel de nodige externe competenties te vinden. Het belang hiervan is zodanig gegroeid dat dit een volwaardige activiteit geworden is naast de activiteiten in software-ontwikkeling, ICT-diensten en detachering. Klantenbeheerders zijn de eersten in lijn om deze dienstverlening te ondersteunen en om de leden te helpen hun weg te vinden in deze niet altijd eenvoudige materie.

ONDERZOEK

Artificiële intelligentie, cryptografie en fraudebestrijding in de praktijk

Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek & ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in functie van de strategie van Smals en de nieuwste technologische evoluties. Smals-leden kunnen elk jaar rekenen op infosessies, publicaties, werkende prototypes en praktijkgericht individueel advies. In 2019 ging er veel aandacht naar de mogelijkheden van artificiële intelligentie en geavanceerde cryptografie. Thema's rond sociale fraudebestrijding blijven in belang toenemen, terwijl ook blockchain op de agenda blijft staan.

De sectie Onderzoek van Smals detecteert nieuwe technologische mogelijkheden, informeert ICT-beslissingsnemers bij de leden en test nieuwe concepten, inclusief werkende prototypes en pilotprojecten, die voor de publieke sector een reële meerwaarde bieden. Smals beschikt over een team van een tiental onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau, dat ter beschikking staat van individuele klanten. De onderzoeksactiviteiten worden zorgvuldig afgetoetst met de strategische prioriteiten van Smals en haar leden.

In 2019 werd 28% van de research-activiteiten besteed aan consultancy-opdrachten: advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het sturen van data quality projecten, complexe business-analyses, advies rond het inzetten van nieuwe technologieën... De consulting-activiteiten worden in belangrijke mate gefinancierd vanuit de klantorganisaties. Waar nodig werd de planning van lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

Artificiële Intelligentie

Zelfrijdende auto's en geautomatiseerde medische diagnoses waren 20 jaar geleden nog sciencefiction, maar vinden vandaag steeds meer hun weg naar de realiteit. Toegenomen computerkracht, big data beschikbaar via de cloud en slimmere algoritmen bieden nieuwe opportuniteiten voor AI-toepassingen. De infosessie "AI tussen droom en daad" toonde in 2019 alvast aan dat de interesse op het terrein enorm is. Proefprojecten met onder meer Natural Language Processing, met de automatische extractie van meta-data en met Robotic Process Automation bevestigen dat artificiële intelligentie vandaag inzetbaar is. Na de chatbot Student@Work en de Dimona-aangifte via een spraakassistent, volgden experimenten met het automatisch verwerken van inkomende documenten en de verwerking van betalingen. Dankzij het studieproject "Productiviteitsverhoging voor AI" kan de technologie in de praktijk snel worden ingezet door gebruik te maken van tools, platformen en oproepbare services (API's). Er wordt ook een samenwerking opgezet rond een business case voor AI in de gezondheidszorg.

Sociale fraudebestrijding dankzij data-analyse

De permanente onderzoekscel 'Data Quality & Analytics' ondersteunt de strijd tegen sociale fraude. Door het samenbrengen van datasets, data quality technieken en het toepassen van Predictive Analytics blijkt een efficiënte detectie van verschillende frauderisico's mogelijk. Tevens werd er aangetoond dat technieken van web scraping – het ophalen van informatie afkomstig van publieke websites – een nuttig instrument kunnen zijn om sociale fraude te helpen detecteren. Geavanceerde methoden combineren klassieke datamining met datavisualisatie en (social) network analytics. Smals Research heeft aangetoond dat netwerkanalyse- en visualisatietechnieken een uitstekend instrument zijn om fraudepatronen en andere risicofenomenen tijdig te helpen detecteren en efficiënt te analyseren. In 2019 bood het research team de Data Scientists bij de RSZ permanente ondersteuning om deze technieken en methodes zelf concreet in te zetten in de strijd tegen sociale fraude en andere inningsrisico's. Met de introductie van een 'graph databank' (Neo4J) wordt het mogelijk om gegevens visueel te modelleren en te verkennen, in de toekomst ook vanuit de geïntegreerde RSZ-werkomgeving.

Grenzen verleggen in cryptografie

Met cryptografie is vandaag een stuk meer mogelijk dan over het algemeen bekend. Klassieke toepassingen zoals een digitale identiteit bewijzen of informatie versleuteld opslaan en versturen, krijgen het gezelschap van nieuwe concepten. De blijvende aandacht voor privacy en de GDPR stellen nieuwe uitdagingen. Denk aan het anoniem maken van datasets, die voor diepgaande analyse worden gebruikt. Denk aan het uitwisselen van zeer gevoelige informatie, zonder dat de verzender weet over

wie het precies gaat. Denk aan het kruisen van vertrouwelijke gegevens zonder vertrouwde derde partij. Smals experimenteerde met 'oblivious transfer' en creëerde zelf het concept 'oblivious join'.

Blockchain wordt ook nog steeds gezien als een veelbelovende technologie in situaties waar het vertrouwen in een digitale dienst niet door één partij kan worden gegarandeerd, of niet door de andere partijen wordt aanvaard. In een overheidscontext zijn er mogelijkheden voor bijvoorbeeld grensoverschrijdende diensten (diploma's, douane, identiteit...). Smals besloot daarom om het Belgische luik van het European Blockchain Partnership mee te ondersteunen. Samen met Belnet zorgt Smals in 2020 voor de uitbouw van de Belgische nodes van de European Blockchain Services Infrastructure (EBSI). Ondanks de hype heeft Smals Research steeds een nuchtere kijk gehad op Blockchain, waardoor ze haar autoriteit binnen en buiten de sector heeft versterkt. Smals Research werd gevraagd als spreker voor negen conferenties en drie interviews in het kader van thesen, en is lid van de Beltug Blockchain Task Force.

Top Management Program

De activiteiten van Smals Research zijn gericht op nieuwe technologie en de concrete toepassing ervan in een overheidscontext. Het is daarom essentieel dat de onderzoekers een uitstekende voeling hebben met de noden van de leden én dat de leden de innovaties goed kennen. In 2019 startte een programma dat naast de ICT-verantwoordelijken ook het algemeen management van de instellingen wil aanspreken, met presentaties, demonstraties en praktijkgerichte workshops.

Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2019 schreven meer dan 500 geïnteresseerden zich in voor één van de twee infosessies. Dat is ruim 57% meer dan vorig jaar. Met gemiddeld 252 inschrijvingen per sessie, waarvan gemiddeld 81 interne en 171 externe deelnemers, was de publieke interesse uitzonderlijk groot. De sessie over Artificial Intelligence werd wegens de grote publieke belangstelling een derde keer herhaald. De tevredenheid van de deelnemers lag hoog voor beide sessies met gemiddeld 3,9 (maximumscore = 5).

Naast de publieke Infosessies startte de sectie Onderzoek een Top Management Programma op, met informatieve sessies specifiek voor het management-niveau. Smals-leden en instellingen die interesse hebben in onderzoek van Smals Research, kunnen altijd zelf kleinere sessies of workshops aanvragen. In 2019 kwamen onder meer deze onderwerpen aan bod:

- Data quality (Fédération Wallonie-Bruxelles)
- Conversational Interfaces en Chatbots (RVA)
- 'Check inhoudingsplicht' via virtuele assistent (RSZ)
- Geavanceerde cryptografische tools (KSZ)
- Innovathon – Check inhoudingsplicht en Dimona (RSZ)
- AI tussen droom en daad (FPD)
- Valkuilen in AI (RSVZ)
- Conversational interfaces met Dimona-demo (RSZ)
- FIDO2 presentatie en demo (KSZ)
- Graph Analytics (SIT)
- Plan Onderzoek 2019 (SIT)

In 2019 werden net als het jaar voordien twee korte technology briefings georganiseerd binnen het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid. Via dit platform geeft Smals toelichting over innovaties en toont ze nieuwe concepten:

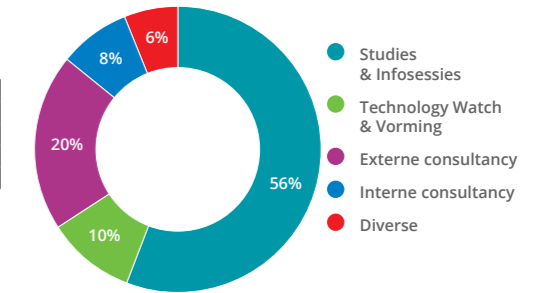
Robotic Process Automation (8/2/2019)

Named Entity Recognition (29/11/2019)

Infosessie	Externe inschrijvingen	Interne inschrijvingen	Totaal	Evaluatie (max. 5)
AI tussen droom en daad	207	106	313	3,8
Advanced cryptography	135	56	191	4,0
Totaal	342	162	504	3,9

Overzicht activiteiten in 2019

Studies & Infosessies	56%
Technology Watch & Vorming	10%
Externe consultancy	20%
Interne consultancy	8%
Diverse	6%



Onderzoeksdomeinen in 2019

Web Scraping voor Analytics: Smals startte een proefproject op basis van Scrapy en Selenium, in samenwerking met de RSZ (Inspectiedienst en fraudedetectiecel), om horecazaken op te sporen die niet in de KBO-databank zijn aangemeld. Zo bleek een aantal van de zaken die online adverteren, niet onmiddellijk terug te vinden in de KBO. Een vervolgtraject met de Inspectiedienst wil deze aanpak verfijnen om het aantal onterecht "verdachte" zaken, bijvoorbeeld te wijten aan data quality-problemen, te verminderen. Er zijn ook nog juridische vragen, die niet aan bod kwamen in deze technische haalbaarheidsstudie. Het besluit van de horeca-testcase is dat web scraping-technologie goed werkt om nieuwe bronnen van informatie succesvol te kunnen aanboren in de strijd tegen de sociale fraude en andere inningsrisico's. In 2020 wordt het project verdergezet, wellicht met nog andere cases.

Robotic Process Automation (RPA): Smals Research werkte een RPA-bot uit voor de Controledienst van RSZ, die maandelijks 600 tot 700 documenten automatisch kan inladen, met de juiste metadata, in de toepassing EDE (elektronisch dossier van de werkgever). Deze taak werd voordien volledig manueel uitgevoerd. De testcase leidde ondertussen tot drie concrete RPA-projecten, waarvan één in 2019 werd opgestart. Er werd ook een overheidsopdracht opgestart en afgerond voor de aankoop van de RPA-software. Voor de Europese online-dienst RINA, onderdeel van het EESSI-programma (Electronic Exchange of Social Security Information) werd een werkende proefopstelling gedemonstreerd. Ze kan gegevens inbrengen via een RPA-bot in de webtoepassing van de Europese Commissie. Via de RINA-webtoepassing kunnen instellingen manueel gegevens uitwisselen, in beperkte volumes, met partnerinstellingen in andere landen. Smals bekeek ook diverse governance-aspecten (orchestratie, authenticatie van bots...) en een concrete oplossingspiste voor de authenticatie van een RPA-robot.

Productiviteit voor AI-projecten: Smals zoekt naar tools en middelen om AI-projecten in de toekomst sneller en efficiënter op te leveren. Hierbij ging de meeste aandacht uit naar de keuze, op basis van concrete testcases, van tools en een bijhorende werkwijze ("pipeline") om zelf efficiënt modellen voor Natural Language Processing (NLP) te bouwen. Met NLP kunnen we niet-gestructureerde informatie zoals teksten, documenten, e-mails... automatisch verwerken. Op de markt beschikbare API's zijn immers niet altijd geschikt voor de problematiek van de Smals-leden, of kunnen enkel in de cloud worden aangeroepen (privacy). Smals Research heeft nu de nodige toolsets, aanpak en marktkennis ter beschikking om AI-projecten, met focus op natuurlijke taalherkenning (NLP), efficiënt aan te pakken.

Conversational Interfaces (Dimona, Check Inhoudingsplicht): Smals Research ontwikkelde een werkend prototype van een spraakassistent voor Dimona, gericht op gelegenhedenwerknemers in de begrafenissector. Best practices voor het interface-ontwerp worden ingezet voor een betere gebruiksvriendelijkheid en robuustheid. De spraakassistent koppelt met de back-end om de aangifte



effectief in te dienen en om de aangiftestatus te consulteren. Daarbij moet worden gelet op de veiligheid, onder meer met een oplossing voor authenticatie en autorisatie van de eindgebruiker (werkgever). Het prototype werd intern gedemonstreerd bij Smals en de RSZ, en bij externe partners (begrafenisondernemers). Ook "Check Inhoudingsplicht" kreeg een werkend prototype met spraakassistent, om gegevens op te halen voor een gegeven onderneming. De RSZ be vraagt nu de ondernemingen over het concrete nut van de toepassing voor de betrokken sectoren (o.a. bouw, bewaking, vlees).

Blockchain: Na de inspanningen van de voorbije jaren, is Smals Research de blockchain-technologie in België en op Europees niveau blijven volgen, onder meer als lid van de BELTUG Blockchain Taskforce, het blockchain-forum voor Belgische bedrijven en overheden. Smals neemt ook deel aan het Europese EBSI-project, dat in 30 landen een Europese blockchaininfrastructuur voor de overheid wil uitbouwen. Smals bouwt samen met Belnet de twee Belgische blockchain-nodes uit, die deel zullen uitmaken van de European Blockchain Service Infrastructure.

NewsQL Databanken: NewsQL lijkt veelbelovend en kan een manier zijn om toepassingen foutbestendig te maken, maar de grote en succesrijke voorbeelden zijn vooral cloudoplossingen. NewsQL-databanken die ook on-premise werken zijn in opmars, en dus mogelijk interessant. Na een literatuurstudie en een vergelijkende studie werden de drie databanksystemen weerhouden: CockroachDB, NuoDB en TiDB. Doorgedreven tests zijn nodig in 2020 om netwerk en/of serverproblemen te simuleren en de foutbestendigheid (resilience) in te schatten. Daarnaast bekijken we hoe vlot NewsQL kan worden ingezet voor een bestaande toepassing, als alternatief voor de traditionele (relatiele) databank.

AI-cases: Na een infosessie over AI, met meer dan 300 inschrijvingen, was er concrete interesse van zes lidinstellingen. Smals Research kon 19 business cases detecteren, waarvan zo'n acht met het huidige kennisniveau haalbaar zijn. Voor de vier meest interessante cases startte een Proof of Concept:

- **ModCom (RSZ):** Toewijzen aan de juiste werkgeversrekening van betalingen zonder gestructureerde mededeling. Een combinatie van traditionele matching-technieken en machine learning (AI) werd vergeleken met de huidige geprogrammeerde oplossing en geeft betere resultaten: circa 98% van de toewijzingen zijn correct (op een steekproef van 30.000 betalingen).
- **Indexering van inkomende documenten (RSZ):** Relevante metadata automatisch ophalen uit inkomende documenten, zodat ze automatisch geklasseerd worden in het elektronisch dossier van de werkgever. De juiste dienst, het documenttype, de formuliercode, de dossiercode... konden voor 80 tot 95% accuraat worden afgeleid. De resultaten kunnen ongetwijfeld nog beter met meer data én zuivere data.
- **Voorspelling van faillissementen (RSZ):** Experiment op basis van gestructureerde data (afkomstig uit de databanken Dimona, DMFA, Werkgeversrepertorium, KBO), om te voorspellen of een onderneming failliet dreigt te gaan. Het model is veelbelovend, en zou tot nog betere resultaten kunnen leiden met data afkomstig van bv. FOD Financiën.
- **Patient Health Viewer:** In het beknopt medisch dossier (Sumehr), beschikbaar via My Health Viewer, zitten heel wat medische termen die de burger niet begrijpt. Smals Research onderzoekt hoe deze termen gekoppeld kunnen worden aan een begrijpelijke generieke uitleg, bijvoorbeeld via de patiëntenrichtlijnen van het Belgisch Centrum voor Evidence-Based Medicine (CEBAM).

Geavanceerde Cryptografische Tools: Door het risico op data breaches en de GDPR stijgt de gevoeligheid rond de bescherming van persoonsgegevens. Met geavanceerde cryptografie kan een beter evenwicht ontstaan tussen functionele en veiligheidsaspecten. Een dertigtal bouwblokken werden geïdentificeerd, als uitgangspunt voor verder onderzoek, waaronder:

- **Oblivious transfer** laat toe om persoonsgegevens over een burger op te vragen aan een externe partij, zonder dat die laatste te weten komt over wie het gaat.
- **Private set intersection** detecteert over welke personen meerdere ordediensten een dossier bijhouden, zonder een vertrouwde derde partij en zonder dat de partijen meer te weten komen dan strikt noodzakelijk.
- **Secure remote password (SRP)** laat maximale veiligheid toe op basis van een wachtwoord.
- **Format-preserving encryption (FPE)** zet persoonsgegevens in test- en acceptatie-omgevingen om in pseudoniemen met behoud van het formaat. Een gepseudonimiseerd rijksregisternummer ziet er uit zoals een normaal rijksregisternummer.
- **Threshold encryption** kan zowel de veiligheid als de beschikbaarheid van bijvoorbeeld elektronische medische voorschriften verbeteren.
- **Oblivious join** is een eigen concept uitgewerkt door Smals Research om persoonsgegevens sneller, goedkoper en op een gestandaardiseerde wijze veilig te kruisen en te pseudonimiseren voor ad-hoc onderzoeksdoeleinden.

Op de Research-radar

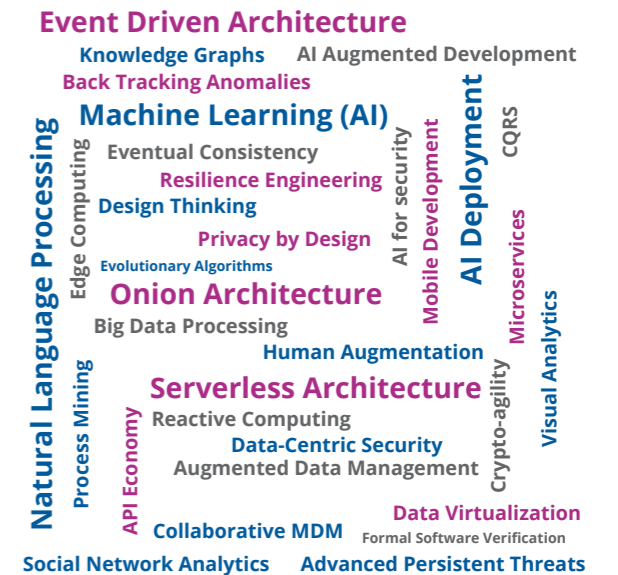
Activiteiten zoals 'Technology Watch' en vorming brengen interessante technologische evoluties zo vroeg mogelijk op de radar. Specifieke onderzoeksdomeinen worden in samenspraak met de leden en het management van Smals, op basis van het jaarlijkse onderzoeksplan, uitgewerkt in de vorm van studies en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

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

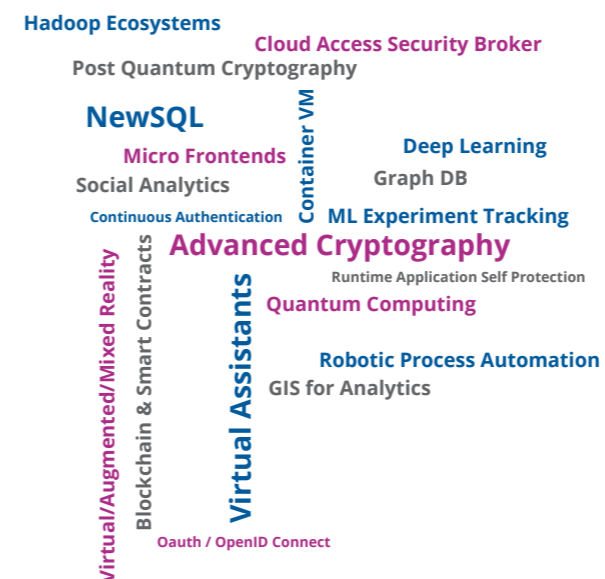
Business Radar: Business-doelstellingen, Problemen, Opportuniteiten...



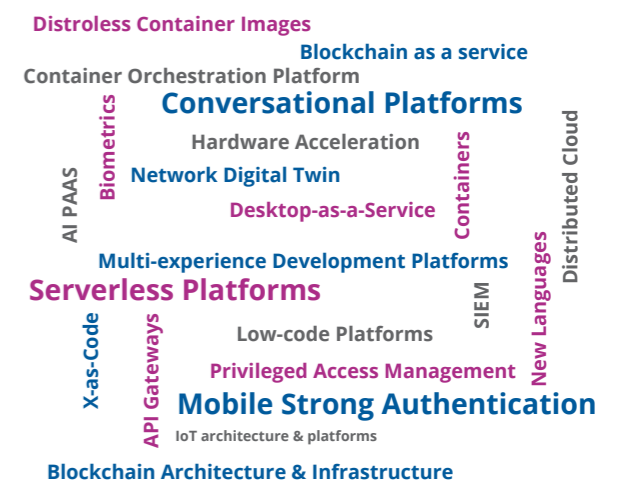
Approach Radar: Methodologie, Aanpak & Architecturale stijl...



Tools Radar: Technologie, Platformen & Tools (Programmeertalen, DB, Frameworks, Libraries...)



Infrastructure Radar: Infrastructuur, Servers, Netwerken, Datacenter, Appliances...



Publicaties in 2019

De sectie Onderzoek van Smals publiceert korte 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.

Product – Quick reviews

RocketChat – Team Messaging Platform (Quick Review 87, 1/2019, Joachim Ganseman)

Scrapy – Web crawling / web scraping framework (Quick Review 88, 7/2019, Vandy Berten)

SpaCy – Natural Language Processing / Named Entity Recognition (Quick Review 89, 7/2019, Katy Fokou)

Google Translate app – Mobiele computervertaling (Quick Review 90, 7/2019, Bert Vanhalst)

FlashBack Recorder – Screen recording software (Quick Review 91, 8/2019, Koen Vanderkimpen)

ARX – Data Anonymization tool (Quick Review 92, 12/2019, Kristof Verslype)

Presentaties

Blockchain lessons from the government field (3/2019, Kristof Verslype)

Pitfalls in AI (3/2019, Joachim Ganseman)

AI tussen droom en daad (6/2019, Katy Fokou & Joachim Ganseman)

Bescherming van persoonsgegevens met geavanceerde cryptografie (12/2019, Kristof Verslype)

Slides uit deze presentaties zijn te vinden op de website van Smals Research. Daarnaast werden de onderzoekers van Smals regelmatig gevraagd als lesgever voor gastcolleges (o.a. UBL, UMons) en als spreker voor conferenties (o.a. InfoSecurity, Notarieel Congres, Beltug, Devovx, Heliview, JPEG Standards Committee).

Online media

Publicaties van de sectie Onderzoek zijn publiek beschikbaar via de Research-website www.smalsresearch.be en de Smals-website www.smals.be/research. In de loop van 2019 werden er 21 artikels gepubliceerd op de blog van onderzoek:

Blockchain. Gedistribueerd, maar met tendenzen tot centralisering – 21/1/2019, Kristof Verslype

Facetten van Natural Language Processing – deel 2 – 7/2/2019, Joachim Ganseman

Sept (bonnes) raisons d'utiliser une Graph Database – 19/2/2019, Vandy Berten

Cognitive Search: l'évolution des moteurs de recherche d'entreprise – 11/3/2019, Katy Fokou

AI en desinformatie – 19/3/2019, Joachim Ganseman

Hergebruik: Enkele Do's en Don'ts... – 9/4/2019, Koen Vanderkimpen

Anomalies & Transaction Management System (ATMS) : enjeux, concepts, réalisations et travail en cours – 23/4/2019, Isabelle Boydens

Data Quality : mesurer les valeurs rares – 9/5/2019, Vandy Berten

Cryptografische pseudoniemen snellen de GDPR te hulp – 21/5/2019, Kristof Verslype

Conversation design – 4/6/2019, Bert Vanhalst

"Vergeetachtige verzending" voor vertrouwelijk onderzoek naar personen – 18/6/2019, Kristof Verslype

API's voor computervertaling – 31/7/2019, Bert Vanhalst

Data quality : mesurer la similarité interne – 3/9/2019, Vandy Berten

Bescherming van persoonsgegevens met geavanceerde cryptografie – 17/9/2019, Kristof Verslype

Systems of systems engineering, wat is het? – 1/10/2019, Renzo Lylon

NewSQL, een Upgrade voor je oude Database ? – 10/10/2019, Koen Vanderkimpen

E-discovery to the rescue – 16/10/2019, Joachim Ganseman

NLP & modèles de langue – 6/11/2019, Katy Fokou

API's voor computervertaling, de praktijk – 19/11/2019, Bert Vanhalst

Named Entity Recognition : une application pratique du NLP – 3/12/2019, Katy Fokou

Serverless Architecture: Is Software nu Lego? – 17/12/2019, Koen Vanderkimpen

Wie permanent op de hoogte wil blijven, kan het onderzoeksteam volgen via Twitter: [@SmalsResearch](https://twitter.com/SmalsResearch).

BUSINESS-ANALYSE: VAN ICT-PROJECT NAAR DIGITALE TRANSFORMATIE EN HERGEBRUIK

Net zo belangrijk als ICT-projecten zo goed mogelijk uitvoeren, is het kiezen voor ICT-projecten die de beste meerwaarde bieden aan de Smals-leden. Een sleutelmoment in elk project is wanneer de bestaande situatie in vraag wordt gesteld. Voor een optimaal resultaat wordt dan liefst niet enkel het technologische landschap in vraag gesteld, maar ook wat de achterliggende problemen zijn, aan welke business-voorwaarden de oplossing zou moeten voldoen en welke meerwaarde de organisatie wenst te bereiken. Dankzij een team van negen specialisten wordt business-analyse een belangrijk onderdeel van de Smals-projectcyclus.

Nieuw beleid, een reorganisatie, het vervangen van verouderde toepassingen... Het zijn voorbeelden van situaties van verandering bij de Smals-leden, de eindgebruikers en andere belanghebbenden. Om ervoor te zorgen dat projectinitiatieven een maximale meerwaarde opleveren wordt steeds vaker een beroep gedaan op business-analyse. De bredere context, de zakelijke noden en de technische beperkingen kunnen op termijn immers evolueren.

Vaak blijkt de scope een stuk omvangrijker dan gedacht. Niet alle betrokken partijen zijn al geïdentificeerd. Meerdere 'stakeholders' hebben verschillende noden of verwachtingen. De doelstellingen moeten helder geformuleerd worden, om een basis te vormen voor het maken van de juiste zakelijke en technische keuzes. De oplossing heeft vaak zowel een organisatorisch, als een ICT-luik. Business-analisten helpen hierbij door de juiste vragen te stellen en de essentie helder te krijgen.



Competentiecentrum met ervaring en heldere aanpak

Zowel de business-analisten als de ICT-specialisten van Smals kennen het domein van de Belgische sociale zekerheid en de gezondheidszorg van nabij. Dit unieke voordeel zorgt voor verhoogde project-slaagkansen. Toch zijn kennis en ervaring alleen niet voldoende. Een duidelijke methodologie helpt ook om te garanderen dat de beoogde business-doelstellingen effectief bereikt worden via een project. Het competency center heeft ervaring in:

- **Facilitering:** Waarom wil je dit project? Wie zijn de (ontbrekende) stakeholders? Waar zitten de obstakels of tegenstrijdige belangen? Wat is voor iedereen een minimale, goede oplossing? Goed verwoorden is een noodzakelijke eerste stap naar een haalbare business case, die een oplossing voorstelt voor de échte problemen. Smals helpt bouwen aan een consensus bij alle stakeholders, dankzij technieken zoals interviews, workshops, brainstorming...
- **Methodologie:** Met een methode, geïnspireerd op BABOK (Business Analysis Body of Knowledge), beschikken de business-analisten over een duidelijke leidraad en deliverables. Ze verzamelen informatie over de opdracht, houden een intake gesprek met de opdrachtgever en stellen een plan van aanpak op. In interactie met de diverse stakeholders analyseren ze de problematiek. Er worden processen uitgetekend, concepten gemodelleerd en vaak worden meerdere mogelijke oplossingen uitgewerkt. Het resultaat van de business analyse wordt tot slot als input gebruikt voor de realisatie van projecten.
- **Bepalen van de ROI:** Een goede business-analyse is een investering om kosten achteraf te vermijden. Zelfs een korte missie van 10 à 20 mandagen kan vaak vermijden dat een project tijdens of na de ontwikkeling moet worden bijgestuurd. De business-analyse ondersteunt de klant in het nemen van de juiste beslissingen. Welke zijn de beste strategische keuzes? Welke meerwaarde bereikt de organisatie met het project en hoe kan dit gemeten worden? Is de balans positief als we alle kosten en baten in rekening nemen? Hoe blijven we in lijn met de wetgeving, nieuwe technologieën en geldende standaarden?
- **End-to-end-dienstverlening:** Smals kan de volledige levenscyclus van een ICT-project verzorgen, van het ontstaan van het idee, via de business-analyse en de projectfase, tot de oplevering, ondersteuning en het evolutief onderhoud. De business-analist zorgt voor een vlotte overdracht van de informatie naar de ICT-collega's en waakt erover dat afspraken uit de business-analyse tijdens de ontwikkelingsfase de gevolgd worden.
- **Hergebruik:** De business-analisten onderzoeken altijd de mogelijkheden van hergebruik, zowel van reeds bestaande componenten, als van te ontwikkelen software. Dankzij de kennis van de business bij meerdere instellingen zijn de business-analisten uitstekend geplaatst om opportuniteiten voor hergebruik realistisch in te schatten.

Communicatie en change management

De waarde van een ICT-project staat of valt bij het werkelijke gebruik. Dat komt er enkel indien ook de eindgebruikers voldoende voordeel zien in het project, én als de nieuwe toepassing levert wat ze belooft. Proactieve communicatie met alle stakeholders is daarom een belangrijk aandachtspunt tijdens de analysefase én daarna. Een business-analyse vormt dan ook het startpunt van deze stakeholder-communicatie, vooraf en tijdens het project, maar ook na de oplevering. Meestal is de communicatie en het changemanagement in handen van de klant zelf. De business-analisten worden steeds vaker gevraagd om hierin te begeleiden. Ze kunnen immers bezorgdheden en gevoeligheden op een neutrale manier in kaart brengen, en oplossingen valideren via testgroepen. Zo is de kans het grootst dat de beloofde en becijferde opbrengst van een project ook een meetbare realiteit wordt.

Projecten



Efficiënte terugbetaling van dringende zorg aan mensen zonder ziekteverzekering




Iedereen in België heeft recht op dringende medische hulp, zelfs indien hij of zij niet beschikt over een ziekteverzekering, de Belgische nationaliteit of een vaste woonplaats. De medische zorgkosten die daaruit voortvloeien worden gefinancierd door de OCMW's. Dankzij MediPrima moeten de OCMW's, in dit geval, de terugbetaling van de medische kosten niet langer voorfinancieren bij de begunstigen. Via gestructureerde commentaarvelden kunnen de OCMW's bijkomende bepalingen toevoegen, bijvoorbeeld over een maximumbedrag of de toepasbare conventie. De zorgverstrekkers genieten op hun beurt van een duidelijke garantie over de terugbetaling. De betaling verloopt nu volledig elektronisch via de HZIV, voor rekening van de POD Maatschappelijke Integratie. De arts attesteert dat er wel degelijk sprake is van dringende medische hulp. De HZIV voorkomt eventueel misbruik en garandeert dat uniforme criteria gelden voor de terugbetaling. Sinds 2019 verwerkt het systeem naast ziekenhuisopnames en ambulante zorgen ook een bezoek aan de huisarts en voorschriften van medicijnen in apotheken, voor zover hun softwarepakketten al aan de regeling zijn aangepast. MediPrima had betrekking op meer dan 70 miljoen euro aan prestaties door zorgverleners in 2019, en heeft ervoor gezorgd dat de verwerkingstijd van de terugbetalingen gehalveerd werd voor de ziekenhuizen die het systeem al grotendeels ingevoerd hebben. Op termijn kan het systeem uitgebreid worden naar alle begunstigen van de OCMW's waarvoor deze tussenkomen in de medische kosten.

MediPrima v2

-  **eHealth-platform, HZIV, KSZ, POD MI**
-  **Live**
-  **Basisdiensten eHealth, Java, Oracle, Webservices, WebApp**



VONS

-  **FAGG**
-  **Live**
-  **Angular, Bootstrap, eHealth-basisdiensten, Java, OAuth2, PostgreSQL, webservices**

www.eenbijwerkingmelden.be

Online meldpunt voor ongewenste bijwerkingen van medicatie

Jaarlijks komen er bij het FAGG meer dan 10.000 meldingen binnen van ongewenste bijwerkingen van medicatie, medische hulpmiddelen, donorbloed en -organen. Dat is relatief weinig in vergelijking met andere landen. In de loop van 2019 werd daarom een online meldpunt ingericht, zodat burgers en medische professionals voortaan zelf secundaire effecten kunnen melden. Het 'Vigilance Online Notification System' (VONS) werd opgezet in recordtijd, amper drie maanden, dankzij hergebruik van bestaande software-componenten. Het online meldpunt moet gebruiksvriendelijker zijn dan de bestaande procedures met papieren formulieren. De gevraagde gegevens komen ook beter overeen met het Europese rapporteringskader voor het bewaken van nevenwerkingen. Dit moet toelaten om de kwaliteit van geneesmiddelen en gezondheidsproducten nog beter te bewaken, en snel in te grijpen bij problemen.



Terminal 1733

-  **FOD Binnenlandse Zaken, FOD VVVL**
-  **Live**
-  **Angular, eHealthBox, ASTRID, end-to-end encryptie**




www.1733.be

Huisarts van wacht makkelijker bereikbaar via centraal telefoonnummer 1733

Wie een huisarts van wacht nodig heeft, hoeft in de toekomst niet langer eerst naar het juiste telefoonnummer te zoeken. Alle medische wachtposten zullen dan bereikbaar zijn via het centraal telefoonnummer 1733. In sommige regio's wordt dit nummer nu al gebruikt; de lijst van regio's werd in 2019 verder uitgebreid. Bij een inkomende oproep stelt een telefoonoperator de nodige vragen om de situatie van de beller in te schatten. Als deze een huisarts van wacht nodig heeft, wordt via de eHealthBox een automatisch bericht gestuurd naar de medische wachtpost die zich in de zone van de beller bevindt. Deze neemt vervolgens contact op met de beller. De nummers 100 en 112 blijven bestaan voor dringende medische hulp. Dankzij dit semi-geautomatiseerd platform wordt de tijd die nodig is om een oproep te behandelen gehalveerd, zodat meer zones door hetzelfde aantal operatoren kunnen worden bediend, terwijl die zich daarnaast ook kunnen blijven focussen op spoedgevallen. Elk jaar zijn er gemiddeld zo'n 1,4 miljoen oproepen voor een huisarts van wacht.



RECAST




-  **FAGG**
-  **Live**
-  **Angular, Bootstrap, eHealth-basisdiensten, Java, OAuth2, PostgreSQL, webservices**

Europese reglementering voor distributie medische hulpmiddelen

Het aanbod van medische hulpmiddelen, zoals implantaten, verandert continu voor betere resultaten. In sommige gevallen moet een product ook weer van de markt worden gehaald. Omdat de spelers op deze markt vaak internationaal actief zijn, voert de Europese Commissie nieuwe reglementering in, met behulp van een nieuwe databank, EUDAMED, die in 2020 op vrijwillige basis beschikbaar wordt. Hierin zitten onder meer de identificatie en certificatie van de medische hulpmiddelen, de betrokken fabrikanten, distributeurs en zorgverleners. In België wordt deze informatie al centraal beheerd door het FAGG. Bestaande toepassingen zoals het MEDSEIP-portaal, de authentieke bronnen voor actoren en medische hulpmiddelen, zullen daarom worden aangepast om te koppelen met de Europese databank. Dit zal de internationale coördinatie en uitwisseling van informatie helpen verbeteren. Patiënten zullen een overzicht krijgen van het aantal incidenten en de gekende bijwerkingen voor een product.



ReUse Catalogus

-  **Smals**
-  **Live**
-  **Elasticms, G-Cloud Greenshift**

www.ict-reuse.be

Online catalogus voor hergebruik van software-componenten

Overheidsinstellingen hebben vaak gelijklopende noden en processen op het vlak van ICT. Daarom loont het de moeite om voor elk nieuw project te evalueren of er al herbruikbare componenten of diensten bestaan, die de noden (deels) kunnen opvangen. In een online catalogus presenteren twaalf openbare instellingen en Smals meer dan 80 herbruikbare elementen. Het gaat onder meer om de toegang tot authentieke bronnen, interfaces, veiligheid en toegangsbeheer, communicatie en dossierbeheer. De catalogus kreeg een nieuwe visuele identiteit, met een performante zoekmotor, binnen een informatieve website die ook getuigenissen aanbiedt. Geïnteresseerden vinden er tot slot nieuws over relevante evenementen, nieuwsbrieven en actuele artikels. De website kan zo een draaischijf worden van een online community over software-hergebruik.



Overheidsapp geeft kwetsbare burgers vlotter toegang tot sociale voordelen

Zo'n twee miljoen burgers hebben recht op een sociaal voordeel. Dat kan gaan van lagere elektriciteitsstarieven voor mensen in financiële moeilijkheden, tot kortingen in pretparken en musea voor mensen met een beperking. Vaak maken kwetsbare burgers geen gebruik van deze voordelen, omdat ze hiervoor eerst een attest moeten aanvragen. Met de app MyBenefits verdwijnt deze administratieve drempel. Burgers hebben hun attest zo altijd en overal bij zich. Door een unieke code te scannen in de app, kunnen lokale overheden en organisaties de voordelen onmiddellijk toekennen. De app draagt er zo aan bij dat kwetsbare mensen hun rechten niet mislopen. Sinds de app in de Play Store beschikbaar is, hebben meer dan 10 000 gebruikers deze geïnstalleerd op hun telefoon of tablet. MyBenefits was in 2019 twee keer genomineerd voor een eGov Award in de categorie Rendabiliteit en Beste project eGov 2019.

Online self-serviceloket voor parkeerkaart en erkenning handicap

De aanvraag van de erkenning en de sociale voordelen voor volwassen personen met een handicap gebeurt nu elektronisch via de dossiertoepassing 'MyHandicap'. Ook wijzigingen in de persoonlijke situatie worden online doorgegeven. Via een aantal vragenlijsten met meerkeuzevragen, in te vullen door de burger, eventueel met assistentie van een arts of vertrouwenspersoon, gebeurt zo een eerste zelfevaluatie. In een derde fase is de toepassing nu ook toegankelijk voor nieuwe gebruikersgroepen die personen met een handicap bijstaan, namelijk de verenigingen voor belangenverdediging en de zorgkassen. Een nieuwe functie laat professionals ook toe om documenten te uploaden: voor sommige voordelen moet de gehandicapte een attest voorleggen; om een wettelijk vertegenwoordiger aan te duiden, moet een uitspraak van de rechtbank worden toegestuurd aan de FOD Sociale Zekerheid. Beide zendingen kunnen nu online. Tot slot kan de mandaathouder van meerdere personen met een handicap nu bij het inloggen de lijst van al zijn mandaatgevers zien. De site is ook conform aan de AnySurfer-richtlijnen.



Uitbetaling kinderbijslag voor 180.000 families in Wallonië

FamiWal

	AViQ, FamiWal
	Live
	CSAM, G-Cloud HypaaS, VMaaS

Door de zesde staatshervorming is de berekening en de uitbetaling van de kinderbijslag voortaan toevertrouwd aan de regio's. In Wallonië stond het eind 2018 opgerichte agentschap FamiWal voor belangrijke uitdagingen. De oprichting van het agentschap gebeurde, met het opzetten van de nodige ICT-systemen, in recordtijd mede dankzij het G-Cloud dienstenaanbod. In de loop van 2019 is de instelling erin geslaagd om al zijn nieuwe verplichtingen aan de gebruikers na te komen: uitbetaling van de kinderbijslag, welkomstbrief, controle van het inkomen, schoolcontrole... Ondertussen gebeurde de overname van de historische gegevens vanuit de federale entiteit. Naast het verzekeren van de operationele continuïteit zorgde FamiWal voor de implementatie van nieuwe regels op basis van het decreet van de Waalse regering dat op 1 januari 2020 in werking trad. Voor zo'n 180.000 families in Wallonië met een dossier bij FamiWal, is het nieuwe decreet actief sinds begin 2020 voor de uitbetaling van de kinderbijslag en eventuele geboortepremies.

Opgroeien

1G1P

	Agentschap Opgroeien
	Live
	Java, Angular, REST, PostgreSQL, Spring Boot, G-Cloud Greenshift

www.eengezin-eeenplan.be

Eén gezin, één plan

In Vlaanderen en Brussel registreert de ICT-toepassing 1G1P – één gezin, één plan – elke opstart van Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp (RTJ) voor minderjarigen. De bedoeling is om zo het aantal vragen, de aard, het aanbod en de verwerkingstermijn ervan beter in kaart te brengen. Dankzij betere afspraken en samenwerkingsverbanden kunnen jeugdhulpvragen binnen een termijn van 30 dagen beantwoord worden. Als stimulans zijn extra middelen beschikbaar, specifiek bedoeld voor jeugdhulporganisaties en lokale besturen die in een samenwerkingsverband stappen. Wanneer verschillende organisaties vervolgens met dezelfde jongere of hetzelfde gezin werken, maken zij één gezamenlijk plan samen met de jongere of het gezin. Per jaar zouden daardoor minstens 200 extra gezinnen kunnen worden begeleid. Door de online registratie krijgt het Agentschap Opgroeien bovendien een beter zicht op het totaal aantal aanvragen en de wachttijden. Ook voor de gezinnen is er een duidelijk voordeel: ze hebben één aanspreekpunt voor de actoren en samenwerkingsverbanden in hun regio.

Opgroeien

e-Youth

	Agentschap Opgroeien
	Live, fase 3
	eHealth I.AM Connect, G-Cloud Greenshift, JBoss EAP7, Postgres, REST microservices, OAuth 2.0

Beter aangepaste begeleiding voor jongeren in moeilijkheden

Als jongeren bij een zorginstantie terechtkomen, is het moeilijk om te weten welke hulp ze in het verleden al hebben gekregen. Het e-Youth-platform centraliseert kostbare informatie, zoals de zorg- en schoolgeschiedenis van de jongere, vanuit reeds bestaande toepassingen. Hierdoor kunnen hulpinstanties de meest recente gegevens veilig en eenvoudig met elkaar delen. Bovendien hoeven zorgverleners gegevens niet meer dubbel in te voeren en bespaart e-Youth hen veel opzoekwerk. Sinds 2019 wordt ook informatie over de gezinstoestand in e-Youth opgenomen. Hulpverleners krijgen zo snel inzicht in de familiale omstandigheden van de jongere. In 2020 zal e-Youth uitgebreid worden met een publiek toegankelijke webapplicatie waarmee jongeren hun identificatiegegevens en hulpgeschiedenis in e-Youth kunnen consulteren (Mijn Jeugdhulp). Smals staat in voor de ontwikkeling en het operationeel beheer van e-Youth, terwijl eHealth het gebruikersbeheer op zich neemt.

Digitale werkstromen voor maatschappelijke integratie



MemoPoint

	POD MI
	Live
	SharePoint 2016

In het digitale tijdperk kunnen zo'n 150 medewerkers van de POD Maatschappelijke Integratie beschikken over hedendaagse tools voor documentbeheer en samenwerking. De intranet-omgeving MemoPoint werd in 2019 stap voor stap verder uitgebouwd. Teams beschikken elk over werkruimte voor het delen en gezamenlijk bewerken van bestanden. Daarnaast werden specifieke werkprocessen uitgewerkt, bijvoorbeeld voor het valideren van de pv's van de tweewekelijkse stafvergaderingen, of het plannen van aanwezigheden bij het Frontoffice-team. Het terugvorderen van tegoeden bij de OCMW's, naar aanleiding van meer dan 1000 inspectieverslagen per jaar, verloopt een stuk efficiënter dankzij automatisering. Tot slot gebeurt het afhandelen van parlementaire vragen beter gestroomlijnd dankzij een digitale workflow voor het verzamelen en valideren van informatie. In de toekomst zal dit ook het geval zijn voor antwoorden op vragen vanuit het bevoegde kabinet.



Financiering voor Vlaamse woonzorgcentra en mobiliteitshulpmiddelen

WZC-MH

	VSB
	Live
	Java, Angular, REST, SOAP, PostgreSQL, Spring Boot, G-Cloud, Greenshift

Vlaanderen betaalt de kosten voor de werking van de woonzorgcentra en het uitreiken van mobiliteitshulpmiddelen vanuit de Vlaamse Sociale bescherming (VSB). Sinds 2019 verloopt het financieel beheer deels via een geïntegreerde toepassing, ter voorbereiding van een rechtstreekse koppeling. Voor de woonzorgcentra zal de toepassing meerdere processen tussen de ouderenvoorzieningen en de zorgkassen digitaliseren, die leiden tot de betaling van de facturen van een ouderenvoorziening in het kader van het verblijf van een bewoner. Voor de mobiliteitshulpmiddelen wordt de applicatie zo ontwikkeld dat ze conform is met bestaande VSB-systemen die de behandeling van de aanvragen ondersteunen. De VSB zal instaan voor de registratie van de aanvraag en het beslissen over de uitreiking, waarbij controles kunnen gebeuren op het vlak van verzekeraar, cumul, hernieuwingstermijn en andere. Bij de ontwikkeling van deze complexe toepassing werden kosten en tijd gespaard door software-hergebruik.



Informatie aanvullend pensioen raadpleegbaar voor burgers via banktoepassing

MyDB2P Data Transfer

	Sigedis
	Live
	OAuth2

In een eerste fase heeft de overheid portaaltoepassingen ontwikkeld, zoals MyPension en MyCareer, waarmee de burger zelf persoonlijke informatie over zijn pensioenfonds kan raadplegen. In een tweede fase wil Sigedis de burger deze mogelijkheid ook bieden via toepassingen van derden, namelijk in de bankwereld. Via de banktoepassing, bijvoorbeeld van Belfius, kan de burger zijn aanvullende pensioengegevens bekijken. Naargelang de situatie gaat het enkel om het tonen van de informatie binnen een andere toepassing, of om het tonen en opslaan van de gegevens. De burger kan aan zijn banktoepassing ook toestemming geven om de informatie regelmatig te updaten, zelfs wanneer de gebruiker niet verbonden is, om zo een actueel dienstenaanbod voor te stellen (aanbevelingen en financiële services...). Het is essentieel dat elke actie of uitwisseling van persoonlijke informatie, in of via de banktoepassing, is gebaseerd op de uitdrukkelijke en specifieke goedkeuring van de burger. De burger delegeert dan aan zijn banktoepassing zijn toegangsrechten tot zijn pensioengegevens via het autorisatiesysteem van de sociale zekerheid.



Tweede pensioenpijler

	FOD BOSA, RSZ
	Live
	flux DMFA

Tweede pensioenpijler voor contractuelen in federale overheid en politie

Sinds 1 juli 2019 zorgt de overheid voor een tweede pensioenpijler voor zo'n 20.000 contractuele medewerkers in de federale overheid en bij de politie. De ministerraad heeft sinds 2016 het project uitgewerkt, in overleg met de syndicale organisaties, om een aanvullend pensioen retroactief te kunnen toekennen vanaf 2017. De FOD BOSA is de officiële debiteur van de tweede pijler, tegenover de verzekeraar Axa die de overeenkomstige overheidsopdracht heeft binnengehaald. Voor het verzamelen van informatie vanuit de publieke werkgevers in het kader van de tweede pijler werd aan de RSZ gevraagd om de DmfA-informatiestroom te hergebruiken, die al een groot deel van de gegevens bevat. De multifunctionele aangifte (DmfA) werd verrijkt met de gegevens die de FOD BOSA en Axa nodig hebben. Dankzij hergebruik bleef de software-ontwikkeling voor de toepassing van deze wet beperkt tot het verzamelen en herverdelen van data via de bestaande kanalen.



Website OSZ

	RSZ
	In ontwikkeling
	HTML

www.overzeesesocialezekerheid.be

Online simulatie pensioen en sociale bijdragen voor overzeese werknemers

Wie gaat leven en werken buiten de Europese economische ruimte en Zwitserland, kan onder bepaalde voorwaarden blijven bijdragen aan de Belgische sociale zekerheid. Zo blijft de betrokkene pensioenrechten opbouwen en genieten van een verzekering voor arbeidsongeschiktheid, invaliditeit en geneeskundige verzorging. Met een handige online simulator kan de burger of de werkgever, in binnen of buitenland, berekenen over welke bijdragen en pensioenrechten we precies spreken. Informatieve pagina's leggen ook in begrijpelijke taal uit welke de precieze opties en randvoorwaarden zijn. De website is een belangrijke stap in de digitale transformatie van de Overzeese Sociale Zekerheid, die een onderdeel werd van Dibiss en in 2017 van de RSZ. Op termijn evolueert de website naar een portaal waarlangs de aanvragen ook elektronisch kunnen worden verwerkt.



EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)

	Europese Commissie, FOD SZ, KSZ, RIZIV, RSZ
	Live (4 van 6 use cases)
	Java, Spring batch, Swing, JSF, Oracle

Elektronische uitwisseling tussen Europese instellingen van sociale zekerheid

Het project EESSI is een Europees project met als doel om snel, veilig en efficiënt informatie te kunnen uitwisselen tussen de Europese instellingen van sociale zekerheid via elektronische weg. De uitwisseling tussen Europese lidstaten, die voordien hoofdzakelijk op papier verliep, wordt binnen dit project vervangen door een elektronische uitwisseling via de KSZ. Hierdoor zullen de gegevens in het Limosa-kadaster vollediger zijn en sneller ter beschikking staan van de sociale inspectiediensten. Het gebruik van EESSI zal leiden tot een snellere en gestandaardiseerde uitwisseling van de gegevens, het verminderen van communicatieproblemen door de meertalige Europese context en een geoptimaliseerde gegevensverzameling.



BeEESSI

	FOD SZ, KSZ
	Live
	Bonita, CSAM, G-Cloud VMaaS & BaaS, Holodeck, Postgres, PowerShell, REST webservices

Europees knooppunt voor informatie-uitwisseling over sociale zekerheid

België was een absolute voorloper in de gestructureerde uitwisseling van digitale informatie over sociale zekerheid, dankzij de oprichting van de KSZ. Deze opdracht loopt gelijk met de doelstellingen van het Europees EESSI-project (Electronic Exchange of Social Security Information), dat een honderdtal instellingen van sociale zekerheid in België wil verbinden met zo'n 10.000 andere Europese instellingen. Een honderdtal internationale uitwisselingsprocessen werden zo gedigitaliseerd en gestructureerd. Behalve de integratie van deze processen met reeds bestaande toepassingen bij de belangrijkste OISZ, stelt Europa een webtoepassing ter beschikking om te kunnen beantwoorden aan informatievragen ad-hoc of in kleine volumes. Smals heeft gezorgd voor de integratie ervan in een gecentraliseerd platform op nationaal niveau, en voor optimale ondersteuning en onderhoud met een verhoogd veiligheidsniveau.



Onbelast bijverdienen mogelijk na registratie op online toepassing

Bijklussen

	RSZ
	Live
	Angular, Typescript, Java, Hibernate, Jax-rs
www.bijklussen.be	

Werknemers die minstens vier vijfde werken, zelfstandigen in hoofdberoep en gepensioneerden kunnen sinds juli 2018 ruim 6000 euro per kalenderjaar onbelast bijverdienen. Dit kunnen ze doen met taken in het verenigingsleven, klusjes bij kennissen en activiteiten binnen deelplatformen zoals Deliveroo. De inkomsten uit activiteiten in het verenigingsleven moeten worden aangegeven via de online toepassing Bijklussen.be. Smals heeft de website en de achterliggende toepassing ontwikkeld, inclusief koppelingen via de KSZ voor het verzenden van deze informatie naar de FOD Financiën en het RSVZ. In 2019 werden meer dan 52.400 aanmeldingen gedaan in de toepassing. Meer dan de helft van de aanmeldingen gaat over activiteiten bij sportclubs.



Elektronische controlekaart voor tijdelijke werkloosheid

ec3.2

	RVA
	In pilootfase
	Java, JSF, SOAP, Weblogic, OAuth, Ionic
socialsecurity.be/citizen/nl/static/applis/ec32/index.htm	

De controle op de activiteit van uitkeringsgerechtigde werknemers in tijdelijke werkloosheid gebeurt volledig elektronisch bij de bedrijven die aan de pilootfase deelnemen. De elektronische variant van de papieren 'stempelkaart C3.2A' betekent een belangrijke tijdswinst voor de RVA, die nu meer mensen kan inzetten voor taken met meerwaarde in plaats van routinetaken. De werkzoekende kan de kaart niet langer verliezen of beschadigen en hoeft ze ook niet langer elke maand binnen te brengen bij de uitbetalingsinstelling. In plaats daarvan bevestigt deze via een online kalender wanneer hij of zij al dan niet aan het werk gaat. De kalender is consulteerbaar via een pc, tablet of smartphone. Op het einde van de maand verifieert de werkzoekende zijn of haar aangifte online en stuurt ze online door naar de uitbetalingsinstelling. Automatische controles vermijden verkeerde of tegenstrijdige gegevensinvoer, en de digitale verwerking zorgt voor een snellere uitbetaling van de vergoeding voor tijdelijke werkloosheid.



Gefedereerde eBox Burger

	FOD BOSA, KSZ
	Live
	CSAM, Java, OAuth, G-Cloud Greenshift, REST webservices
myebox.be	

Vertrouwelijke online brievenbus voor elke Belgische burger

Digitale communicatie is een prioriteit voor de overheid voor het verzenden van documenten naar de burger. Daarbij is het belangrijk dat elektronische berichten altijd eenvoudig raadpleegbaar zijn en gegarandeerd bij de juiste persoon terechtkomen, met alle garanties voor vertrouwelijkheid en privacy. De wet van 27 februari 2019 wijst de eBox aan als voorkeurskanaal voor de uitwisseling, zoals toegepast in een nieuwe front-end beheerd door de FOD BOSA. Dankzij een gefedereerde structuur voor de eBox Burger, uitgetekend samen met de RSZ, kan elke burger op één plaats alle overheidscommunicatie terugvinden. Indien gewenst, is de toegang ook mogelijk via partner-diensten (Doccle, Zoomit...). Bijkomende instellingen hebben de stap gezet in 2019 en vele anderen op alle bestuursniveaus zijn met een integratie-oefening bezig. De openbare instellingen van sociale zekerheid horen met zo'n 13,8 miljoen uitgewisselde documenten bij de belangrijkste leveranciers van documenten.



e-Box Onderneming

	RSZ
	Live
	Angular, API REST, CSAM, Java, OAuth, G-Cloud Greenshift
www.eboxenterprise.be	

Eén elektronische brievenbus voor elke Belgische onderneming

Sinds 2003 heeft de RSZ resoluut gekozen voor digitale informatie-uitwisseling met de ondernemingen. De e-Box Onderneming is hierbij een onmisbaar hulpmiddel geworden, dat formeel werd omschreven in de wet van 27 februari 2019 als de oplossing voor de uitwisseling tussen federale instellingen en de onderneming. Andere bestuursniveaus worden verzocht om hetzelfde principe toe te passen. In 2019 werd daarom een gefedereerde e-Box Onderneming opgezet, in navolging van de eBox Burger. Een vernieuwde webtoepassing ging online, voor meer gebruiksgemak. Op basis van feedback van gebruikers werden de toegangsrechten en de zoekfunctie aangepast. De e-Box Onderneming is beschikbaar voor elke onderneming, die gekend is in de Kruispuntbank Ondernemingen (KBO) en waarvoor via CSAM een hoofdtoegangsbeheerder is aangesteld. Jaarlijks worden via de e-Box Onderneming liefst 5,8 miljoen documenten uitgewisseld tussen de overheid en zo'n 72.000 ondernemingen. Het aantal ondernemingen dat nu volledig digitaal werkt, verdriedubbelde in 2019 van 11.000 naar 34.000 ondernemingen.



Generieke Tool Afleveren Attesten

	RSZ
	Live
	Java, PostgreSQL, REST webservices

socialsecurity.be/site_nl/employer/infos/attests.htm

Herbruikbare generieke tool voor aanvraag RSZ-attesten

Een nieuwe generieke tool laat de RSZ toe om aanvraagformulieren ter beschikking te stellen voor werkgevers – en naderhand voor een breder publiek. Met minimale software-ontwikkeling, en dus zeer snel, kunnen nieuwe formulieren worden opgemaakt en toepassingen worden verrijkt in functie van nieuwe types van aanvragen. Deze aanvragen komen dan terecht in de geïntegreerde RSZ-werkomgeving, waar de RSZ-agenten ze kunnen afhandelen. De generieke aanvraag-tool past volledig in de filosofie van een maximaal hergebruik van componenten. Die richt zich tot alle teams die toepassingen ontwikkelen voor de RSZ en die een integratie willen met de Werkomgeving van de RSZ. Deze teams kunnen tijd winnen, die gebruikelijk zou gaan naar het uitwerken van de nieuwe toepassing, en zich richten op specifieke vragen voor de verwerking of op het verbeteren van de tool. Het generieke aanvraagformulier is nu al in gebruik voor de aanvraag van RSZ-attesten, bijvoorbeeld voor de identificatie van een onderneming, de individuele gegevens van een werknemer, of een schuldenattest.



MyMinFin UX

	FOD Financiën
	UX Audit
	A/B-testing, Eye tracking, Webanalytics

www.myMinfin.be

Audit myMinfin voor meer gebruiksgemak en minder hulpvragen

Via het interactieve portaal van de FOD Financiën vinden Belgische burgers en ondernemingen hun weg naar online-diensten zoals de historiek van belastingaangiften, betalingen en tegoeden, kadaster-informatie, geregistreerde huurcontracten of notariële akten. Sommigen vinden hun weg al vlotter dan anderen. Een audit door de cel Usability van Smals maakte een doorlichting van het typische 'traject' van de bezoekers doorheen de aangeboden informatie, de navigatie en de zoekfuncties. Via online-enquêtes, interviews, praktijkervaring van het contactcenter van Financiën, observaties en testgroepen werden verbeteringen voorgesteld en uitgetest. Een aantal 'quick-wins' werden voorgesteld, die ervoor kunnen zorgen dat het aantal oproepen naar het contactcenter gevoelig daalt.



Procesmodernisering voor uitstel van betaling sociale bijdragen

	RSZ
	Live
	Angular, eBox Onderneming, Oracle DB, Webservices

Werkgevers die betaalproblemen hebben, beschikken over de mogelijkheid om aan de RSZ een uitstel van betaling te vragen. Dit kan onder meer aan de hand van een minnelijk afbetalingsplan of in uitzonderlijke gevallen een administratief akkoord. Samen met Smals werd een project opgezet om de werkgeversrekeningen van de RSZ te moderniseren. In het kader daarvan werden nieuwe databanken opgezet, moderne services voor gegevensuitwisseling en consultatie voorzien, en nieuwe functies uitgerold. Hierdoor kunnen de dossiers voor betalingsuitstel sneller en accurater worden opgevolgd. De werkgevers krijgen betere ondersteuning, er is minder manueel werk voor de agenten van de inningdienst en de communicatie verloopt digitaal op een hedendaagse manier door de inzet van de eBox Onderneming. Smals stond in voor de ontwikkeling. Het project ging live in januari 2020.



Attesten over bijdrageschuld werkgevers steeds vaker automatisch verwerkt

	RSZ
	Live
	eBox Onderneming, Java, Oracle, REST web-services

Wie een wettelijk belang kan aantonen, heeft de mogelijkheid om bij de RSZ de kredietwaardigheid en de eventuele bijdrageschulden van een werkgever op te vragen. De berekening van deze bijdrageschuld werd daarom sterk vereenvoudigd. Begin 2019 daalde het aantal manueel te behandelen aanvragen nog eens met de helft. Sinds 2018 kunnen de belangrijkste aanvragers, zoals banken voor het verstrekken van kredieten, en gewesten die beslissen over erkenningen of subsidies, aan hoge frequentie informatie opvragen via webservices. Sinds 2019 kunnen ook aanbestedende overheden, in het kader van een overheidsopdracht, de eventuele bijdrageschuld van kandidaat-leveranciers checken via de nieuwe service. Tot slot kunnen ondernemingen de attesten sinds 2020 zelf online aanvragen, om ze naar keuze te laten afleveren op papier of in de eBox van de aanvrager.

socialsecurity.be/site_nl/employer/infos/attests.htm



Documentbeheer binnen de geïntegreerde werkomgeving

	RSZ
	Studie
	Angular, Java, Microservices, Camunda, G-Cloud AaaS, G-Cloud Greenshift, Kofax

Een vlotte gebruikservaring blijft een belangrijk aandachtspunt voor de RSZ in de continue verbetering van zijn werkprocessen. Een optimale werkomgeving is daarom een prioriteit. Deze evolueert stap voor stap door het toevoegen van nieuwe functionaliteit, die het werk van alle medewerkers vereenvoudigt en optimaliseert. In 2019 ging er bijzondere aandacht naar het geïntegreerde documentbeheer binnen de werkomgeving. Zo kan de RSZ de huidige documentaire diensten moderniseren, nieuwe mogelijkheden bieden op het vlak van procesgericht en taakgericht werken, en de gebruikservaring van dagelijkse taken verbeteren. De toekomstvisie over documentbeheer moet ook passen binnen nieuwe situaties rond 'hergebruik'. Door de snel groeiende impact van digitalisering moet het documentbeheer immers ook voorbereid zijn op een wereld waarin 'documenten' niet noodzakelijk dezelfde vorm zullen aannemen, zoals we die vandaag kennen.



Inspectie-onderzoeken vlotter afgehandeld dankzij werkomgeving

	RSZ
	in pilootfase
	Angular, Typescript, Java, Spring, Hibernate, JMS, RestEASY

In het kader van de modernisering van toepassingen is de RSZ-inspectiedienst mee ingestapt in de geïntegreerde werkomgeving. Voor het thema van de grensoverschrijdende tewerkstelling, meer bepaald de controle op buitenlandse werkgevers, ligt de weg open naar een nieuwe oplossing voor het afhandelen van de inspecties door de RSZ. Voor de nieuwe, geoptimaliseerde werkprocessen, geïntegreerd binnen de werkomgeving, zijn de grensoverschrijdende inspecteurs de eerste pilootgebruikers. In 2020 zullen hun collega-inspecteurs stap voor stap volgen voor andere onderzoeksthema's zoals de basistaken, fraudenetwerken, social engineering...



Werkgeversprofiel universeel hulpmiddel bij procesverbetering

	RSZ
	Live, fase 3
	Angular JS, REST webservices, SAS

Achterstallige sociale bijdragen kunnen een bedreiging vormen voor de continuïteit van de onderneming. Het kan soms ook om fraude gaan. Werkgelegenheid dreigt verloren te gaan en de achterstallige bedragen zijn vaak moeilijk terug te vorderen. Om de situatie van elke werkgever en de specifieke risico's beter en sneller in te schatten, beschikken de diensten van de RSZ over een visuele voorstelling van zo'n 30 indicatoren in één overzichtelijk scherm. Het is een transversaal hulpmiddel om de processen van de RSZ aan te sturen in functie van een doel – bijvoorbeeld een snellere invordering, de continuïteit van de onderneming, fraudedetectie... Via webservices kan het werkgeversprofiel ook rechtstreeks worden gekoppeld met andere interne toepassingen van de RSZ, om bijvoorbeeld prioriteiten te bepalen bij de verwerking van anomalieën. In 2019 werden nieuwe indicatoren toegevoegd aan de bestaande, op basis van brongegevens uit Checkinetwork en de Aangifte van Werken. En het werkgeversprofiel is voortaan rechtstreeks geïntegreerd binnen de Werkomgeving.



Signalen voor fraudedetectie binnen procesgedreven werkomgeving

	RSZ
	Live
	Java, Neo4J, Oracle, R, SAS

De RSZ-detectiecel ontwikkelt praktisch haalbare modellen om signalen op te sporen en te verwerken, die mogelijk op sociale fraude wijzen. In 2019 werd de basis gelegd van een systeem om de detectieresultaten aan te bieden binnen de overzichtelijke, procesgerichte digitale werkomgeving van de RSZ. Lijsten met indicaties werden voordien grotendeels ad-hoc onderzocht en naargelang de situatie met andere RSZ-afdelingen opgevolgd. Dankzij een integratie van de analyse- en detectieresultaten in de overkoepelende digitale werkomgeving, kan de opvolging door de inspectiedienst in de toekomst een stuk sneller gebeuren.



9 Werven - Knowledge Management	
	FOD WASO, RSZ, RVA, RSVZ, RIZIV
	Live
	Java, REST Webservices

Knowledge Management tegen sociale fraude

Om de strijd tegen sociale fraude verder op te drijven, streven de sociale inspectiediensten naar een harmonisering, maar ook naar een optimale onderlinge informatie-uitwisseling en samenwerking. Het project Ondersteuning voor Knowledge Management heeft als doel om informatie voor de verschillende sociale inspectiediensten te centraliseren, te beheren en ter beschikking te stellen. Het gaat om gegevens over de terminologie en de gemeenschappelijke referentie-codes, zoals vastgelegd in het '9 werven'-programma. De inspectiediensten van de FOD WASO, RSZ, RVA, RSVZ en het RIZIV werken samen aan dit project.



My Digital Inspection Assistant (My DIA)	
	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA
	Studie

Digitale assistent voor sociale inspecteurs op het terrein

In het kader van hun onderzoekopdracht ondervragen inspecteurs van de sociale inspectiediensten burgers en ondernemingen. Bij deze controles, die vaak op het terrein gebeuren, is er vaak nood aan informatie uit meerdere bronnen zoals het personeelsbestand, het register van zelfstandigen, de werfmeldingen... Dankzij nieuwe technologie is het voortaan mogelijk om de informatie die de inspecteurs nodig hebben, rechtstreeks op te halen en in real-time te tonen, zonder tijdrovende opzoekingen op de laptop. Terwijl spraakdiensten zoals Siri en Google Assistant breed beschikbaar zijn voor iedereen, is het tijd om ook de diensten voor overheidsmedewerkers heruit te vinden. In 2019 werd een studie gerealiseerd samen met de verschillende sociale inspectiediensten. Samen hebben we de noden van de inspecteurs in kaart gebracht, de informatie die ze op het terrein nodig hebben, en de manieren om hen vlotter en efficiënter te laten werken. De noden werden bestudeerd in gemengde werkgroepen met agenten die op het terrein werken en specialisten in business-analyse en usability. Het resultaat is een ontwerp van digitale assistent. Deze studie is een eerste stap op weg naar de realisatie van "My Digital Inspection Assistant".



Handige vakantieteller voor werkgevers van arbeiders en artiesten

Modernisering Cova 1

	RJV
	Live
	Angular, Typescript, REST Webservices, e-Box Onderneming

socialsecurity.be/site_nl/employer/applcs/cova/index.htm

De online-service 'vakantierekening werkgever' is een e-governmentdienst die een werkgever, mandataris of erkend sociaal secretariaat toegang geeft tot de cumulatieve gegevens over de vakantiedagen van arbeiders en niet-zelfstandige artiesten. Deze modernisering biedt een vlotte, gebruiksvriendelijke toegang voor de gebruikers, bijkomende mogelijkheden om informatie op te vragen en actuele, dagelijks bijgewerkte informatie dankzij het gebruik van recente technologie. Dit project is het resultaat van een nauwe samenwerking tussen Smals, dat de gebruikersinterface voor zijn rekening nam, en de ICT-teams van de RJV, die een webservice voor de consultatie hebben opgezet. De toepassing hergebruikt bestaande webservices voor de vertrouwelijke toegang tot de gegevens van de arbeiders en artiesten, die via de e-Box Onderneming worden afgeleverd.



Unieke werkomgeving en flexibel aanpasbare werkprocessen bij RSZ

Werkprocessen RSZ

	RSZ
	Meerjarig programma, Live fase 4
	Angular JS, Camunda BPMN, Event bus, Java, REST webservices

In een meerjarig programma zet de RSZ in op nog performantere dienstverlening en inhoudelijk sterk werk voor meer dan 1000 medewerkers. Na een unieke werkomgeving met automatisch taakbeheer kwam de introductie van aanpasbare digitale processen. Door permanente processturing wordt de samenwerking tussen de verschillende diensten en hun interne ICT-toepassingen op een flexibele manier verbeterd. Informatie uit tientallen domeinspecifieke toepassingen komt samen in het startscherm van de gebruiker. Dankzij het innovatieve gebruik van een Event Driven-architectuur, kunnen ook 'gebeurtenissen' in één van de achterliggende ICT-toepassingen automatisch een taak inplannen of uitvoeren. Terwijl de RSZ-gebruiker vlotter kan werken, staat de vraag van de burger of onderneming centraal, eerder dan de formele structuur van de organisatie. Opzoekwerk en routinetaken vragen steeds minder tijd, zodat de RSZ-agenten maximaal beschikbaar zijn voor dossierwerk, interpretaties en inhoudelijke beslissingen. De software-onderdelen zijn bewust generiek en herbruikbaar, wat leidt tot een evolutieve omgeving en kostenbesparing. Een generieke rapportering zorgt voor traceerbaarheid en een beter inzicht in alle processen en bijhorende taken. In 2019 werden nieuwe generieke functies toegevoegd, zoals een tool voor taakverdeling voor de teamleiders, centraal beheer van contactgegevens voor de werkgevers en de basis van een nieuw notificatiesysteem. Nieuwe processen werden geïntegreerd, met name het nieuw Inspectie-proces en het proces 30bis – Aangifte van werken.



Artist@Work

	FOD Sociale Zekerheid
	Live
	Java, Postgres

www.artistatwork.be

Kunstenaars vragen erkenning digitaal aan en houden prestaties online bij

Artiesten kunnen sinds 2014 bij de Commissie Kunstenaars een kunstenaarskaart of -visum aanvragen. Deze zijn telkens vijf jaar geldig. Zo kunnen ze belastingvrij een beperkte vergoeding ontvangen voor hun artistieke prestaties. Sinds 2019 hoeft deze aanvraag niet meer per post te gebeuren, maar kan dit eenvoudiger via de webtoepassing Artist@Work. Naast de kaart en het visum kunnen artiesten er een zelfstandigheidsverklaring verkrijgen. Ook kunnen ze er hun prestaties digitaal bijhouden. Wanneer de kunstenaar een prestatie invoert of annuleert, ontvangt de opdrachtgever hier een melding van in zijn eBox. Voor zowel de Commissie als de kunstenaars zelf betekent de toepassing een heuse administratieve vereenvoudiging. Controle instanties kunnen bovendien misbruik van het kunstenaarsstatuut verder terugdringen. De website is dankzij zijn responsive design ook gebruiksvriendelijk op mobiele toestellen. Op 8 mei 2019 werd de toepassing voorgesteld aan de pers. Sindsdien werden al meer dan 5000 nieuwe aanvragen ingediend via de app. Verder werden de gegevens van meer dan 36 000 erkenningen automatisch gedigitaliseerd.



Contact Data

	RSZ
	Live
	Angular, REST API, OAuth, Java 8, Werkomgeving

www.mycareer.be

Eenvoudig contactbeheer voor ondernemingen

In talloze werkprocessen bij de RSZ moeten de agenten of inspecteurs snel en eenvoudig contact kunnen opnemen met een onderneming. Wanneer meerdere bestaande ICT-systemen zonder onderlinge uitwisseling contactgegevens beheren en bewaren, leidt dit tot incoherenties en problemen op het vlak van data quality tussen processen. Contact Data is daarom een transversale en herbruikbare bouwsteen voor het beheer van specifieke contactgegevens voor elke onderneming (telefoonnummers, e-mailadressen...). In juli 2019 werd de eerste versie van de toepassing uitgerold, via de geïntegreerde RSZ-werkomgeving, voor de agenten van de dienst MIRA (minnelijke invordering). In 2020 wordt het gebruik van Contact Data uitgebreid naar alle gebruikers van de RSZ-werkomgeving. Contact Data zal verder evolueren om nog beter contacten te verzamelen te beheren en te verbeteren op het vlak van data quality. De ondernemingen zullen ook zelf hun contactgegevens kunnen aanpassen, via een online self-service-functie.



ModCom - Mise en compte (MEC)

	RSZ
	Live
	Java, Oracle DB, Web-services

Modernisering processen om werkgeversrekening bij te werken

De RSZ staat in voor de inning van meer dan 50 miljard euro aan socialezekerheidsbijdragen per jaar. Om ervoor te zorgen dat die bijdragen correct geïnd kunnen worden, is een accuraat en performant rekeningbeheer nodig. Daarvoor moet het systeem gevoed worden met verschillende soorten informatie uit de DmfA-kwartaalaangiften, de bijdragen voor jaarlijkse vakantie en de herverdeling van sociale lasten. Samen met Smals werd een project aangegaan om de werkgeversrekeningen van de RSZ te moderniseren. In het kader daarvan werden nieuwe databanken opgezet, gegevens overgebracht en moderne services gecreëerd om de werkgeversrekeningen aan de hand van diverse inkomende stromen bij te werken. Hierdoor kan het beheer van de werkgeversrekeningen nog nauwkeuriger gebeuren, wordt er bijgedragen tot een 'end-to-end' traceerbaarheid van aan de bron bij de aangifte tot en met de betaling, en wordt de basis gelegd om vlotter in te spelen op de behoeften van diverse belanghebbenden (werkgevers, erkende sociale secretariaten) en op het nieuwe beleid.



ASR uitkeringen

	RSZ, RIZIV
	Live fase 1
	Java, JSF, Weblogic

Aangifte sociaal risico voor uitkeringen volledig vernieuwd

Wanneer er zich een sociaal risico voordoet, zoals werkloosheid, ziekte of een arbeidsongeval, dan hebben de instellingen van sociale zekerheid gegevens nodig om te beslissen of er een uitkering wordt toegekend. De verplichting van de elektronische aangifte wordt sinds 2016 geleidelijk aan doorgevoerd. Sinds juli 2019 is de elektronische aangifte voor uitkeringen verplicht voor het eerste scenario, dat onder meer arbeidsongeschiktheid, moederschapsrust en geboorteverlof omvat. In het kader van de verplichting werd de daarvoor bestemde webtoepassing volledig vernieuwd. De werkgevers gebruiken deze toepassing via het portaal van de Sociale Zekerheid. De elektronische aangifte moet leiden tot een vlottere en kwaliteitsvollere verwerking en dus een snellere uitbetaling van de uitkeringen. Met bijna één miljoen aangiften per jaar voor dit scenario, betekent dit ook een stevige papiervermindering. Er is bovendien een batch-toepassing voor de automatisering van aangiften in grote aantallen, wat voornamelijk het werk vergemakkelijkt van grote ondernemingen en sociale secretariaten.

Uitwisseling van informatie tussen sociale inspectiediensten

Om de strijd tegen sociale fraude verder op te drijven, streven de sociale inspectiediensten naar een harmonisering en een optimale onderlinge informatie-uitwisseling en samenwerking. Het project Kadaster van Onderzoeken wil een continue stroom van informatie centraal beschikbaar stellen over de gerealiseerde onderzoeken bij andere inspectiediensten. Door het raadplegen van het kadaster kan een inspecteur die een onderzoek voorbereidt, een totaaloverzicht krijgen van de werkgever, de werknemer of de sociaal verzekerde. Hij of zij kan ook collega's contacteren voor meer informatie, of een gemeenschappelijk bezoek op het terrein organiseren. De inspectiediensten van de FOD WASO, RSZ, RVA, RSVZ en het RIZIV werken samen aan dit project, dat deel uitmaakt van het '9 werven'-programma.

Centraal informatiepunt voor opvolging van pv's sociale inbreuken

Verschillende sociale inspectiediensten stellen een proces-verbaal op wanneer ze inbreuken op het sociaal strafrecht vaststellen. Wanneer de bevoegde inspecteur een pv handtekent, kan het Openbaar ministerie – de arbeidsauditeur, of de cel Administratieve sancties van de FOD WASO – de inbreuk bestraffen met een administratieve boete, of strafrechtelijke vervolging. In de levenscyclus van het pv komen meerdere partners tussen. Het project eDossier wil alle informatie samenbrengen over de opvolging van de pv's, een workflow bieden voor de communicatie tussen de partners en een totaaloverzicht bieden over het dossier. Zo zullen de partners in de toekomst informatie vlotter uitwisselen, authentieke bronnen raadplegen en betere geïnformeerde beslissingen nemen over het gevolg dat ze aan het pv geven. Het zal ook mogelijk zijn om statistieken te maken over het geheel van de pv's en hun verwerking, en om gericht naar informatie te zoeken in documenten en evenementen die met het pv verbonden zijn. De partners verkrijgen de autorisatie om informatie in te kijken en uit te wisselen op basis van hun opdracht.

Papierloze werkprocessen voor openbare werken in Brussel

Beliris, een organisatie ingedeeld bij de FOD Mobiliteit en Vervoer, realiseert bouw-, renovatie- en restauratieprojecten in Brussel. Het gaat van vrij beperkte bouwwerven tot monumentale realisaties zoals de renovatie van het Atomium, of de aanleg van de metrolijn Noord. Beliris volgt de dossiers op van A tot Z, van de studie tot de oplevering. Een nieuw samenwerkingsplatform met gecentraliseerd documentbeheer, versiebeheer en zoekfuncties werd uitgebreid met elektronische werkprocessen. Interne beslissingstrajecten, met papieren documenten en signeebundels, werden volledig gedigitaliseerd. In 2019 werd de digitale handtekening ingevoerd voor het versturen van contracten en bestelbonnen naar aannemers, architecten... In 2020 volgt ook de digitale handtekening voor de werfverslagen. Zo kunnen openbare werken beter worden opgevolgd en sneller uitgevoerd.

Sluitende procedures voor invordering via dwangbevel

Het Grondwettelijk Hof heeft de RSZ gevraagd om de administratieve procedures aan te passen en de documentenstromen die werden gebruikt voor de invordering van verschuldigde sociale bijdragen via een dwangbevel. Om aan deze vraag tegemoet te komen, werden de teksten aangepast van het document dat de werkgever krijgt toegestuurd aan het begin van de dwangbevel-procedure, en zal het document per aangetekende zending worden toegestuurd. Daarnaast werd de termijn verlengd waarover de werkgever beschikt om zijn achterstallige bijdragen af te betalen, voordat er tot een vervolging wordt overgegaan. Tot slot werd een mechanisme in het leven geroepen om in beroep te kunnen gaan, wanneer de werkgever wil reageren of bezwaar wil maken.

Automatische waarschuwing voor verjaringstermijn bij dwangbevel

Door de wettelijke verplichting voor de RSZ om het dwangbevel te gebruiken als voorkeurkanaal voor de inning volgend op een aangetekend verzenden van een ingebrekestelling, is het aantal dwangbevelen dat wordt verwerkt door afdeling geschillen van de algemene directie Juridische diensten sterk gegroeid van zo'n 3.000 naar zo'n 40.000 per jaar. Het risico bestaat dat bij de uitvoering van zoveel dossiers de verjaringstermijn wordt overschreden. Door dit moderniseringsproject voor de Juridische diensten krijgen de betrokken medewerkers een automatische waarschuwing één jaar voor de verjaringstermijn van het dwangbevel. Zij kunnen zo de nodige acties ondernemen om de verjaringstermijn tijdig te onderbreken. De oplossing is bovendien geïntegreerd binnen de digitale werkomgeving van de RSZ.

Activiteitensysteem voor gevangenen in Brussel en Vlaanderen

Voor de organisatie van het activiteiten aanbod in de gevangenen maken Vlaamse ambtenaren en hun partners vanaf februari 2020 gebruik van het ActiviteitenSysteem (ACSY). Dat ICT-systeem faciliteert de planning en de organisatie van activiteiten voor gedetineerden binnen de gevangenen en stuurt betrouwbare gegevens door naar de FOD Justitie. Het systeem is niet enkel toegankelijk voor het gevangenis personeel, maar ook voor de fatiks – gedetineerden die een cruciale ondersteunende rol spelen in de organisatie en het activiteiten aanbod van de gevangenis. Er is ook een koppeling met SIDIS, de authentieke bron van gedetineerden beheerd door de FOD Justitie. Hierdoor hebben de gebruikers binnen het ActiviteitenSysteem steeds de meest recente gegevens over de gedetineerden die gekoppeld zijn aan activiteiten. Het systeem voldoet aan de heersende privacyregelgeving en is beschikbaar voor alle gevangenen in Vlaanderen en Brussel.

Deontologische wegwijzer voor het Belgisch gevangeniswezen

Om te waken over het respect voor de rechten en de waardigheid van mensen in gevangenschap kreeg België in 2019 een nieuw toezichtsorgaan. De Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen treedt onafhankelijk en onpartijdig op bij klachten. Smals ontwikkelde een informatieve website die de werking van de raad voorstelt en het wettelijk kader op een toegankelijke manier uitlegt. Op de site zijn de contactgegevens en contactpersonen terug te vinden van de Commissies van Toezicht die per penitentiare inrichting toezien op de leefomstandigheden. Verder zorgt de site voor begrijpelijke en betrouwbare informatie ten behoeve van de publieke opinie en de politieke besluitvorming.

Interne mobiliteit voor federale en lokale politie

Wie carrière maakt bij de federale of de lokale politie, wisselt regelmatig van post of van functie. De jobrotatie is, voor een aantal functies, zelfs verplicht. Zo'n 55.000 medewerkers van de 'geïntegreerde politie' kijken daarom regelmatig uit naar mogelijkheden op hun maat. Om de interne vacatures aan te kondigen, op te zoeken en om het proces van de kandidaturen van A tot Z te begeleiden, zette Smals een geïntegreerd platform op. Kandidaten kunnen met het systeem hun cv opladen, één of meerdere kandidaturen indienen en op de hoogte blijven van de status. De HR-diensten kunnen niet alleen nieuwe jobs en functiebeschrijvingen publiceren of offline halen. Ze beschikken ook over een uitgebreide workflow voor het verzamelen van de kandidaturen, het documenteren van de evaluaties, de goedkeuring en de communicatie naar de kandidaten. In het najaar van 2019 werd voor het eerst een cyclus voor interne mobiliteit op deze manier verwerkt.

	Beliris
	Live
	SharePoint 2016, SharePoint Online

	RSZ
	Live
	Angular, ALC, eBox Onderneming, Java, Oracle, REST webservices

	CTRG
	Live
	HTML/CSS, JQuery
	www.ctrg.belgium.be

	Federale Politie / Egov Select
	Live
	SharePoint



Defensie zet logistieke en ondersteunende ICT-toepassingen op G-Cloud

ILIAS

- Defensie
- Live
- G-Cloud BaaS, IaaS, HypaaS, SaaS

Om zijn gekwalificeerde ICT-krachten zo goed mogelijk te benutten voor taken die rechtstreeks bijdragen tot onze veiligheid en landsverdediging, besloot de Belgische Defensie om toepassingen voor algemeen beheer op termijn naar een overheidscloud te brengen. In 2018 werd in een pilotfase een toepassing voor het logistiek beheer van militair materieel gemigreerd naar G-Cloud IaaS. Dankzij het geslaagde pilotproject kunnen op termijn andere 'corporate' toepassingen, zoals HR en loonadministratie, ook in gemeenschappelijk beheer worden geplaatst. In 2019 werden al meer dan de helft van de toepassingen overgeplaatst. Na de volledige operationele overname in 2020 start bovendien een programma voor de verdere evolutie van de toepassingen.



Digitale werkstroom voor mondelinge vragen in Belgisch parlement

Mondelingen vragen

- De Kamer
- Live
- G-Cloud SPaaS

In de Kamer van Volksvertegenwoordigers, het hart van de Belgische democratie, worden steeds meer vragen en interpellaties mondeling behandeld. Toch zorgde het verwerken van deze vragen tot voor kort voor een belangrijke, deels papieren administratie. Sinds de verkiezingen van 2019 gebeurt de behandeling van de mondelinge vragen volledig elektronisch, zowel voor de plenaire vergadering als voor de parlementaire commissies. Een integrale werkstroom vervangt liefst veertien aparte ICT-toepassingen bij de betrokken diensten - van het indienen en agenderen, tot de transcriptie, vertaling en publicatie. Al ruim 3000 vragen werden elektronisch ingediend in de tweede jaarhelft, en sinds het laatste kwartaal van 2019 hebben de verkozen Kamerleden de mogelijkheid om zelf hun vragen in te dienen. In de toekomst kunnen de stukken zo vlotter op de publieke website worden gepubliceerd. Het is een belangrijke stap vooruit naar een efficiënte en papierloze administratie, en naar meer transparantie over de werking van onze democratie.



Digitaal platform voor interne diensten van De Kamer

DLMS

- De Kamer
- Live fase 1
- G-Cloud SPaaS

Dossierbeheer is een onmisbaar hulpmiddel voor de werking van de verschillende diensten van De Kamer. In 2019 startte de migratie van het beheersysteem naar een recent en gebruiksvriendelijk platform. Het gaat bijvoorbeeld om elektronische bibliotheken met de PV's van de organen van De Kamer, zoals de conferentie van voorzitters of de griffier, of de agenda, de uitnodigingen en dagorde voor de ministerraad. Ook facilitaire diensten en het patrimoniumbeheer maken gebruik van het systeem, bijvoorbeeld voor de collectie van eremedailles, het beheer en de verzekering van kunstwerken. In 2020 volgt nog een reeks bijkomende bibliotheken, zoals de correspondentie met het Grondwettelijk Hof.



Transparantie over vluchten en klachtenbehandeling nationale luchthaven

Airport Mediation

- FOD Mobiliteit
- Live
- HTML/CSS, JQuery

www.AirportMediation.be

Tegenover de strategische rol van onze luchthaven Brussel-Nationaal staat onvermijdelijk ook een stuk hinder voor omwonenden, onder meer geluidshinder, in het bijzonder tijdens nachtvluchten. De klachten hierover waren de jongste jaren regelmatig inzet van verhitte discussies, ook politiek. De autonome Ombudsdienst voor de luchthaven verzamelt en publiceert daarom informatie over de gevolgde trajecten, de klachten en suggesties van omwonenden. Via een informatieve website presenteert de ombudsdienst actuele informatie over het gebruik van de startbanen, analyses van de overvluchten per gemeente en het wettelijk kader. De website biedt een toegankelijke en gestructureerde manier om zelf een vraag te stellen of eventueel een klacht neer te leggen.



Intranet NaturalSciences

- Belspo
- Live
- Office 365, SharePoint Online

Interactief intranet voor Instituut Natuurwetenschappen

Het Belgische onderzoeksinstituut KBIN zet zich met ruim 400 medewerkers en bijna 200 vrijwilligers in voor de studie van de natuur, geologie, biodiversiteit en van ons natuurhistorisch patrimonium. Uithangbord is het museum te Brussel met 37 miljoen specimina, waaronder de befaamde dino-skeletten. Om de interne communicatie te stroomlijnen en interactiever te maken werd een nieuw drietalig intranet in gebruik genomen, met bedrijfsnieuws, wetenschappelijk nieuws, een evenementenkalender, een wie-is-wie, organogram, kenniscentra voor de onderzoekers en allerhande praktische informatie. Medewerkers kunnen zelf onderling informatie delen, onder meer via een Fun-rubriek. Dankzij het intranet is er minder nood aan interne communicatie via e-mail.



Website BIPT

- BIPT
- Live
- ElasticMS, ElasticSearch, G-Cloud Greenshift, PHP www.BIPT.be

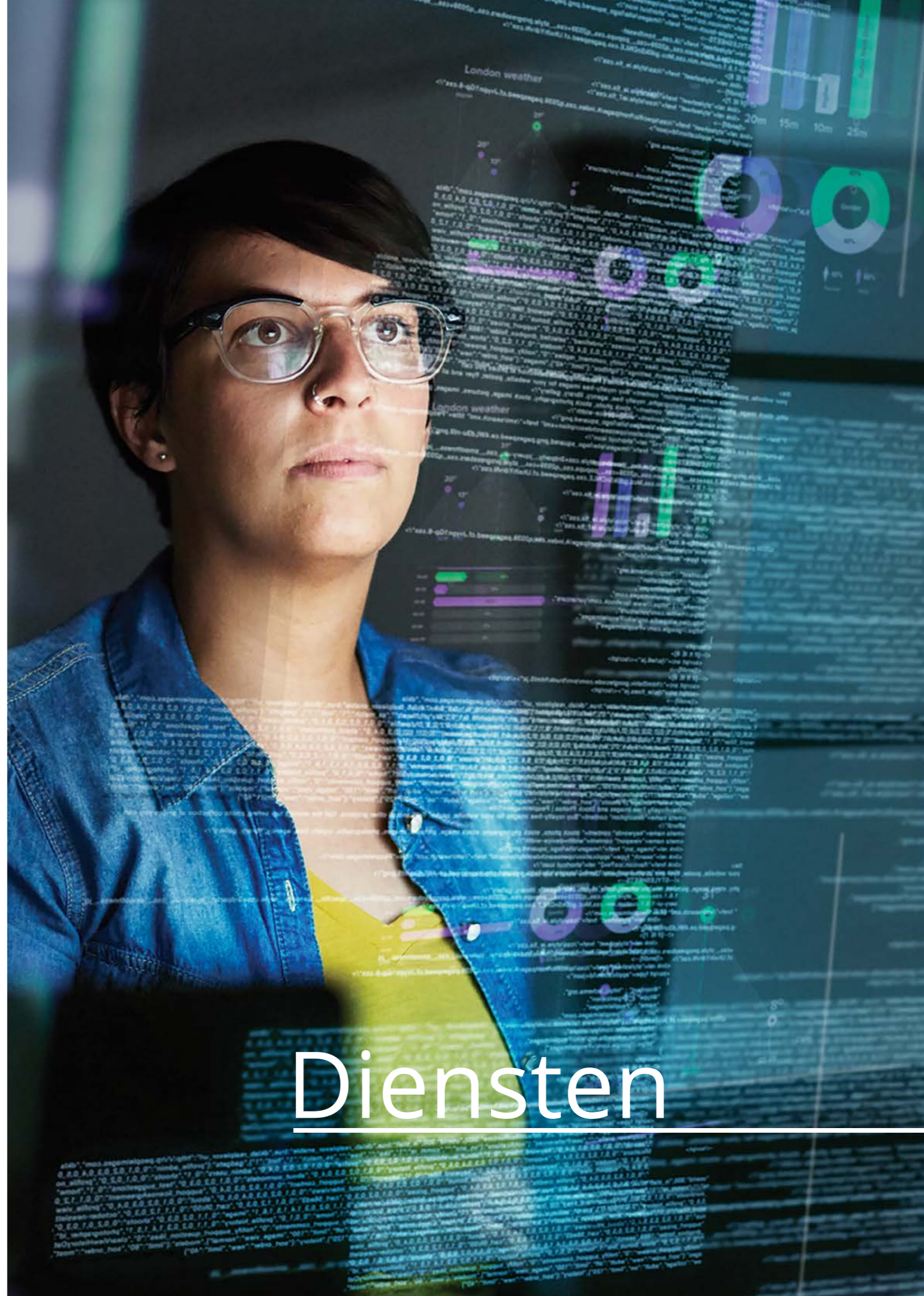
Toegankelijke mobiele website voor telecom-consumenten en operatoren

Wat zijn je rechten en plichten als telecom-consument? Hoe vergelijk je aanbiedingen? Hoe kun je het sociaal tarief aanvragen? Wat mag ik wel of niet als radioamateur? Deze en andere vragen krijgen een helder antwoord op de nieuwe website van het BIPT. Voor de telecomregulator is het essentieel dat de inhoud van de site ook mobiel volledig tot zijn recht komt. Het geheel past bovendien in een nieuwe huisstijl, waarbij ook de inhoud is herbekeken. Operatoren van post- of telecommdiensten vinden op de site alle documentatie over toewijzingsprocedures, raadplegingen en besluiten van het BIPT. Een handige zoekmotor laat toe om zoekwoorden te combineren met documenttypes, thema's en publicatiedata. Zo wordt het complexe domein van marktregulering een stuk vlotter toegankelijk.



Overzichtslijst van projecten in 2019

1G1P	Ag. Opgroeien	33
9 Werven – eDossier	FOD WASO	42
9 Werven – Kadaster van Onderzoeken	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA	42
9 Werven – Knowledge Management	RSZ	39
Aanmaning – Invordering	RSZ	42
ACSY	WVG	43
Airport Mediation	FOD Mobiliteit	44
Artist@Work	RSZ	41
ASR Uitkeringen	RIZIV, RSZ	41
BelEESSI	FOD SZ, KSZ	35
Beliris EDM	Beliris	42
Bijklussen	RSZ	36
Contact Data	RSZ	41
CTRG-website	CTRG	43
DLMS	De Kamer	44
Dwangbevel – Risico op verjaring	RSZ	43
e-Box Onderneming	RSZ	37
eC3.2	RVA	36
EESSI	EC, FOD SZ, KSZ, RIZIV, RSZ	35
e-Youth	Ag. Opgroeien	33
Famiwal	AViQ, FAMIWAL	33
Gefedereerde eBox Burger	FOD BOSA, KSZ	37
Generieke Tool Afleveren Attesten	RSZ	37
HarmAttest – Openbare aanbesteding	RSZ	38
HR Mobility	eGov Select, Federale Politie	43
ILIAS	Defensie	44
Inspectie 2020	RSZ	38
Intranet Natural Sciences	Belspo	45
MediPrima v2	eHP, HZIV, KSZ, POD MI	30
MemoPoint	POD MI	33
ModCom – Mise en Compte (MEC)	RSZ	41
ModCom T2 Recovery	RSZ	38
Modernisering Cova 1	RJV	40
Mondelinge vragen	De Kamer	44
MyBenefits	KSZ	32
MyDB2P Data Transfer	Sigedis	34
My Digital Inspection Assistant	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA	39
MyHandicap	FOD SZ	32
MyMinfin UX	FOD Financiën	37
RECAST	FAGG	31
ReUse Catalogus	Smals	31
Sociale fraudedetectie	RSZ	39
Terminal 1733	FOD VWL, FOD Binnenlandse Zaken	31
Tweede pensioenpijler	FOD BOSA, RSZ	35
Vervanging EDE	RSZ	38
VONS	FAGG	31
Website BIPT	BIPT	45
Website OSZ	RSZ	35
Werkgeversprofiel 2019	RSZ	39
Werkprocessen RSZ	RSZ	40
WZC-MH	Ag. Vlaamse Sociale bescherming	34



Diensten

DIENSTEN

Nieuwe diensten

Blockchain voor toegangslogging

Vertrouwelijke gegevens moeten afdoende worden beschermd. Dat gebeurt typisch op het vlak van toegangscontrole en rechtenbeheer. Toch kan het ook voor gebruikers met de juiste toegangsrechten nodig zijn om ondubbelzinnig vast te stellen wie, wanneer, hoe vaak tot bepaalde informatie toegang heeft gehad. Smals ontwikkelde een werkbare oplossing op basis van blockchain-technologie, die ondubbelzinnig kan vaststellen wie, op welk moment, welk document of stuk informatie consulteert.

Business-analyse

Onder meer dankzij een uitstekende kennis van het ICT-landschap in de Belgische sociale zekerheid en de gezondheidszorg en overige domeinen waar Smals actief is, speelt het team van business-analisten een belangrijke rol in de opstart van projecten. Naast de haalbaarheid en de waarde van het project, wordt immers ingeschat of de gekozen 'scope' ook voldoende rekening houdt met alle 'stakeholders', en met hun huidige en toekomstige noden. De business-analyse is bij uitstek de projectfase waarin de projecten in lijn gebracht worden met de business-strategie en waarin processen kunnen worden geharmoniseerd en verbeterd. Deze fase leent zich ertoe om in een vroeg stadium herbruikbare componenten of integraal herbruikbare diensten te identificeren.

Business-analisten gaan de noden en obstakels bevragen, volgens een beproefde methodologie, en formuleren gedetailleerde doelstellingen in een 'business case' met meetbare meerwaarde. Hun inbreng staat garant voor projecten die in een bredere strategie kunnen passen en met een verantwoord budget. Doordat een business-analyse meestal is afgestemd op de Smals-projectmethodologie vormt ze meteen een stevige basis voor een functionele of technische analyse en de start van een project.

Chatbot-technologie

Informatie opvragen via 'chat' voelt spontaan en herkenbaar aan, ook al praat je eigenlijk tegen een computer. Smals leverde een werkende chatbot op, voor de ondersteuning van de RSZ-toepassing Student@Work. Daarmee kunnen frequent gestelde vragen van studenten over studentenarbeid dag en nacht volautomatisch worden beantwoord. De technologie is matuur en kan in meer dan 70% van de gevallen een betrouwbaar antwoord geven. Chatbot-technologie kan zo zorgen voor een snellere respons en een kleiner volume aan vragen die bijvoorbeeld door een contactcenter worden afgehandeld. De chatbot kan worden geïntegreerd in een portaal of in een berichtendienst (bv. Facebook Messenger). De technologie is ook goed bestand tegen een plotse stijging van het aantal vragen, bijvoorbeeld wanneer studentenarbeid zeer populair is, of wanneer de deadline voor een aangifte nadert.

Conversational interfaces (spraakassistent)

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

Graph-databank – Neo4J

Klassieke databankstructuren zijn vaak minder geschikt om de complexe relaties tussen de gegevens in grote databestanden efficiënt en flexibel te onderzoeken. De logica van een zogenaamde Graph-databank laat dit beter toe. Elementen (nodes) worden getoond in een netwerkschema, dat hun onderlinge relatie(s) visueel toont. Met een Graph-databank zoals Neo4J is het vervolgens relatief eenvoudig om krachtige zoekopdrachten op de gegevens los te laten, of aan te passen. De technologie wordt met succes gebruikt in het kader van fraudebestrijding, om nieuwe fenomenen te detecteren en beter te begrijpen.

HR Smals ondersteunt leren van op afstand via eAcademy

De ontwikkeling van medewerkers raakt steeds meer vervlochten met hun dagelijks werk en hun hedendaagse levensstijl. Medewerkers willen onmiddellijk toegang tot kennis op het moment van hun keuze, ongeacht de locatie of het gebruikte toestel. Lidinstellingen willen bovendien toegang tot professioneel lesmateriaal tegen een interessante prijs, of ze willen de kennis die binnen hun organisatie aanwezig is op een eenvoudige manier toegankelijk maken voor collega's of voor andere instellingen. HR Smals biedt via haar eAcademy een leerplatform aan (Learning Management System) dat dit mogelijk maakt. Lidinstellingen die dit wensen krijgen op die manier hun eigen eAcademy-leerportaal, met een eigen huisstijl en toegangsbeheer, terwijl Smals Academy zorgt voor het centrale onderhoud en de ondersteuning. Bij wijze van experiment stapte de HZIV in 2019 als eerste in de boot, al snel gevolgd door het RIZIV, de RSZ en binnenkort ook het RSVZ. Andere lidinstellingen hebben hun interesse getoond en zullen vermoedelijk snel volgen.

Robotic Process Automation (RPA)

Frequent herhaalde routinetaken zijn voor overheidsmedewerkers vaak een vervelende, weinig interessante opdracht. In situaties waar een volledige procesautomatisering veel te ver zou gaan, is Robotic Process Automation (RPA) mogelijk een oplossing voor punctuele behoeften. Het gaat om een snel inzetbare, tijdelijke oplossing door een 'bot' de taak te laten overnemen. Dit kan door de te volgen stappen één voor één uit te schrijven, een beetje zoals macro's, of zelfs door de taak als voorbeeld op het scherm uit te voeren waardoor de computer de stappen 'aanleert'. Een RPA-oplossing kan door de gebruiker worden gestart, of volautomatisch als reactie op een 'gebeurtenis'. Smals heeft voor de controledienst bij de RSZ een pilootproject neergezet op basis van UiPath, als alternatief voor de manuele invoer van honderden documenten per maand.

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

Software schrijven en uitrollen is geen eenmalig proces. De manier van werken is liefst gestandaardiseerd, herhaalbaar en volledig geïntegreerd. Voor elke fase van het ontwikkelproject bestaan tools, van het plannen en modelleren, via de continue ontwikkeling en uitrol van functionele onderdelen, tot de testprocedures, het signaleren van bugs en het oplossen van verbeterpunten. Deze tools zijn best goed met elkaar geïntegreerd, voor een optimale productiviteit en om fouten te vermijden, in een zogenaamde 'software factory'. Smals zal daarom vanaf 2020 binnen de G-Cloud-infrastructuur een volledige operationele omgeving aanbieden voor software-ontwikkelteams. Software-Factory-as-a-Service levert een integrale oplossing voor 'continuous integration / continuous delivery' – voor het perfect herhaalbaar bouwen en testen van nieuwe versies in populaire programmeertalen zoals Java, Javascript, PHP, Python of zelfs 'oude' talen (Cobol, Natural). De oplossing maakt gebruik van populaire commerciële en open source tools, waaronder Ansible, Artifactory, Confluence/Jira, Docker, Gitlab, IntelliJ, Jenkins, Maven, Sonar... Elke instelling kan beschikken over een afgescheiden omgeving, in alle veiligheid en vertrouwelijkheid, inclusief ondersteuning, dagelijkse back-ups en monitoring.

Web Scraping voor analytics

Diverse sociale inspectiediensten onderzoeken fraudefenomenen op basis van informatie die reeds bij de overheid bekend is. Het kan gaan om gestructureerde informatie uit overheidsdatabanken, maar ook om semi-gestructureerde of ongestructureerde informatie. Uiteraard is er daarnaast een schat aan mogelijk interessante informatie vrij op het internet te vinden. Dankzij technologie is het mogelijk om de onoverzichtelijke massa om te vormen tot bruikbare informatie. Web Scraping is een techniek om de ruwe data uit open informatiebronnen, zoals websites, te verzamelen met het oog op verdere verwerking en analyse – bijvoorbeeld door het toepassen van entity recognition en andere technieken van natural language processing. Dankzij Web Scraping kunnen Smals-leden nieuwe en tot nog toe onontgonnen data-types aanboren, onder meer in de strijd tegen sociale fraude.

G-Clouddiensten

In 2019 bleef het G-Cloudprogramma van de Federale Overheidsdiensten en de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid groeien, vooral in het gebruik van de reeds bestaande diensten. Het doel is om innovatieve technologie, in het bijzonder op het vlak van infrastructuur en generieke platformen, in gezamenlijk beheer uit te bouwen. Het programma gaat op zoek naar synergie op het vlak van infrastructuur en generieke toepassingen, via klassieke ICT-diensten en Cloud-diensten van de nieuwe generatie.

Smals treedt op als technische operator en/of integrator ten behoeve van haar leden. Het initiatief staat onder toezicht van de federale regering, onder de strategische controle van de G-Cloud Strategic Board (GCSB) en onder de operationele controle van de G-Cloud Operational & Programme Board (COPB).

Smals helpt de deelnemende instellingen door het G-Clouddienstenportfolio als 'service owner' mee vorm te geven – in eigen beheer, in samenwerking met bedrijven uit de private sector en/of door technische ondersteuning te bieden.

API Gateway

Om een ecosysteem van grote, complexe maatwerktoepassingen te bouwen en te onderhouden, is een gemeenschappelijke onderlaag wenselijk. Waar dat in het verleden nog gebeurde met zogenaamde Service Bus-technologie, heeft Smals in 2018 voor het eerst een nieuwe generatie technologie op grote schaal uitgerold op basis van Application Programming Interfaces (API). De nieuwe diensten ondersteunen webservices op basis van REST, JSON en SOAP/XML. Ze zijn gebaseerd op bestaande technologie van Axway. De technologie vergemakkelijkt het koppelen van complexe nieuwe toepassingen met bestaande infrastructuren en databanken. Ze controleert de veiligheid en technische conformiteit en laat toe om de systeembelasting en verwerkingsnelheid te bewaken. De dienst is een onderdeel van het Federaal Service Platform, dat gezamenlijk wordt ondersteund door de FOD Financiën, de FOD BOSA, het eHealth-platform, de KSZ en Smals.

Archiving-as-a-Service (AaaS)

Wanneer de overheid gestructureerde en ongestructureerde informatie over burgers, ondernemingen of haar eigen werking enkel digitaal bewaart, moet ze die ook gedurende meerdere jaren beschikbaar kunnen houden. Om er bovendien voor te zorgen dat ze rechtsgeldig blijven, en dus als bewijsstuk kunnen dienen bij een betwisting voor een rechtbank, moeten de gegevens gegarandeerd authentiek zijn en ook op elk later tijdstip leesbaar blijven. Smals zette daarom in opdracht van de RSZ een generieke dienst op voor digitale archivering binnen de G-Cloud (Archiving-as-a-Service). Deze is ook voor andere instellingen toegankelijk.

In samenwerking met het Algemeen Rijksarchief is er een competentiecentrum opgericht dat instellingen zal adviseren over hun archiveringsstrategie: classificatie van documenten, retentietermijnen, bestandsformaten, meta-gegevens... De gezamenlijk gekozen methode is gebaseerd op de ISO-20652-standaard. De benodigde infrastructuur wordt gezamenlijk uitgebouwd en aangerekend in functie van het reële gebruik. Smals levert gespecialiseerde kennis en zorgt mee voor de technische ondersteuning.

Backup-as-a-Service (BaaS)

Als beveiliging tegen gegevensverlies is back-up, het regelmatig maken van een reservekopie, een onmisbare bescherming. Dankzij het bewaren ervan op een veilige plaats, bijvoorbeeld in een ander datacenter dan de brongegevens, en duidelijke restore-procedures, kunnen de beschadigde of verloren gegevens bij zware problemen snel worden hersteld. In functie van de soort gegevens en de evolutiviteit ervan bepaalt elke instelling de gewenste frequentie van back-ups en de geschatte hersteltijd.

Binnen vier datacenters die deelnemen aan het G-Cloud-programma is Backup-as-a-Service beschikbaar voor servers in eigen beheer, of binnen G-Cloud Infrastructure-as-a-Service (IaaS) en Storage-as-a-Service (STaaS). Naar keuze van de instelling kunnen de parameters van de back-up via self-service worden beheerd, of toevertrouwd aan de technische teams die de G-Cloud beheren. Zo is er voor de instelling geen technische kennis nodig van de onderliggende technologie (Commvault). Gemengd beheer is eveneens mogelijk, bijvoorbeeld om back-ups zoveel mogelijk buiten de kantooruren in te plannen.



BeConnected

Het documentenbeheerplatform BeConnected, waarmee federale publieke instellingen in vertrouwen kunnen samenwerken, kreeg een nieuw technisch platform op basis van Microsoft SharePoint Online. Smals zorgde voor de uitbouw en de migratie van de bestaande inhoud. De dienst bevat onder meer toegangscontrole, versiebeheer en granulaire toegangsrechten, krachtige zoekfuncties, forums, nieuwsbrieven en workflows en een integratie met Microsoft Office en mobiele toestellen. BeConnected werd opgevat als een generieke G-Clouddienst die gebruik maakt van de Public Cloud.

Datacenter-as-a-Service

Vier datacenters onder controle van de Belgische overheid zijn binnen het G-Cloudprogramma onderling verbonden en qua beheer geharmoniseerd. Op alle vier de locaties zijn hoogwaardige diensten beschikbaar voor de bewaking van omgevingsfactoren, toegangscontrole, redundante stroomvoorziening en koeling. Het beheer wordt verzekerd door de FOD Binnenlandse Zaken, de FOD Financiën, de Regie der Gebouwen en Smals. Op alle locaties zijn gespecialiseerde medewerkers aanwezig en 24x7 inzetbaar voor installaties, fysieke migraties en noodinterventies. De publieke instellingen beschikken zo over een hoogwaardig Housing-aanbod dat voldoet aan de normen voor ICT-veiligheid en bescherming van de privacy (o.a. GDPR en minimale KSZ-normen). Ze genieten robuuste service-garanties (SLA) en een voorspelbaar prijskaartje inclusief alle ondersteunende diensten. Het Datacenter-as-a-Service-aanbod laat openbare instellingen toe om hun eigen datacenters of datarooms in eigen beheer te consolideren, en zo te kiezen voor betere garanties, met een vlotte toegang tot andere G-Clouddiensten.

IaaS Hypervisor-as-a-Service (HypaaS)

Systeemcapaciteit flexibel toewijzen, uitbreiden of verkleinen is één van de typische voordelen van Cloud-computing. Voor infrastructuur-professionals die al een ruime ervaring hebben met virtualisatie-technologie is er het IaaS-aanbod Hypervisor-as-a-Service. De ICT-specialisten van de publieke instelling krijgen daarmee zelf toegang tot een Hypervisor-omgeving (VMWare), waarmee ze naar believen virtuele servers kunnen uitrollen. De onderliggende server-infrastructuur wordt vanuit de G-Cloud beheerd en gedimensioneerd. De Hypervisor-aanpak sluit nog vrij nauw aan bij het klassieke ICT-infrastructuurbeheer, en vraagt de nodige technische kennis, maar vermijdt tegelijk dat de instelling zich nog met het beheer van de hardware moet bezighouden. De G-Clouddienst wordt aangerekend in functie van de gereserveerde systeemcapaciteit, die op eenvoudige aanvraag kan worden uitgebreid of ingekrompen.

IaaS Storage-as-a-Service (StaaS)

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

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

IaaS Virtual-Machine-as-a-Service (VMaaS)

Het Infrastructure-as-a-Service-dienstenaanbod (IaaS), beschikbaar binnen de G-Cloud, werd uitgebreid met een self-service aanbod voor kant-en-klare Virtual Machines (VM's). Dit laat toe om snel nieuwe server-infrastructuur uit te rollen met specificaties op maat, zonder nood aan gedetailleerde kennis van de onderliggende hypervisor-technologie. De doelgroep van G-Cloud IaaS wordt hiermee verder verbreed, zodat naast systeembeheerders en infrastructuurspecialisten bijvoorbeeld ook developers en projectmanagers er snel mee aan de slag kunnen.

Via een eenvoudige webinterface geeft de gebruiker zelf parameters zoals de rekenkracht, het geheugen en het gewenste besturingssysteem aan. De basisconfiguratie verloopt verder automatisch, zonder dat de gebruiker rechtstreeks te maken krijgt met de onderliggende technologie (OpenStack). De kosten voor de virtuele servers worden aangerekend volgens het effectieve gebruik, per tijdseenheid en naargelang de gebruikte resources.

Met VMaaS beschikken overheidsinstellingen over een betaalbare, flexibel uitbreidbare basisinfrastructuur. Het is mogelijk om de servers over meerdere sites actief-actief te spreiden als bescherming tegen panes. Organisaties die beschikken over de nodige technische kennis kunnen ook nog steeds kiezen voor IaaS Hypervisor-as-a-Service, eveneens binnen de G-Cloud. Indien gewenst zijn gespecialiseerde Smals-medewerkers beschikbaar voor ondersteuning op consulting-basis.

Internet Access Protection (IAP)

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

Standaard bevat IAP een verbinding naar het internet via FedMAN, beveiligd met antivirus, DNS (domain name system), firewalling, NTP (network time protocol) en SIEM. Optioneel zijn onder meer VPN-verbindingen, e-mailbeveiliging met antispam & antivirus, en versleuteld verkeer met virusinspectie mogelijk. Dankzij een gemeenschappelijke governance-structuur bepaalt elk instelling

nog steeds zelf haar eigen veiligheidsregels, terwijl het bewaken ervan en het dagelijks beheer van de technologische componenten binnen de G-Cloud worden geregeld. Hoewel G-Cloud IAP een extra beveiligingslaag over het geheel van aangesloten instellingen legt, blijft er ook een volledige afscherming van de individuele veiligheidszones van elke instelling.

IT Service Management (ITSM)

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

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

PaaS Greenshift Containers

Greenshift is de eerste belangrijke realisatie in de bredere uitbouw van Platform-as-a-Service-diensten (PaaS), op basis van gestandaardiseerde open source software zoals OpenShift. Meer bepaald is er een gestandaardiseerd infrastructuraanbod voor grote maatwerktoepassingen op basis van JBoss en voor webtoepassingen op basis van 'LAMP' (Linux, Apache, MySQL, PHP). Enkele lidinstellingen werken parallel een vergelijkbaar aanbod uit met gestandaardiseerde omgevingen voor commerciële software van bijvoorbeeld Microsoft. Het aanbieden van volledig beheerde omgevingen via Platform-as-a-Service, waarop overheden in eigen beheer toepassingen kunnen uitrollen, maakt deel uit van het G-Cloudprogramma.

De platform-aanpak betekent een totaal nieuwe werkwijze voor het ontwikkelen en uitrollen van toepassingen. In zijn meest recente versie is G-Cloud PaaS Greenshift gebaseerd op containers (Docker). Voor de ontwikkeling ervan werd nauw samengewerkt met technische specialisten van de opensource-leverancier Red Hat. Elke container is een volledig afgescheiden omgeving waarbinnen een toepassing draait. Deze kunnen zeer snel worden uitgerold en vermenigvuldigd, bijvoorbeeld wanneer de werklust stijgt.

Alle configuratie-opties maken deel uit van het installatiepakket, waardoor de nood aan menselijke interventies op infrastructuurniveau nagenoeg verdwijnt (zero-touch deployment). Nieuwe versies van een toepassing uitrollen verloopt zo een stuk flexibeler, betrouwbaarder, sneller en goedkoper. Het opzetten van parallelle omgevingen voor ontwikkeling, testing, acceptatie en productie vraagt nauwelijks nog extra middelen. De betrouwbaarheid van testing ligt een stuk hoger. Elke toepassing is strikt afgeschermd van de onderliggende infrastructuur, zodat beide onafhankelijk van elkaar kunnen evolueren.

Unified Communications & Collaboration-as-a-Service (UCCaaS)

Het G-Cloudprogramma biedt innovatieve totaaloplossingen voor telefonie en 'unified communications' op basis van IP-netwerken (internet protocol). Deze worden aangeboden binnen het Extranet van de Sociale Zekerheid, binnen het FedMAN en de datacenters van het G-Cloudprogramma. De UCC-diensten worden geleverd door een gespecialiseerde partij uit de private markt, NTT, onder strategische controle van de FOD Economie, de initiatiefnemer. De voorwaarden worden bepaald door een raamovereenkomst met Smals, dat ook zorgt voor datacenterdiensten en de integratie met G-Cloud Internet Access Protection.

Met Voice-over-IP kunnen overheidsinstellingen eenvoudig en kostenefficiënt inschakelen op een gemeenschappelijke telefooncentrale. Telefonische communicatie binnen het netwerk verloopt dan zonder enige meerkost. Oproepen naar externe netwerken verlopen via het klassieke telefoonnet tegen het meest gunstige tarief. Medewerkers kunnen flexibel werken en daarbij hun vaste oproepnummer meenemen, door in te loggen op gelijk welk beschikbaar toestel of door hun pc te gebruiken als 'softphone'. Het aanbod, gebaseerd op Skype for Business, bevat ook een oplossing voor Instant Messaging, videoconferentie en contactcenters. Ook het beheer van gedeelde agenda's, het gezamenlijk bewerken van documenten en de integratie met mobiele telefoons wordt in het aanbod opgenomen.

Competentiecentra

Datamining (Predictive analytics)

'Predictive analytics' laat overheidsinstellingen toe om hun historische gestructureerde gegevens te verwerken tot een predictief model. Zo'n model kan een voorspellende waarde geven aan actuele gegevens, bijvoorbeeld in de vorm van een berekend risico, een te verwachten uitkomst – met een statistische betrouwbaarheid. Smals heeft sinds enkele jaren een uitgebreide praktische expertise uitgebouwd rond 'R', een openbronicodetaal voor het programmeren van statistische analyses en datamining. De combinatie van analytische skills, software en hardware (het stellen van juiste en relevante vragen, de technische expertise met R, de Smals-infrastructuur die toelaat grote datasets te analyseren en de ervaring om predictieve modellen ook in de tijd op te volgen en bij te sturen), blijkt een krachtig middel om nieuwe inzichten te verwerven en deze in te schakelen in moderne business-processen. Experts van Smals hebben al meerdere instellingen geholpen bij het inzetten van Predictive analytics met het oog op de bestrijding van uiteenlopende fraudefenomenen. De technologie is generiek inzetbaar: van medische risicobepaling op basis van biometrische gegevens, tot beleidsevaluatie en -voorbereiding.

Data Quality

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

Dossierbeheer (case management)

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

Java-standaarden (eJSS)

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 (eJSS) over de strikte toepassing van technische richtlijnen. Dankzij uitgebreide technische documentatie en ontwikkeltools zijn de door Smals ontwikkelde toepassingen in Java en PHP sterk gestandaardiseerd. Hierdoor zijn de kansen op hergebruik van componenten maximaal, de kosten voor onderhoud minimaal en kunnen de verbintenissen van Smals inzake beschikbaarheid en performance worden nageleefd.

Methodologie (PRINCE2, MSP)

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

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

ReUse Competency center



Heeft u een herbruikbare component die voor een andere instellingen van pas kan komen? Vraagt u zich af hoe u de (financiële) meerwaarde kunt berekenen of wat de praktische mogelijkheden en moeilijkheden van hergebruik zijn? Het Reuse Competency Center ondersteunt Smals-leden en interne teams hierbij en brengt de juiste mensen met elkaar in contact. Het is één van de drijvende krachten achter het Hergebruik-initiatief, en beheert onder meer een catalogus van meer dan 85 herbruikbare componenten. De catalogus is beschikbaar op: www.ict-reuse.be.

SharePoint

Voor het uitwisselen, gezamenlijk bewerken van documenten en het opzetten van workflows op maat beschikt Smals over een uitgebreide kennis van de populaire pakketsoftware Microsoft SharePoint. Het biedt een rijke functionaliteit, waaronder het beheer van documenten, Wiki's, co-authoring, metadata, instelbare toegangsrechten per document of folder, versiebeheer, zoekopdrachten met FAST-technologie, workflows en formulieren, gedeelde kalenders en taakbeheer. Hiermee kunnen beveiligde werkomgevingen zoals een informatief en/of collaboratief intranet worden opgezet. De openheid van het platform is een pluspunt, maar maakt SharePoint-projecten ook 'easy to do wrong'. Smals stelt daarom een duidelijke methodologie voor, die de noden van de overheidsorganisaties en hun gebruikers identificeert.

Software testing

Het Test Support Center stelt in functie van de behoeften een testmethodologie voor aan de verschillende ontwikkelings- en exploitatieteams van Smals, waar mogelijk via automatisering met behulp van test tools: o.a. JUnit (unit testing), JMeter (profilering van toepassingen), Selenium (functionele tests van webtoepassingen), SoapUI (webservices) en ACTS (gecombineerde scenario's). Het Test Support Center ziet toe op een uitstekende kwaliteit van de ICT-toepassingen en -diensten voor de leden, door de eventuele gebreken tijdig te detecteren en te verbeteren in het ontwikkelings- en/of onderhoudsproces. Een betere kwaliteit van de informaticadiensten verlaagt de onderhoudskosten en verbetert het imago van de opdrachtgever.

Usability

Het gebruiksgemak ("usability" in het Engels) geeft de mate aan waarin een product of dienst op een doeltreffende, intuïtieve manier kan worden gebruikt. De evaluatie houdt specifiek rekening met de behoeften en taken van de gebruiker van digitale toepassingen en platformen (applicaties, websites, intranetsites, mobiele platformen...). Smals biedt ondersteuning bij het grafisch ontwerp van gebruikersinterfaces en -interacties, zorgt voor een 'usability review', testen en resultaatrapporten. In opdracht van de FOD Financiën werd ook met succes 'eye tracking' van gebruikers ingezet, met een tastbare verbetering van de gebruikservaring tot gevolg. Smals streeft naar een positieve gebruikservaring voor websites en toepassingen. Het team Usability stelt een stijlgids ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen. Smals helpt haar leden ook om hun toepassingen in lijn te brengen met de nieuwe Europese eisen voor de digitale toegankelijkheid van overheidswebsites en online toepassingen.

Webservices (REST)

Een gemeenschap van applicatie-architecten overlegt binnen het G-Cloudprogramma over te gebruiken technische standaarden. Dankzij het gebruik van gezamenlijke standaarden, zullen complexe overheidstoepassingen in de toekomst vlotter met elkaar kunnen samenwerken. Voor webservices van de nieuwe generatie, op basis van Representational State Transfer (REST), werd een stijlgids uitgewerkt met technische richtlijnen. Meer informatie: www.gcloud.belgium.be/rest/.

Software-ontwikkeling & hergebruik

Agile Development

Overheidsinstellingen die zelf actief willen participeren in het projectbeheer van hun software-ontwikkeling, kunnen bij Smals projecten aanvragen volgens de Agile-methodologie. Typerend is een aanpak in evolutieve fases met een korte, praktijkgerichte focus. Bij elke iteratie, na een zogenaamde 'sprint' van twee weken, wordt een stuk functionele software opgeleverd, die nadien wordt uitgebreid en/of bijgestuurd. De Agile-methodologie laat toe om pragmatisch te werken in een flexibel kader waarbij de functionele en technische behoeften nog niet tot in detail zijn gekend. De Agile-projectaanpak vraagt een belangrijke investering in tijd van de klantorganisatie, die meermaals per week in contact staat met het ontwikkelteam. Het voordeel is dat een project binnen een strakke timing met een harde deadline kan worden gerealiseerd. Smals heeft in de praktijk bewezen dat de Agile-methodologie met succes inzetbaar is voor grotere software-projecten met een hoge complexiteit.

Big Data Analytics-platform

Het samenbrengen en doorzoeken van meerdere zeer grote gegevensbestanden maakt het mogelijk om nieuwe inzichten te verwerven en betere controles in te bouwen in administratieve processen. Om de gegevensverwerking praktisch haalbaar te maken, heeft Smals een krachtig analyse-platform aangekocht waarmee voor meerdere instellingen, in een veilig afgescheiden omgeving (multi-tenant), grote gegevensbestanden kunnen worden samengebracht voor analyse. Daarbij passen procedures, nieuwe organisatorische maatregelen en de technische beheersmogelijkheden van het platform in een totaalaanpak, gericht op privacy by design. Het platform kan werken met relationele of anders gestructureerde gegevens (NoSQL, op basis van Hadoop). Het kan onder meer dienen voor dataverkenning, business intelligence, geavanceerde analyses (datamining, voorspellende modellen, artificial intelligence, deep learning), interactieve dashboards, netwerk-analyse en -visualisatie. Dankzij het platform kunnen zware berekeningen veel sneller worden verwerkt – op gegevens die zeer volumineus, veranderlijk, divers en soms tegenstrijdig kunnen zijn – met garanties voor een veilige verwerking en bescherming van de privacy.

Camunda BPMN

Complexe processen binnen een organisatie informatiseren, vraagt een gestructureerde en toch flexibele aanpak. Met de open source software Camunda kunnen informatiestromen digitaal worden beschreven, geautomatiseerd en stap voor stap aangepast volgens de BPMN-standaard (Business Process Model & Notation). De software werd al met succes ingezet bij de RSZ voor de invoering van flexibele werkprocessen. De software laat ook asynchrone en 'offline' processen toe, bijvoorbeeld voor een manuele verwerking. Een activiteit kan worden gestopt en hernomen, variabelen kunnen worden aangepast, en een proces geannuleerd of in wacht gezet. Smals brengt expertise samen rond deze manier van werken.

Databank-services

Een relationeel databankplatform is de hoeksteen van de meeste ICT-toepassingen die werken met gestructureerde informatie. Smals biedt volledig beheerde databank-services voor diverse commercieel verkrijgbare databanksoftware (Oracle, Microsoft...) en openbroncode-databanken als MySQL en PostgreSQL. Dit laatste is een opensource-databank die geschikt is voor grote maatwerkt toepassingen voor bedrijfskritieke informatie, bijvoorbeeld op basis van Java. Dankzij professionele ondersteuning met forse service-garanties kan PostgreSQL betrouwbaarheid combineren met een haalbaar prijskaartje. Dankzij het bewaken van bepaalde technische standaarden zorgt Smals voor een efficiënt platformbeheer, met een gunstige impact op de totale operationele kost (TCO) en op het veiligheidsniveau van toepassingen. Omkaderende diensten gaan van het ontwerp, het dagelijks beheer, het uitvoeren van patches en updates, dringende ingrepen en maandelijkse rapportering van KPI's en service requests.

eBox

De beveiligde elektronische brievenbus 'eBox' laat toe om documenten of taken uit te wisselen, bijvoorbeeld tussen de instellingen van de sociale zekerheid en de Belgische ondernemingen (eBox Onderneming), of onder toezicht van de FOD BOSA ook tussen Belgische overheden en de burger (eBox Burger). Bovenop de garanties van een rechtsgeldige uitwisseling biedt het systeem een

naadloze integratie met portaalsites, toepassingen en workflows. De bestemming beschikt zo over een gebruiksvriendelijk overzicht van lopende dossiers, waarbij de reeds bekende gegevens vooraf zijn ingevuld voor een betere gegevenskwaliteit en efficiëntie. Deze technologie werd verder afgestemd op een aantal specifieke noden van de gezondheidszorg, zoals de gegarandeerde vertrouwelijke ontvangst, de aanmaak van specifieke mailinglijsten en de integratie met medische software via webservices. Sinds het voorjaar van 2019 is de verzending via de eBox juridisch evenwaardig met een aangetekende zending (wet van 27/2/2019 inzake elektronische uitwisseling, art. 7).

Elasticms

Om websites te bouwen met informatie die vanuit meerdere achterliggende bronnen wordt aangeleverd, of die op basis van zoekopdrachten wordt samengebracht, is het Content Managementsysteem (CMS) Elasticms een interessant open source-alternatief. Het beheer van de inhoud en het tonen van de inhoud zijn daarbij volledig gescheiden, om een hoog veiligheidsniveau te garanderen. Dankzij zijn unieke architectuur is het CMS bovendien uitstekend geschikt om te draaien op een Cloud-infrastructuur van de nieuwste generatie (containers). Hierdoor is het zeer eenvoudig om aparte omgevingen voor ontwikkeling, test, acceptatie en productie naast elkaar op te zetten, en om snel meer capaciteit te voorzien wanneer de activiteit op de website explosief toeneemt.

Flux-systeem

De herbruikbare service 'Flux systeem' biedt een universeel platform voor het ontvangen, bewerken en gecontroleerd doorsturen van belangrijke vertrouwelijke bestanden, bijvoorbeeld aangiften. Het Flux-systeem laat toe om op elk moment de verwerkingsstatus te verifiëren van elk document. De verwerking kan simultaan gebeuren naar meerdere bestemmingen (instellingen), via meerdere bestandsformaten (bv. XML, PDF...) en over meerdere kanalen (bv. SFTP). Het systeem beschikt over een krachtige logging, die toelaat om zo nodig bewijskracht te leveren in het geval van betwistingen.

Keycloak

Keycloak is een open source-oplossing voor identiteits- en toegangsbeheer, die het gemakkelijker maakt om toepassingen te koppelen met een centrale of 'gefedereerde' dienst voor gebruikersbeheer. De oplossing werkt met standaard-protocollen zoals OAuth en SAML (Security Assertion Markup Language). Keycloak laat toe om strenge en granulaire veiligheidsniveaus te combineren met gebruiksgemak, in het bijzonder voor mobiele toepassingen. De oplossing ondersteunt Single Sign-On, zodat de complexiteit van de achterliggende toepassingen voor de gebruiker verborgen blijft.

Microservices

Zelf geschreven applicaties worden steeds complexer en de performance-eisen liggen steeds hoger. Een recente architectuurtrend is daarom om ze op te delen in meerdere functionele onderdelen, of microservices. Elke microservice kan dan volledig onafhankelijk worden ontwikkeld, aangepast en uitgerold op een juist gedimensioneerde infrastructuur. Dit laat toe om extra resources te voorzien wanneer één van de onderdelen het geheel vertraagt. Verschillende microservices kunnen in verschillende programmeertalen worden ontwikkeld, en op verschillende soorten events reageren. De architectuur is ook uitstekend geschikt voor de nieuwe generatie Cloud-toepassingen.

Mobiele Authenticatie

Sterke authenticatie voor een veilige toegang tot e-government-toepassingen is al langer mogelijk met bijvoorbeeld de elektronische identiteitskaart (e-ID). Voor mobiele toepassingen is dit echter geen optie, door het ontbreken van een kaartlezer. Het Belgische initiatief 'itsme' biedt een alternatief aan dankzij een eenmalige registratie van uw e-ID of uw bankkaart. Vervolgens kunt u online inloggen via een smartphone met de itsme-authenticatie, die een zelfgekozen pincode of uw vingerafdruk gebruikt. De dienst is een erkende partner van FOD BOSA/DG Digitale Transformatie voor het toegangsbeheer via CSAM. Smals ontwikkelt sinds begin 2018 mobiele apps met sterke authenticatie via CSAM en itsme.

PDF-workflow

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

Portaaltoepassingen

Voor de sociale zekerheid bundelt Smals tientallen webtoepassingen voor burgers, werkgevers en professionals van de sociale zekerheid op de portaal-site SocialeZekerheid.be. Voor de gezondheidszorg gebeurt dat via de portaal-sites eHealth.fgov.be en MijnGezondheid.be. Instellingen kunnen hierop hun eigen webtoepassingen uitrollen. De gebruiker vindt zo alle relevante toepassingen samen terug. Bovendien bieden de portaal-sites ondersteunende diensten aan zoals eengemaakt toegangsbeheer, eBox, glossaria en contactformulieren. 24x7 beschikbaar is gegarandeerd.

SOA-services

Informatie wordt binnen de sociale zekerheid en de gezondheidszorg zeer intensief uitgewisseld tussen de instellingen, door middel van hun ICT-toepassingen. Om de integratie van huidige en toekomstige uitwisselingen te realiseren tegen een minimale kost stelt Smals SOA-diensten (Service Oriented Architecture) ter beschikking op basis van de protocollen SOAP en REST. Dit zijn generiek ontwikkelde software-diensten, die in alle veiligheid rechtstreeks aanspreekbaar zijn voor andere toepassingen. Zo moet bijvoorbeeld de identificatie van een persoon of het opzoeken van de gezinssamenstelling niet telkens opnieuw worden ontwikkeld, maar volstaat een koppeling. Smals beheert een apart SOA-dienstenplatform voor de sociale zekerheid en voor de gezondheidszorg.

Software ReUse Catalogus



Smals en haar leden streven naar hergebruik van software-onderdelen en het herbruikbaar maken van nieuwe ontwikkelingen. Herbruikbare componenten werden daarom online samengebracht. De catalogus bevat een overzicht van meer dan 85 bestaande herbruikbare diensten of componenten. Het gaat om authentieke bronnen, interfaces en componenten voor veiligheid, gebruikers- en toegangsbeheer, dossierbeheer en communicatie. Ze worden aangeleverd door Smals en tal van andere actoren (o.a. RSZ, eHealth-platform, KSZ, diverse FOD's...). De Software ReUse Catalogus is publiek beschikbaar op: www.ict-reuse.be.

Time Series-databank – InfluxDB

Om datareeksen doorheen de tijd te analyseren, en snel te detecteren wanneer een situatie afwijkt van een gebruikelijk patroon, doet Smals een beroep op een Time Series-databank (TSDB). In vergelijking met een traditionele databank is het product InfluxDB beter geschikt voor complexe logica en hoge transactievolumes. Smals heeft de technologie met succes ingezet om een monitoringtoepassing te bouwen voor de werking van het eHealth-platform en het ecosysteem van verwante toepassingen.

Toepassingsbeheer

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

User & Access Management (UAM)

Veiligheid en gebruiksgemak gaan hand in hand dankzij het gebruikersbeheer van Smals, gerealiseerd samen met de FOD BOSA DG Digitale Transformatie en geïntegreerd in het G-Cloud-dienstenaanbod. Tientallen toepassingen kunnen dankzij het gebruik van UAM een beveiligde toegang bieden aan éénzelfde gebruiker, zonder dat deze tientallen keren hoeft in- en uit te loggen. Het beheer van de gebruikers wordt toevertrouwd aan een hiertoe binnen de instelling of onderneming aangestelde persoon. Wanneer een gebruiker niet langer voor een bedrijf of instelling werkt, kan zijn of haar toegang snel worden geschrapt. Tegelijk is het beheer aanpasbaar op basis van zakelijke regels. Voor een permanent verhoogde veiligheid is een 2-factor-identificatie mogelijk op basis van een wachtwoord en een token, eID-kaart, itsme of Time-based One-Time Password (TOTP). Gebruikersgegevens en autorisaties kunnen gedistribueerd worden opgeslagen.

Web Content Management (WCM)

Websites ontwikkelen en beheren vraagt een gedifferentieerde aanpak, waarbij het 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 reeds enkele jaren geleden uitgebreid met de populaire openbronsoftware Drupal. Drupal 8 is vandaag de standaard voor webprojecten binnen Smals. Het portfolio aan succesvolle Drupal-projecten is de jongste jaren fors uitgebreid. Er werd ook ingezet op het gebruik van ElasticSearch voor oplossingen die een doorgedreven zoekfunctionaliteit vragen. Voor collaboratieve en documentair gerichte projecten gebruikt Smals onder meer Microsoft SharePoint.

The screenshot shows the homepage of the ReUse website. The header features the ReUse logo on the left, the tagline 'The software platform for smart makers' in the center, and a search icon with 'NL' on the right. Below the header is a navigation menu with 'Home', 'Catalogus', 'Partners', and 'Contact'. The main content area has a large blue background with the headline 'Het softwareplatform voor slimme makers' and the sub-headline 'Steeds meer Belgische overheidsdiensten hergebruiken bestaande componenten. Doe mee aan het ReUse-initiatief! Raadpleeg onze catalogus en lever jouw bijdrage.' Below this is a dark blue button labeled 'Software ReUse Catalogus'. The footer contains three case study cards: 'AaaS: elektronische archivering met bewijskracht' (dated 20 oktober 2019), 'Digitalisering van een factureringsproces' (dated 27 februari 2020), and 'Ontwikkeling van een herbruikbaar webplatform' (dated 4 december 2019).

Infrastructuur

Business Continuity

Kritieke ICT-toepassingen moeten altijd blijven werken, ook wanneer er technisch iets fout gaat. Smals heeft in 2019 belangrijke stappen gezet naar nog betere continuïteitsgaranties. Een derde computerruimte werd ingericht, op een aparte locatie verbonden met beide primaire datacenters. Het is de geschikte locatie voor Smals en haar leden om noodsystemen te installeren, die in geval van calamiteiten snel essentiële functies kunnen overnemen.

Quorum-witness-technologie ziet vanuit de derde locatie toe op de correcte werking van de beide primaire datacenters. Toepassingen die een infrastructuurcluster over twee datacenters gebruiken, kunnen in moeilijkheden raken wanneer de connectie tussen beide verstoord zou raken. De derde locatie blijft op dat moment toezien (witness) welk van beide primaire datacenters de meest actuele gegevens bevat. Ze bewaakt ook het minimum aantal actieve servers (quorum), om bijkomende capaciteit in te schakelen indien nodig. De derde datacenter-locatie is een belangrijke nieuwe stap naar hoge beschikbaarheid en business continuity.

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

Datacenters

Smals beschikt over twee primaire datacenterruimtes in de regio Brussel, goed voor een totale nettocapaciteit van zo'n 2000 m². In 2019 werd bovendien een derde computerzaal ingericht, goed voor zo'n 170 m² bijkomende capaciteit, of meer dan 40 racks. Het derde datacenter is hoofdzakelijk gericht op business continuity, met systemen die snel in werking treden wanneer de kritieke infrastructuur in de primaire datacenters buiten dienst of onbereikbaar zou zijn.

De Smals-datacenters zijn gebouwd of vernieuwd volgens de strengste hedendaagse normen. Ze zijn ingericht om ICT-hardware van de lidinstellingen veilig onder te brengen (housing), 24x7 te beheren en maximaal te beschermen tegen onbeschikbaarheid. De fysieke beveiliging omvat onder meer permanente toegangsbewaking via camera's én veiligheidspersoneel ter plaatse, klimaatregeling, hoogwaardige branddetectie en brandbestrijding (onschadelijk voor computer materiaal). De elektrische infrastructuur is voor 100% ontdubbeld en wordt beschermd door meerdere groepen van noodbatterijen en noodgeneratoren op diesel. Ook het datanetwerk is voor 100% ontdubbeld 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 meerdere locaties en permanent synchroniseren. De beide datacenters zijn aangesloten op het Extranet van de Sociale Zekerheid, FedMAN en Belnet.

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

Exploitatie 24x7

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

Monitoring & logging

Dag en nacht bewaken monitoring-systemen de vitale parameters van honderden toepassingen van Smals en haar leden. Dit laat toe om op elk moment de actuele situatie in te schatten, om snel en doelgericht tussen te komen bij problemen. Betrouwbare, voldoende granulaire monitoring laat toe om voor een aantal toepassingen zelfs volautomatisch om te schakelen naar een business continuity-procedure (BCP), om een eventueel probleem nog sneller te verhelpen. Gedetailleerde logging helpt ondertussen bij het zoeken naar de grondoorzaak. Om in het bijzonder bij zware problemen met de primaire datacenters te blijven beschikken over betrouwbare monitoring, heeft Smals in 2019 een onafhankelijke monitoring-infrastructuur opgezet buiten de eigen infrastructuur.

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 is een gratis oplossing voor een veilige gegevensuitwisseling over publieke netwerken. De verzender heeft nu genoeg aan een klassieke internetverbinding en kan zo de kost van een aparte VPN-verbinding schrappen. Smals kan de SFTP-technologie eventueel naadloos integreren met het centrale gebruikersbeheer van de sociale zekerheid. Het basisaanbod is uiterst flexibel en laat de instellingen toe om zelf de complementaire processen te beheren. De instellingen, hun partners en externe partijen kunnen zo in alle veiligheid de elektronische uitwisseling van bestanden organiseren.

Service level management

Om de kwaliteit van haar geleverde diensten permanent te bewaken, gebruikt Smals een service level management gebaseerd op de ITIL-praktijken (IT Infrastructure Library). Voor elke service worden de kenmerken, verantwoordelijkheden en prestatiedoelstellingen samengevat in een Service Level Agreement (SLA). Door systematisch afspraken te maken, deze te evalueren en eventuele verbeteringen aan te brengen zal de kwaliteit van de geleverde diensten steeds beter worden afgestemd op de verwachtingen van de opdrachtgever. In 2019 werden er maandelijks 98 Service Level Management-rapporten aangemaakt, waarvan +/- 10% nieuw of vernieuwd. 960 KPI's werden intern gerapporteerd. De SLA's zijn zowel een verbintenis om bepaalde servicelevels te behalen, als een instrument om de kwaliteit continu te verbeteren. Op het einde van 2019 waren 485 SLA's gedocumenteerd, waaronder 49 nieuwe en 38 geactualiseerde SLA's (26 werden gestopt omdat de dienst niet meer bestond of vervangen werd door een nieuwe).

Supervisie & monitoring 24x7

Specialisten van Smals bewaken, met behulp van automatische controlesystemen, volcontinu (24x7) de goede werking van de ICT-systemen in eigen beheer en van de leden die dit wensen, in de Smals-datacenters en op afstand. Wanneer er incidenten worden gemeld, volautomatisch of via de helpdesk, verifieert de monitoringdienst de aard van het probleem en rapporteert dit volgens duidelijke afspraken aan de bevoegde (wacht)dienst bij Smals of bij de klant. De escalatieprocedures zijn nauwkeurig beschreven op basis van de ITIL-praktijken. Alle informatie over de beschikbaarheid van systemen wordt bewaard en gerapporteerd in functie van de wensen van de klant en de afgesproken SLA's. Voor kritieke toepassingen werd ook een dienst ontwikkeld die eindgebruikers op de hoogte via een statuspagina (zie Business services).

Business services

Communicatiebureau (Bucom)

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

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

In 2019 zette Bucom verder in op de ontwikkeling van inhoud voor e-learning. Voor zowel interne (contactcenter Eranova), als externe klanten (RSZ) werden verschillende opleidingen in een interactieve e-learningmodule gegoten. Eindgebruikers kunnen hierdoor de opleiding volgen op eigen tempo en vanop afstand, zonder lesgever.

Voor de RSZ was 2019 een jaar vol grote gebeurtenissen, met de inauguratie van de vernieuwde kantoorgebouwen, en de viering van 75 jaar Sociale zekerheid met onder meer een plechtigheid in het federale parlement... Voor deze evenementen was Bucom een helpende hand, organisatorisch en ook door het realiseren van videoreportages.

Bucom hielp de RSZ bij de interne communicatie rond het invoeren van de nieuwe werkprocessen en de werkomgeving, het interne tevredenheidsonderzoek en het CAF (Common Assessment Framework). De externe communicatie rond Student@Work en e-Box kreeg ook in 2019 de nodige aandacht.

Bucom verzorgde ook in 2019 de organisatie van enkele G-Cloud SharePoint User Groups. Nieuw in het takenpakket was de medewerking aan evenementen zoals het Contact Center Forum, een initiatief van meerdere contactcentra uit de Belgische publieke sector, en aan het ISSA World Social Security Forum van 14-18 oktober in Brussel.

Naast de activiteitenverslagen van het Meldpunt Eerlijke Concurrentie (SIOD) en Smals, maakte Bucom voor het eerst het jaarverslag voor de Ombudsdienst voor Energie. Voor klanten als FAVV, Fedris, eHealth-platform, KSZ, SERV, FAGG, RVA... werden nieuwsbrieven en direct mailing verzonden, folders, brochures, handleidingen en (online) enquêtes ontwikkeld.

Externe ICT-specialisten

Overheidsorganisaties die voor een beperkte duur op zoek gaan naar gespecialiseerde ICT-medewerkers, kunnen terecht bij Smals voor het inzetten van consultants. Deze worden door Smals aangezocht op de private markt op basis van een reeks raamovereenkomsten. Met respect voor het wettelijk kader op de overheidsopdrachten wijst Smals hetzij enkele leveranciers per specialisme aan voor een bepaalde duur volgens strikte mededingingscriteria, hetzij een opdracht ad-hoc via de bemiddeling van een 'broker'. Bij de toewijzing wordt streng gewaakt over de kwaliteit en de financiële voorwaarden. In 2019 waren externe ICT-consultants ten behoeve van de leden goed voor meer dan 103 miljoen euro, of meer dan 30% van de omzet van Smals.

Detachering

Vaste medewerkers zijn de basis voor de uitbouw van het informatiebeheer binnen een overheidsorganisatie. Smals stelt daarom gespecialiseerde medewerkers voor onbepaalde duur ter beschikking als gedetacheerde. Zij genieten als Smals-medewerker van de geldende arbeidsvoorwaarden en cao's, maar werken ter plaatse binnen de organisatie van de aanvragende instelling. Smals staat in voor de verloning en rekent de reëel gemaakte kosten door aan de aanvrager. Detachering combineert een grote mate van stabiliteit voor medewerker én opdrachtgever, met een flexibel kader en een ruime ervaring met de rekrutering van ICT-specialisten. Ondertussen werkt meer dan de helft van alle Smals-medewerkers als gedetacheerde.

Erkende gespecialiseerde veiligheidsdienst (EGVD) & DPO

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

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

Gezamenlijke ICT-aankopen

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

Smals maakt waar mogelijk ook gebruik van opdrachtcentrales bij andere overheidsdiensten. Er bestaat intensief overleg tussen de overheidsinstellingen bij de uitgave van nieuwe overheidsopdrachten, om in de behoeften van zoveel mogelijk instellingen te voorzien, het aantal gelijkaardige procedures te beperken en samen schaalvoordelen te bekomen. Dit overleg situeert zich binnen de governance-structuur van de G-Cloud voor gespecialiseerde ICT-overheidsopdrachten. Voor alle andere overheidsopdrachten gebeurt dit via het Strategisch Federaal Aankoopoverleg, waaraan Smals op vrijwillige basis deelneemt. Het hergebruik van lastenboeken binnen het G-Cloudprogramma was in 2019 goed voor een belangrijk synergievoordeel, meer bepaald het vermijden van kosten voor zo'n 18,6 miljoen Euro.



Customer care

Contactcenter

Eranova is het contactcenter van Smals. Deze eerstelijnsdienst begeleidt, ondersteunt en helpt de gebruikers van elektronische toepassingen in opdracht van de instellingen uit de sociale sector en de gezondheidssector. Eranova is bereikbaar per telefoon, e-mail, 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 om oplossingen aan 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. Zo begeleidde Eranova de RSZ intensief bij de uitbouw van zijn dienst Frontoffice.

Het contactcenter ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon en steeds vaker ook via andere kanalen zoals e-mail, fax, webformulier... Per maand worden gemiddeld meer dan 25.000 contacten behandeld. 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.

Om een vlotte service te verlenen worden deze verscheidene kanalen gekoppeld en geïntegreerd met ServiceNow, de G-Cloud ITSM-oplossing die gebruikt wordt binnen de eerstelijnsdiensten. In navolging van de online chat voor de inschrijving van buitenlandse werknemers en zelfstandigen (Limosa) wordt ook de uitbreiding van deze tool naar Student@Work via Facebook verder uitgewerkt. Een bijkomend geautomatiseerd kanaal, via een chatbot, komt in beeld voor het beantwoorden van repetitieve standaardvragen.

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

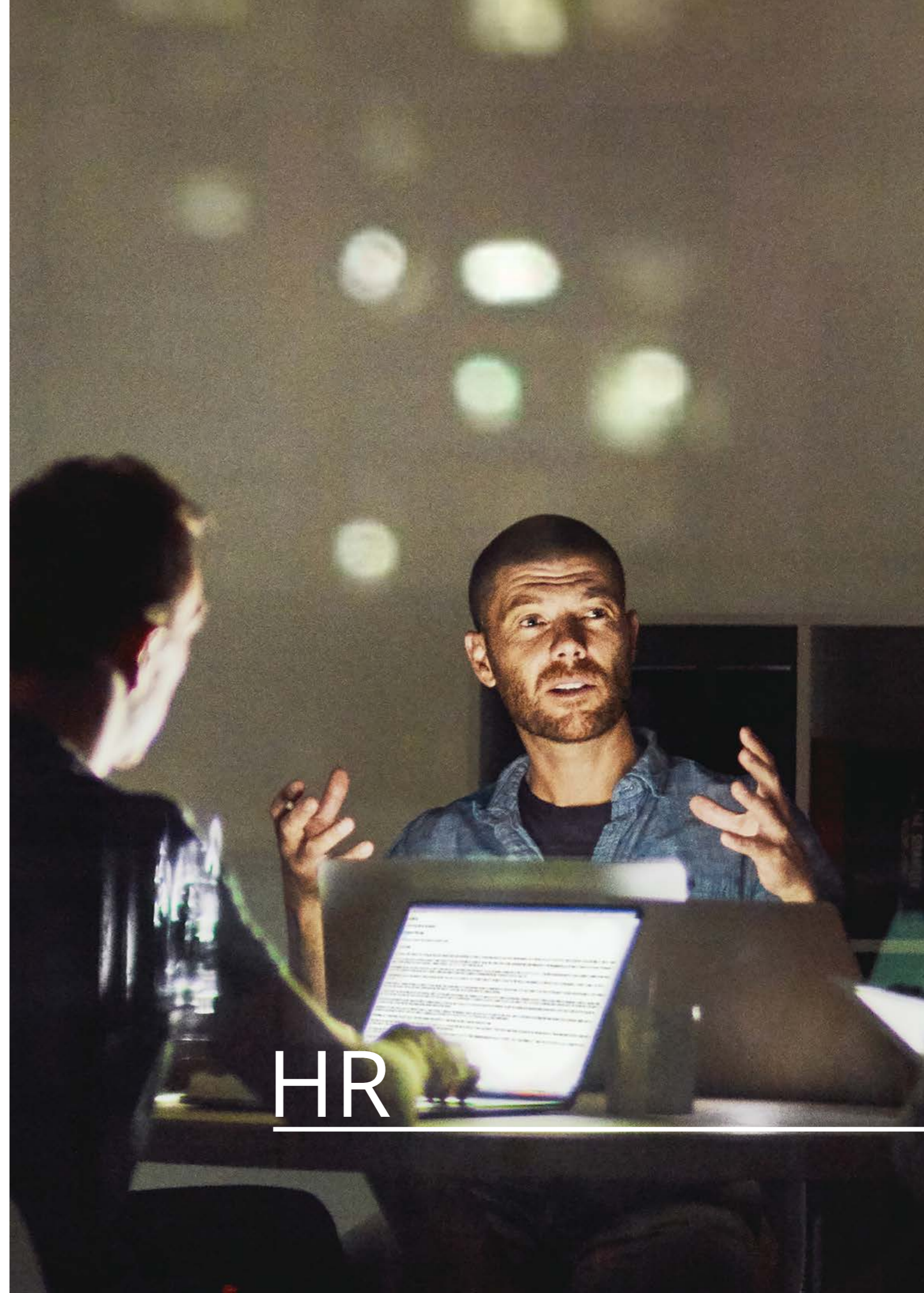
Fulfilment: druk en verzending

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 maatwerktocpassing in Java rechtstreeks naar de Print Shop kan sturen, inclusief beveiligde verwerking en opvolging.

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

Statuspagina (eHealth-platform)

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



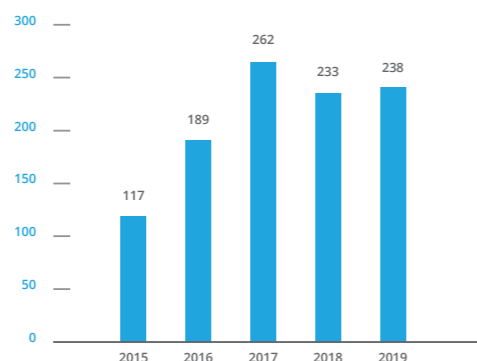
Human Resources

De afdeling Human Resources (HR) van Smals investeert in een geïntegreerd personeelsbeleid om te kunnen garanderen dat de interne afdelingen en de leden beschikken over voldoende mensen, met de juiste kennis en competenties. De dienst Rekrutering speelt hierin een essentiële rol: de rekruteerders gaan op zoek naar de passende medewerkers met de juiste talenten en competenties voor de interne diensten van Smals en voor haar leden. HR Marketing ondersteunt de dienst Rekrutering om potentiële medewerkers nog makkelijker de weg naar Smals te laten vinden. Smals Academy heeft dan weer de belangrijke taak om medewerkers aan te moedigen hun talenten en competenties verder te ontplooiën en nog beter te worden in hun vakgebied. Loopbaanbegeleiding helpt ervaren medewerkers zich te heroriënteren en nieuwe uitdagingen te vinden binnen Smals of bij haar leden. De Personeelsadministratie staat in voor de administratieve afhandeling van de tewerkstelling bij Smals en beheert de arbeidsvoorwaarden van alle medewerkers. Daarnaast bewaakt zij de verplichtingen van Smals als werkgever en volgt ze de sociale wetgeving van nabij op. De HR Business Partners zorgen tot slot voor een intensieve ondersteuning van de operationele diensten van Smals inzake peoplemanagement. Hieronder volgt een overzicht van de voornaamste realisaties van de HR-afdeling tijdens het jaar 2019.

Rekrutering

In 2019 vulde de dienst Rekrutering in totaal 238 vacatures in. Concreet werden 200 nieuwe medewerkers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur aangeworven. 14 vacatures werden ingevuld met medewerkers in een tijdelijk dienstverband. De dienst Rekrutering was verder actief betrokken bij vragen rond mobiliteit van gedetacheerden of interne medewerkers op zoek naar een nieuwe uitdaging bij een van onze leden. Dit resulteerde in de transfer van 14 medewerkers. Tot slot kregen 10 studenten een stageplaats aangereikt binnen Smals.

Evolutie aantal aanwervingen



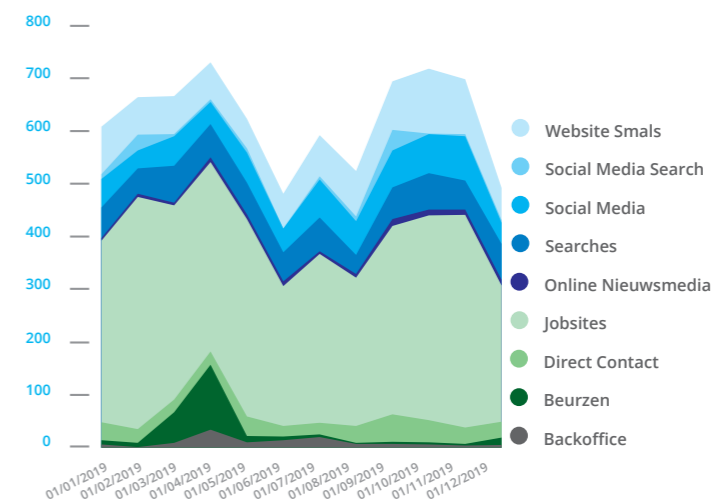
Van de 200 nieuwe medewerkers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur, zijn er 149 aangeworven in een IT-categorie, wat 75 % van de aanwervingen vertegenwoordigt. De verhoudingen tussen de aanwervingen in de categorieën IT, Deskundig en Polyvalent blijven grotendeels dezelfde als de voorbije jaren.

Liefst 63 % van de aangeworven IT-medewerkers zijn starters. Dit valt te verklaren doordat de rekrutering probeert interne klanten en leden te sensibiliseren wat betreft de moeilijkheid op de arbeidsmarkt om ervaren profielen te vinden. Zij worden aangemoedigd om ook open te staan voor startersprofielen met een goed potentieel.

Meer dan 8500 behandelde kandidaturen

De dienst Rekrutering gebruikt een brede waaier aan kanalen om zijn doelgroep te bereiken: jobsites, beurzen, online media, printadvertenties, sociale media... Via die diverse kanalen werden ruim 8500 kandidaturen ontvangen in 2019. De stijging van de voorbije jaren zet zich dus door. Dit is te verklaren door de toename van het aantal vacatures maar ook door de aanhoudende inspanningen om de naambekendheid van Smals te vergroten, onder andere via online kennisplatformen en sociale media.

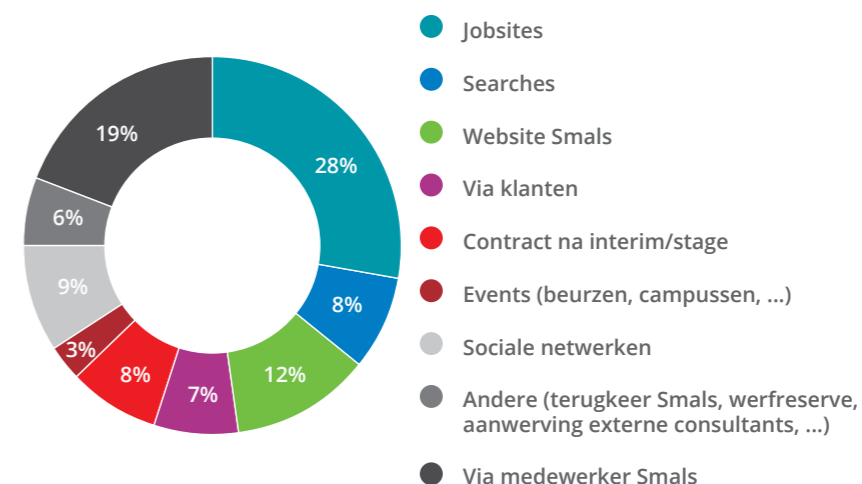
Kanalen gebruikt door sollicitanten



Wat de door sollicitanten gebruikte kanalen betreft, zijn een aantal tendensen merkbaar. Een meerderheid van de geïnteresseerde kandidaten solliciteert actief via jobsites, of wordt gevonden via zoekopdrachten in de cv-databanken van jobsites. Ook de website van Smals is een belangrijk kanaal voor de instroom van kandidaten. Deze media staan ongetwijfeld het dichtst bij de doelgroep van Smals. De instroom van kandidaturen via social media en netwerksites (bv. LinkedIn) wint verder aan belang dankzij het intensieve gebruik van deze kanalen, die bovendien de zichtbaarheid van Smals verhogen.

Anderzijds wordt de instroom via direct contact van jaar tot jaar belangrijker: Smals ontvangt steeds meer cv's via de eigen medewerkers. Rekrutering nam in 2019 ook deel aan meer dan 15 campusbeurzen van diverse universiteiten en hogescholen die ICT-studierichtingen aanbieden om rechtstreeks in contact te komen met ICT-studenten.

Aanwervingen per rekruteringskanaal



De jobsites en de bijbehorende searches blijven de belangrijkste bron van kandidaturen en zijn samen goed voor 36 % van de aanwervingen. Wat betreft het aandeel van de kandidaten die aangebracht worden via de medewerkers van Smals zelf, zet de stijging van de voorgaande jaren zich door, wat zich ook vertaalt in concrete aanwervingen (19 %). Daarnaast levert de website van Smals nog altijd veel nieuwe medewerkers op (12 %). De instroom via sociale netwerken blijft aan belang winnen en het aantal aanwervingen via dit kanaal stijgt gestaag (9 %). Verder werd een belangrijk percentage van de nieuwe medewerkers aangeworven na een succesvolle interim-periode of een stage binnen Smals (8 %). Ook de leden van Smals stellen regelmatig kandidaten voor (7 %).

HR Marketing

HR Marketing is actief op verschillende terreinen. Enerzijds heeft HR Marketing de opdracht om de Employer Brand van Smals verder uit te bouwen, in de eerste plaats bij onze voornaamste doelgroepen, ICT-professionals en ICT-studenten. Smals profileert zich als een ICT-bedrijf dat grote, maatschappelijk relevante projecten realiseert met een positieve impact op de samenleving. Daarnaast worden de uitgebreide opleidingsmogelijkheden, de flexibele werkuren, de goede balans tussen werk en privéleven en de vlotte bereikbaarheid gebruikt als krachtige argumenten om ICT-talent te overtuigen om voor Smals te kiezen. Door de naambekendheid van Smals te verhogen en Smals te promoten als een aantrekkelijke werkgever, stimuleren we de instroom van potentiële kandidaten.

In dit kader biedt HR Marketing ondersteuning aan de dienst Rekrutering bij de deelname aan beurzen en ICT-evenementen. Naast de campusbeurzen werden andere succesvolle bestaande initiatieven verder uitgebouwd: de vakbeurzen Infosecurity, Techorama, Devoxx en het ICT-event She goes ICT... HR Marketing zoekt permanent naar nieuwe beurzen en ICT-gerelateerde events om ICT-professionals te kunnen benaderen in hun eigen leefwereld.

Andere media worden ook ingezet om contact te houden met onze doelgroep: de aanwezigheid van Smals op Stack Overflow, een online community voor developers met een specifieke jobrubriek, werd voortgezet. Dat geldt ook voor de samenwerking met Techzine.be, een online nieuws- en kennisplatform dat zich specifiek richt tot IT-professionals. Nieuw is de aanwezigheid van Smals op het jobplatform Jobteaser dat zich specifiek richt tot studenten. Dit platform biedt ruime mogelijkheden om de Employer Brand van Smals verder uit te dragen en onze communicatie specifiek te richten tot de onderwijsinstellingen die voor Smals interessant zijn.

HR Marketing ondersteunt verder de optimalisering van de mediamix die gebruikt wordt om potentiële medewerkers maximaal te bereiken. Die mediamix bestaat uit online media, printadvertenties, beurzen, sociale media en jobsites. De gebruikte media worden continu geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig. Zo werd een proefproject opgezet met de jobboard België Vacature Groep en werd de samenwerking met de jobsite Indeed geformaliseerd na diverse geslaagde tests.

Tot slot staat de dienst HR Marketing in voor de communicatie van de HR-afdeling binnen Smals om de medewerkers zowel praktische informatie te verschaffen als nieuws over HR-topics, bv. de certificering als Top Employer. Verschillende kanalen worden hierbij gebruikt: nieuwsbrieven, artikels in het bedrijfsblad, HR-info op het intranet, schermen in de coffee corners... Op die manier wordt de medewerkersbetrokkenheid gestimuleerd en ook dat is belangrijk voor Employer Branding: trotse en betrokken medewerkers zijn de beste ambassadeurs van Smals.

Loopbaanbegeleiding: nieuwe uitdagingen bieden aan ervaren medewerkers

In elk bedrijf zijn er ervaren medewerkers die op zoek zijn naar nieuwe uitdagingen. Om te vermijden dat ze deze uitdagingen elders aangaan, moedigt Smals de interne mobiliteit en de groei van haar personeel aan. Alvorens nieuwe medewerkers aan te trekken, gaan we bijvoorbeeld na of de gezochte vaardigheden aanwezig zijn in onze organisatie en of een functie ingevuld kan worden door een interne "kandidaat". Anderzijds worden de medewerkers aangemoedigd om zelf nieuwe uitdagingen aan te gaan bij Smals of bij een lid. Intranet biedt een lijst met functies aan waarvoor de interne medewerkers kunnen solliciteren, terwijl ze via interne mailings regelmatig uitgenodigd worden om kennis te nemen van vacatures bij andere interne diensten of bij een lid en om te solliciteren wanneer ze geïnteresseerd zijn. Smals heeft ook meerdere interne opleidings- en coaching-trajecten ontwikkeld waardoor de ervaren medewerkers hun carrière een nieuwe boost kunnen geven, kunnen evolueren en daarnaast ook zowel hun technische als gedragscompetenties kunnen ontwikkelen. De dienst Loopbaanbegeleiding speelt een cruciale rol in heel dit proces.

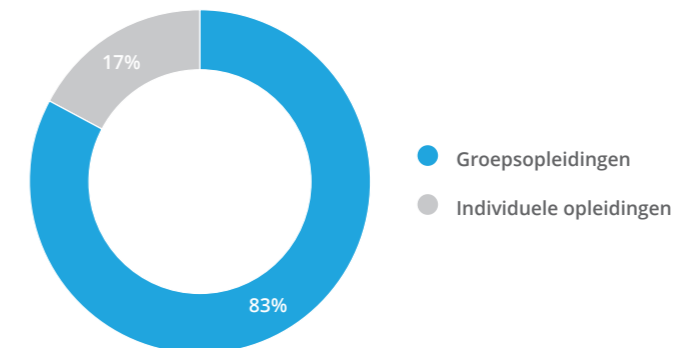
In 2019 heeft de dienst Loopbaanbegeleiding 213 loopbaangesprekken gehouden. 145 van deze gesprekken vonden plaats op vraag van de medewerker. De andere gesprekken vonden zowel op initiatief van de dienst Loopbaanbegeleiding plaats, als op vraag van de operationele diensten in het kader van nieuwe projecten of organisatorische veranderingen. In totaal zijn 74 medewerkers van functie of dienst veranderd. Tien medewerkers hebben een loopbaantraject beëindigd in 2019 en negen anderen zijn er één gestart. Twee medewerkers oefenen momenteel de functie van Team Leader Toepassingsbeheer uit, twee anderen die van Chain Project Leader. Vier medewerkers oefenen nu de functie uit van Project Leader, een die van Technical Project Leader en een andere die

van Assistant Chain Service Manager. De gestarte trajecten zijn die van Chain Service Manager, Chain Project Leader, Technical Project Leader, Project Leader en Team Leader IT.

De inspanningen die geleverd werden in 2019 om de interne mobiliteit bij Smals te bevorderen hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. Smals is er immers in geslaagd om 53% van haar functies in te vullen met haar eigen personeel. 61,5% van de managementfuncties werden ingevuld door interne personeelsleden.

Smals Academy in getallen

In 2019 vonden in totaal 2602,3 formele vormingsdagen plaats. 83 % van de gerealiseerde opleidingsaanvragen betrof interne (klassikale) groepsopleidingen en e-learning-modules (hieronder samen aangegeven onder de naam 'catalogusopleidingen') terwijl 17 % van de gerealiseerde opleidingsaanvragen externe opleidingen betrof.

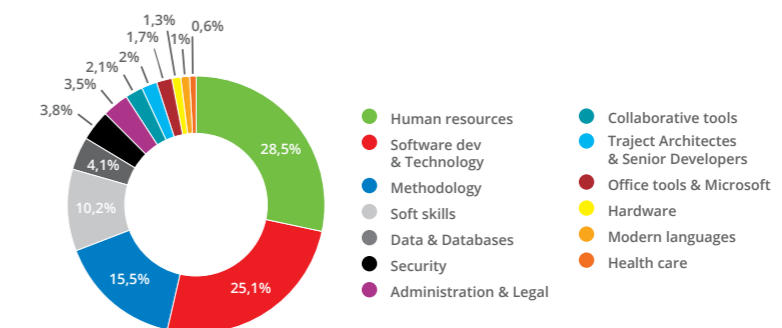


Zo'n 54 % van de gerealiseerde opleidingsaanvragen waren in 2019 ICT-gerelateerd, waarvan 25 % in het domein van softwareontwikkeling en technologie, gevolgd door methodologie met 15,5 %. Onder de meest gevolgde opleidingen over softwareontwikkeling en technologie noteren we in 2019 de intern georganiseerde 'Middagbijeentkomsten voor Analisten' met thema's zoals 'Evoluties in Identity&Access Management', 'AI tussen droom en daad' en ook opleidingen zoals 'Red Hat Automation with Ansible' en 'OpenShift@Smals'.

De vormingsinspanningen in het domein van de methodologie concentreerden zich in 2019 vooral rond de opleidingen 'Usability', 'Software Development Life Cycle @Smals' en 'Case Modelling en CMMN in de praktijk'. Verder waren 15,24 % van de gerealiseerde opleidingsaanvragen gericht op een waaier van ICT-gerelateerde topics in het domein van Data & Databanken, Security, Collaborative tools, de opleiding voor architecten en senior ontwikkelaars, Office tools en Hardware.

Ruim 10 % van de gerealiseerde opleidingsaanvragen betrof in 2019 gedragsopleidingen ('soft skills') met een belangrijke focus op opleidingen zoals 'Resultaten genereren in een cross-functionele context' en 'Communicatievaardigheden'. En 28,6 % van de gerealiseerde vormingsaanvragen betrof in 2019 human resources-opleidingen waaronder bedrijfswijde vormingsinitiatieven ter preventie van stress en burn-out.

Aantal gerealiseerde opleidingsaanvragen 2019



Smals Academy ondersteunt de ontwikkeling van synergieën

Smals beschikt sinds 2016 over een samenwerkingsovereenkomst met het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO), dat deel uitmaakt van de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA). Van bij de aanvang biedt OFO, met de ondersteuning van Smals, ICT-opleidingen aan via het online opleidingsplatform van BOSA. Zo organiseerde OFO in 2019, met de hulp van Smals, opleidingssessies 'Agile Scrum'. Omgekeerd volgden Smals-medewerkers ook OFO-gedragsopleidingen en opleidingen rond het gebruik van Office-tools.

Opleidingen georganiseerd door Smals Academy werden waar zinvol ook in 2019 opnieuw opengesteld voor externe deelnemers. Op die manier worden vacante plaatsen in het geval van groepsopleidingen zoveel mogelijk door externe deelnemers van de lidinstellingen ingenomen. Een betere bezettingsgraad leidt tot een efficiënter gebruik van het opleidingsbudget van Smals.

Op speciale vraag van projectleiders binnen Smals werd in 2019 een opleiding over de nieuwe HL7- interoperabiliteitsstandaarden binnen eHealth georganiseerd voor interne medewerkers. Op die manier beschikken betrokken projectleiders over de nodige inzichten rond recente ontwikkelingen binnen dit belangrijke kennisdomein, wat de samenwerking met andere interne en externe projectmedewerkers ten goede komt.

Smals Academy zet in op blended learning en breidt toegang tot e-learning-aanbod uit

In 2019 is eAcademy, het online opleidingsplatform van Smals, uitgegroeid tot een volwaardig e-learning-platform dat medewerkers persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden biedt, ongeacht de locatie, het tijdstip en het toestel. Het aantal gebruikers is verdubbeld sinds de lancering in 2018 en meer dan 500 gebruikers vonden de weg naar eAcademy.

Gebruikers van eAcademy waren vooral op zoek naar opleidingen rond softwareontwikkeling & technologie en methodologie. Ze deden dit grotendeels via micro-learning, waarbij op zoek gegaan wordt naar een onmiddellijk antwoord op een specifiek probleem. Dit sluit aan bij de gangbare trend naar just-in-time learning die inspeelt op de onmiddellijke leerbehoeften van gebruikers.

Als we naar het aantal cursusregistraties kijken, staan eerder de gedragsopleidingen in de top 10 rond leertopics zoals 'Vragen stellen', 'Uw medewerkers als uw klanten behandelen', 'Verschillende communicatiestijlen herkennen' en 'Een overtuigend betoog voorbereiden'. Dergelijke opleidingsmodules worden vooral in chronologische volgorde doorlopen, in tegenstelling tot micro-learning. Gebruikers van eAcademy spendeerden in 2019 gemiddeld 1 uur en 13 minuten aan e-learning, waarbij de video-onderdelen erg populair bleken.

Na de lancering van eAcademy in 2018 voor interne Smals-medewerkers, werd het eAcademy-concept in 2019 ook aangeboden aan lidinstellingen als een (leer)Platform-as-a-Service en werd als dusdanig opgenomen in de Smals Product Catalogus. Na een initieel pilootproject voor de HZIV (juni 2019), werden twee nieuwe pilootprojecten opgestart voor het RIZIV en de RSZ. Het Smals Academy team verzorgt het centraal administratief beheer, zoals de centrale aankoop van e-learning content en de coördinatie van het platformbeheer. Lidinstellingen beheren autonoom hun leeraanbod en de ontwikkelingsstrategieën van hun medewerkers, en het toegangsbeheer via G-Cloud Shared Directory (ShaD). Een eAcademy User Forum werd opgestart om gebruikerservaringen uit te wisselen, hergebruik te stimuleren en schaalvoordelen te benutten.

Mobiliteit

Als Brussels bedrijf besteedt Smals veel aandacht aan de mobiliteitsproblematiek. Haar kantoren zijn vlot bereikbaar met het openbaar vervoer. En het woon-werkverkeer met het openbaar vervoer wordt volledig terugbetaald. Naast haar regionale sites in Gent en Charleroi opende Smals in 2019 een 'Software Factory' in Kortrijk om zo Java Developers een job dicht bij huis te kunnen aanbieden.

Verder stimuleert Smals haar medewerkers om voor dienstverplaatsingen het openbaar vervoer of de fiets te gebruiken. Zij nam ook deel aan de Week van de mobiliteit, een initiatief van diverse mobiliteitsorganisaties om duurzame mobiliteit en bewust autogebruik te promoten. Smals is bovendien één van de deelnemers van de Focus Group van de NMBS, een werkgroep waarin de NMBS de dialoog aangaat met bedrijven om nieuwe producten en diensten te evalueren.

Welzijn op het werk

Naast de verplichte preventieve onderzoeken, de griepvaccinatiecampagne en het preventief kankeronderzoek was er in 2019 ook ruimte om verder te werken rond ergonomie en gezondheid. In samenwerking met Attentia, de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, was er een bevraging rond werken in een kantooromgeving. Hiervoor werden de medewerkers bevraged rond drie topics: visuele aspecten, fysieke belasting op het vlak van 'ergonomie' en 'werkomgeving' en psychologische belasting rond 'stress' en 'werkbeleving'. De resultaten hiervan zijn de voedingsbodem voor campagnes in de toekomst.

Op werelddiabetesdag werd vanuit de dienst Welzijn een 'mythemeter' rond diabetes gelanceerd waarmee de medewerkers konden testen hoeveel ze over deze aandoening wisten. Sindsdien staat ook een preventieve zelftest online op het intranet van Smals.

Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2019 hadden 1.954 medewerkers een arbeidsovereenkomst bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2018 is dat een stijging met 78 personen. In voltijdse equivalenten sloot Smals 2019 af op 1855,6 VTE's. Dat is een stijging met 75,9 VTE's ten opzichte van 31 december 2018.

Eind 2019 telde Smals 944 interne medewerkers, 46 meer dan eind 2018. Het aantal gedetacheerde medewerkers steeg met 32 eenheden om uit te komen op 1010 eind 2019. Het aandeel van de gedetacheerden in het medewerkersbestand van Smals bleef dus ook in 2019 verder doorgroeien. Op 31 december 2019 waren de ICT'ers goed voor 74,44 % van het totale aantal medewerkers.

Top Employer

In 2019 werd Smals voor de elfde keer gecertificeerd als Top Employer. Deze certificering is het resultaat van een uitgebreid onderzoek door het Top Employers Institute, een onafhankelijke organisatie die de arbeidsvoorwaarden van toonaangevende werkgevers wereldwijd analyseert. Het onderzoek is gebaseerd op een bevraging met audit en een benchmarkstudie. Het biedt sollicitanten de zekerheid dat ze solliciteren bij een kwaliteitswerkgever. Alleen erkende bedrijven mogen het Top Employer label voeren, wat de openstaande functies van Smals extra aantrekkingskracht geeft op de arbeidsmarkt. In België werden in 2019 in totaal 64 bedrijven gecertificeerd.



LEDENLIJST

Deze instellingen waren lid van Smals op 15 mei 2020.

Leden in categorie A

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

Leden in categorie B

Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur (ARES)
Actiris
Agence Wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles (AViQ)
Algemeen Rijksarchief en Rijksarchief in de Provinciën
Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA)
Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Bruxelles Formation
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB)
Commissie voor de regulering van de elektriciteit en het gas (CREG)
Consortium de Validation des Compétences
CRP Les Marronniers
Defensie
Dienst van de Duitstalige Gemeenschap voor zelfbeschikkend leven
Egov vzw
Enabel
En bord de Soignes scrl
EvereCity
FamiWal
Fedasil
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen & Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle (FANC)
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
Federale Ombudsman
FOD Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA)
FOD Binnenlandse Zaken (FOD BIZA)
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking (FOD BUZA)
FOD Economie
FOD Financiën
FOD Justitie
FOD Kanselarij van de Eerste Minister
FOD Mobiliteit en Vervoer
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD WWL)
Fonds voor Bestaanszekerheid van de metaalverwerkende nijverheid (FBZMN)
Fonds voor bestaanszekerheid van de werklieden uit het Bouwbedrijf (Constructiv)
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Erkende Ondernemingen die Buurtwerken en -diensten leveren
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de sector van de Elektriciens
Fonds voor de bevordering van de werkgelegenheid en de opleiding in de sector van de makelarij en verzekeringsagentschappen (CEPOM)

Forem
Franse Gemeenschapscommissie (COCOF)
Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC)
Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)
Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Instituut voor Gerechtelijke Opleiding (IGO)
Iriscare
Kas der geneeskundige verzorging van HR Rail
Koninklijk Meteorologisch Instituut (KMI)
L'Habitation Jemeppienne
Le Foyer Koekelbergeois
Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap
Mon Toit Fleurusien
Nationaal Geografisch Instituut
Nationaal Orkest van België
Nationale Arbeidsraad
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Ombudsdienst voor Energie
POD Wetenschapsbeleid (BELSPO)
Regie der Gebouwen
Sciensano
Sefocam vzw
Service Public de Wallonie
Sigedis vzw
Sociaal Fonds Bus/Car
Sociaal Fonds Kleding en Confectie
Sociaal Fonds Voedingshandel
Sociaal Fonds voor het Aanvullend Paritair Comité voor Bedienden (APCB)
Sociaal Fonds voedingsindustrie
Sociaal Fonds voor de carrosseriebedrijven
Sociaal Fonds voor de taxiondernemingen en de diensten voor de verhuur van voertuigen met chauffeur
Sociaal Fonds voor de handelbedrijven van de metaalsector
Sociaal Fonds voor de inplanting en het onderhoud van parken en tuinen
Sociaal Fonds voor de lompbedrijven
Sociaal Fonds voor de ondernemingen van handel in brandstoffen
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor recuperatie van papier
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van metalen
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van allerlei producten
Sociaal Fonds voor de Podiumkunsten van de Vlaamse Gemeenschap
Sociaal Fonds voor het garagebedrijf
Sociaal Fonds Transport en Logistiek
Sociaal Fonds voor de schoonmaak- en ontsmettingsondernemingen
Sociaal Fonds voor de uitzendkrachten
Société Wallonne du Logement
Vast Comité van Toezicht op de inlichtingen en veiligheidsdiensten
Vereniging van sectorale instellingen (VSI)
Vereniging van de Sociale Fondsen van de social profit sector (VESOFO)
Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)
Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (VAZG)
Vlaams Woningfonds
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)
Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse overheid - Agentschap Opgroeien (voorheen Jongerenwelzijn)
Vlaamse overheid - Agentschap Opgroeien regie (voorheen Kind & Gezin)
Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse overheid - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)
Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
Waarborg en sociaal fonds Horeca en aanverwante bedrijven
Waarborg en sociaal fonds voor de Landbouw

Leden in categorie C

Andenne CPAS	Heron CPAS	Pont-à-Celles CPAS
Anderlecht OCMW	Heuvelland OCMW	Quévy CPAS
Anzegem OCMW	Holsbeek OCMW	Raad van State
Ardoioe OCMW	Horebeke OCMW	Ranst OCMW
Asse OCMW	Horeca Be Pro	Rebecq CPAS
Aubange CPAS	Houthulst OCMW	Rekenhof
Auderghem CPAS	Ixelles CPAS	Riemst OCMW
Aywaille CPAS	Izegem OCMW	Rixensart CPAS
Bastogne CPAS	Jette OCMW	Roeselare OCMW
Beernem OCMW	Kampenhout OCMW	Ronse OCMW
Bekkevoort OCMW	Kapelle-op-den-Bos OCMW	Rotselaar OCMW
Belgische Senaat	Kluisbergen OCMW	Sainte-Ode CPAS
Beringen OCMW	Knokke-Heist OCMW	Schaerbeek CPAS
Berlare OCMW	Kontich OCMW	Schelle OCMW
Beveren OCMW	Kortemark OCMW	Seneffe CPAS
Blegny CPAS	Kortenaken OCMW	Sint-Agatha Berchem OCMW
Bonheiden OCMW	Kortrijk OCMW	Sint-Amands OCMW
Borgloon OCMW	Kraainem OCMW	Sint-Joost-ten-Node OCMW
Bornem OCMW	Le Roeulx CPAS	Sint-Lambrechts-Woluwe OCMW
Brakel OCMW	Lebbeke OCMW	Sint-Martens Latem OCMW
Bree OCMW	Ledegem OCMW	Sint-Truiden OCMW
Bruxelles CPAS	Lens CPAS	Soumagne CPAS
Centrale Toezichtsraad voor het	Leuven OCMW	Sprimont CPAS
Gevangeniswezen	Les Bons Villers CPAS	Staden OCMW
Charleroi CPAS	Libin CPAS	Ternat OCMW
Chaumont-Gistoux CPAS	Liège CPAS	Tessenderlo OCMW
Comblain-au-Pont CPAS	Lier OCMW	Torhout OCMW
Consortium Vlaams IT-platform	Limbourg CPAS	Tournai CPAS
BelRAI vzw	Linter OCMW	Tremelo OCMW
Court-Saint-Étienne CPAS	Lochristi OCMW	Turnhout OCMW
Chimay CPAS	Lummen OCMW	Uccle CPAS
De Kamer	Maaseik OCMW	Verviers CPAS
Deerlijk OCMW	Maasmechelen OCMW	Veurne OCMW
Durbuy CPAS	Malmédy CPAS	Villers-le-Bouillet CPAS
Eghezée CPAS	Marchin CPAS	Voeren OCMW
Ellezelles CPAS	Merchtem OCMW	Waarschoot OCMW
Engis CPAS	Merelbeke OCMW	Watermael-Boitsfort CPAS
Esneux CPAS	Middelkerke OCMW	Wervik OCMW
Etterbeek CPAS	Molenbeek-Saint-Jean CPAS	Wetteren OCMW
Evere CPAS	Mons CPAS	Wevelgem OCMW
Faimes CPAS	Moorslede OCMW	Wezembeek-Oppem OCMW
Fauvillers CPAS	Morlanwelz CPAS	Wingene OCMW
Florenville CPAS	Mortsel OCMW	Woluwé-Saint-Pierre CPAS
Genk OCMW	Muntpunt vzw	Wuustwezel OCMW
Gent OCMW	Neerpelt OCMW	Zele OCMW
Geraardsbergen OCMW	Nevele OCMW	Zingem OCMW
Gerpennes CPAS	Nieuwpoort OCMW	Zoersel OCMW
Gingelom OCMW	Ninove OCMW	Zutendaal OCMW
Grez-Doiceau CPAS	Nivelles CPAS	Zwevegem OCMW
Grimbergen OCMW	Olne CPAS	Zwijndrecht OCMW
Grondwettelijk Hof	Onhaye CPAS	Intercommunale de
Haacht OCMW	Oostende OCMW	Mutualisation Informatique et
Halle OCMW	Oosterzele OCMW	Organisationnelle (IMIO)
Hamoir CPAS	Oud-Turnhout OCMW	Vlaams Instituut voor Kwaliteit
Hamont-Achel OCMW	Ouffet CPAS	van Zorg (VIKZ)
Harelbeke OCMW	Pecq CPAS	Welzijnskoepel West-Brabant
HeLics	Perwez CPAS -	Welzijnsregio Noord-Limburg
Hensies CPAS	Plombières CPAS	





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

Verantwoordelijke uitgever:
Gedelegeerd bestuurder
Frank Robben

Redactie:
Jan-Frans Lemmens
Kelsey Ruys

Vertaling:
David Degrendele

Opmaak:
Quentin Delsaut

Productie:
Bucom

Drukwerk:
Hayez (artoos group)

