

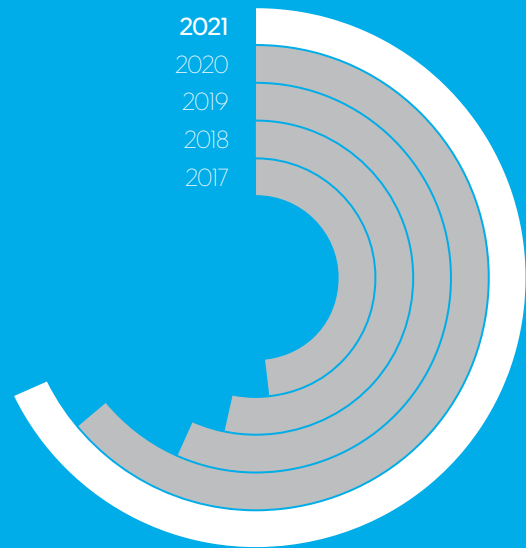


ACTIVITEITENVERSLAG 2021

KERNCIJFERS

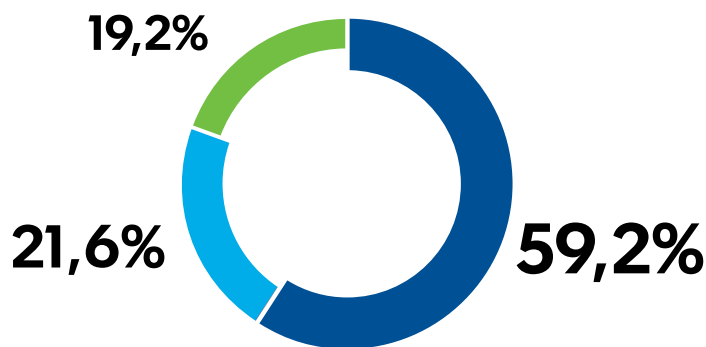
Evolutie van de omzet

407.721.909€



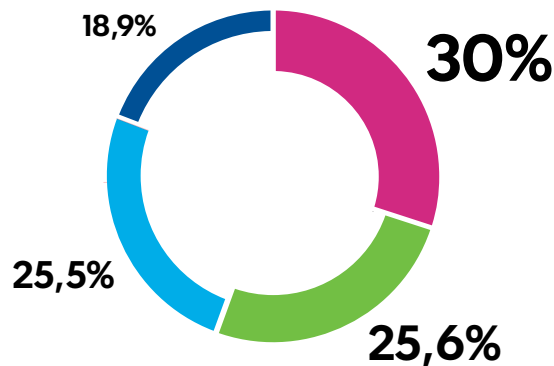
Samenstelling van de omzet naar klantengroep

- Openbare instellingen van Sociale Zekerheid en Federale parastatalen
- Federale overheidsdiensten
- Andere (o.a. vzw eGov Select, Sigedis, Vlaamse overheid)



Samenstelling van de omzet naar activiteiten

- Analyse en ontwikkeling van toepassingen
- ICT-infrastructuurbeheer, operationele diensten en andere
- Detachering
- Externe ICT-specialisten voor leden



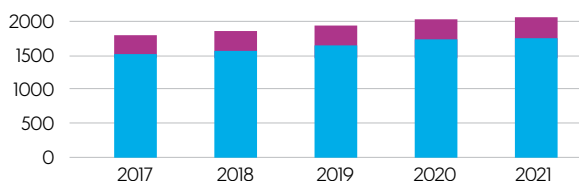
Kostenstructuur

- Lonen, sociale lasten en pensioenen: 49,6%
- Diensten, diverse goederen: 45,4%
- Afschrijvingen, voorzieningen: 4,4%
- Andere: 0,6%

Opbrengsten

- Omzet: 98,9%
- Andere bedrijfsopbrengsten: 1,1%

Aantal werknemers 2017-2021



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2017	1524	288	1812
2018	1575	301	1876
2019	1655	299	1954
2020	1743	301	2044
2021	1760	306	2066

INHOUD

2
Smals in het kort

10
Toegevoegde waarde

18
Onderzoek

23
Projecten

43
Diensten

62
Human Resources

66
Bestuur

74
Ledenlijst

Kerncijfers	2
Voorwoord	5
Smals in het kort	6
Markante feiten in 2021	8
Toegevoegde waarde	10
Hergebruik van software en diensten	10
Digitale transformatie voor werk, gezin en gezondheid	12
Duurzaam omgaan met mens, middelen en milieu	14
Strategie	16
Onderzoek	18
Innovatie in dienst van e-government	18
Publicaties in 2021	22
Projecten	23
Projecten in 2021	23
Overzichtslijst projecten	42
Diensten	43
Nieuwe diensten	43
G-Clouddiensten	45
Competentiecentra	49
Software-ontwikkeling & hergebruik	52
Infrastructuur	56
Business services	58
Customer care	60
Human Resources	62
Werk met een sociaal doel	62
2021 in het teken van flexibiliteit, welzijn en training	64
Bestuur	66
Gemeenschappelijk beheer voor en door de publieke sector	68
Bestuursorganen	68
Interne audit	71
Risicobeheer	72
Gezamenlijke ICT-aankopen via overheidsopdracht	73
Ledenlijst	74
Leden in categorie A	74
Leden in categorie B	74
Leden in categorie C	76

VOORWOORD

*“Voortzetten, weer vrolijk worden, het obstakel trotseren of zelfs overwinnen, en opnieuw doorzetten: dit zijn onze mogelijkheden.”
Andrée Chedid (On the Trails of my Fancy)*



Never waste a crisis. Elke crisissituatie brengt moeilijke uitdagingen, en tegelijk ook opportuniteiten. In 2021 was de strijd tegen de Covid-19-pandemie onze belangrijkste sociale, economische en organisatorische uitdaging, naast het garanderen van onze normale IT-ondersteuningstaken voor de hele Sociale Zekerheid en onze leden. Het antwoord erop was een krachtige samenwerking over de beleidsniveaus heen. Die vormt een stevige basis voor onze toekomst.

Samenwerking loont. Ons land kon in de eerste helft van 2021 snel een groot deel van de bevolking vaccineren. Personen met een kwetsbare gezondheid kregen daarbij voorrang. Dat is een unieke realisatie, voor een stuk gedragen door digitale gegevensstromen. Privacy en informatieveiligheid stonden daarbij voorop. De burger vond zijn weg naar digitale diensten zoals MijnGezondheid of de apps voor anonieme contactopsporing, digitale herstel-, test- of vaccinatiecificaten.

We konden kapitaliseren op goede praktijken. De jarenlange samenwerking tussen de Openbare Instellingen voor Sociale Zekerheid (OISZ) op het gebied van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën stond plots model voor tal van interfederale projecten. Software-hergebruik en generieke diensten maakten dat we snel konden schakelen. Sneller dan ooit. Met voldoende samenhang.

Tegelijk waren er lessen te trekken. De digitale interactie tussen overheid, burgers en ondernemingen groeide enorm. Apps werden massaal geïnstalleerd. De bevolking werd zelf vragende partij. We zochten testresultaten online op, toonden ons digitaal vaccinatiecificaat... We werden ook terecht veeleisender op het vlak van gebruiksgemak en samenhang.

De complexe structuur van ons overheidslandschap is geen excuus voor digitale versnippering. De gebruiker en diens ervaring moeten centraal staan. Smals helpt haar leden daarom streven naar geïntegreerde dienstverlening tussen meerdere actoren. Binnen en buiten de sociale zekerheid. Ook tussen de regio's en over de bestuurlijke niveaus heen.

Dank aan onze leden die ons voortdurend en trouw hebben bijgestaan. In Europa krijgt onze manier van samenwerken respect, erkenning en soms zelfs navolging. Van technische interoperabiliteit, gemeenschappelijke diensten en hergebruik van software zetten we een volgende stap naar generieke architecturen.

Dank ook aan onze medewerkers, zonder wie wij voor het veertiende jaar op rij geen Top-werkgever zouden zijn. Hun werkkraft, expertise en motivatie hebben het verschil gemaakt in een bewogen jaar. En dank aan al onze externe leveranciers, zonder wie dit allemaal niet mogelijk was geweest. We zijn hier samen sterker uit gekomen.



Pierre Vandervorst
Voorzitter



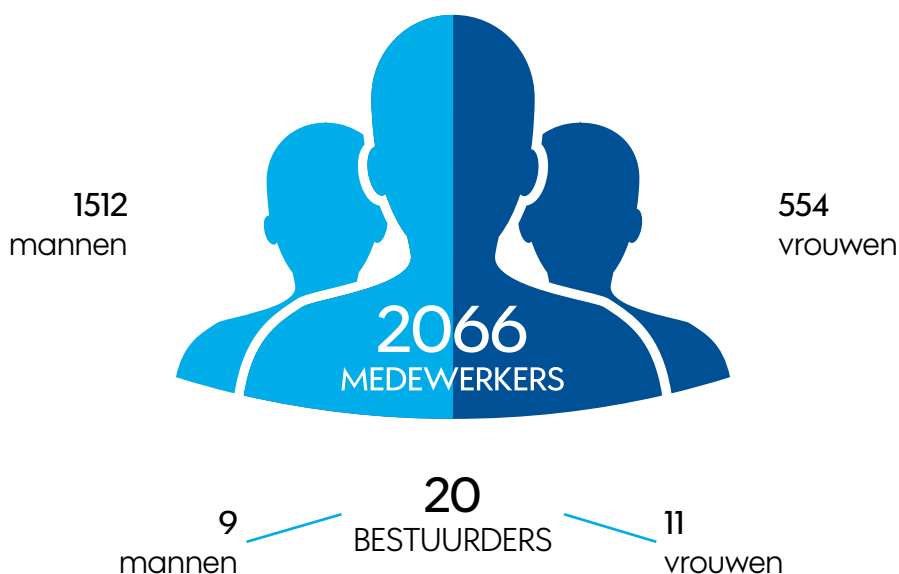
Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

SMALS IN HET KORT

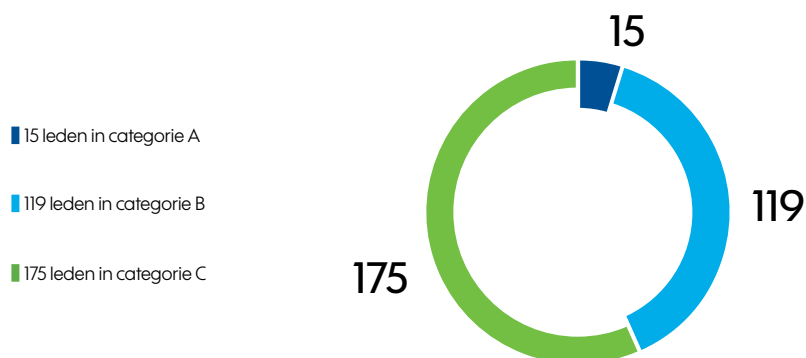


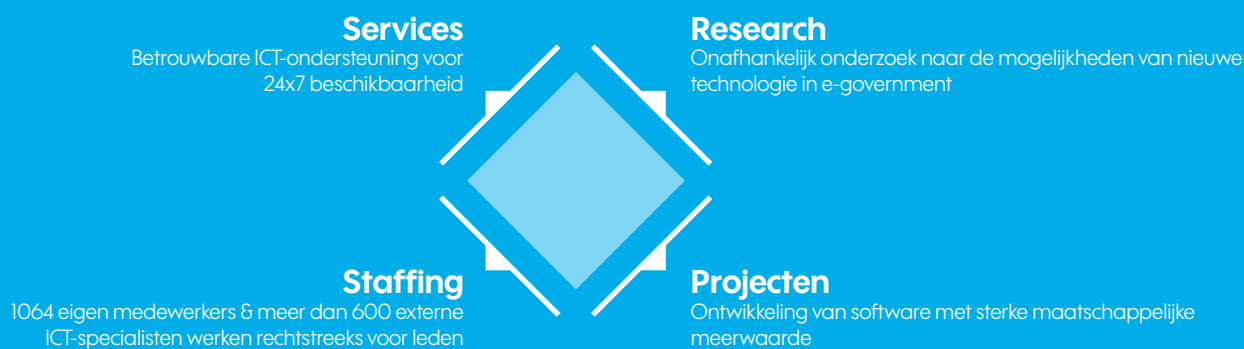
6

Voor en door de publieke sector



ICT in gemeenschappelijk beheer voor 309 openbare instellingen





ReUse-catalogus met 99 herbruikbare diensten en componenten

Globale besparing van naar schatting 28 miljoen euro over alle Smals-projecten heen in 2021

G-Cloud

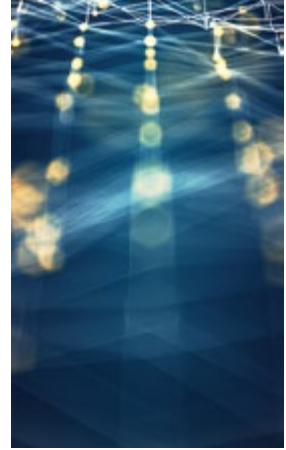
Gemeenschappelijke diensten besparen jaarlijks ongeveer 40 miljoen EUR

Wetgeving overheidsopdrachten

Smals is, net als haar leden, een aanbestedende overheid

Private sector als partner

Meer dan 45% van de totale omzet gaat naar de private sector



MARKANTE FEITEN IN 2021

Nieuwe kennishub promoot EU-blockchainproject
www.ebsi4be.eu/#ebsi4be

Katy Fokou spreekt over "Inclusive AI" op de Belgische week van de Artificiële Intelligentie

Vernieuwde website van e-Box Enterprise wordt gelanceerd

8

Smals, Top Employer voor 13de jaar op rij

Lancering Qvax: 500.000 burgers aangemeld in de eerste week

Januari Februari Maart Maart April April Mei Mei Juni Juli

Opstart van de vaccinatiecampagne voor de brede bevolking
www.corona-tracking.info

Ondertekening protocol tussen Smals en de Inspectie van Financiën

Toepassing voor telewerkaangifte gaat live

70% van de bevolking boven de 18 jaar kreeg 1ste prik

G-Cloud evenement over standardisatie van REST webservices
www.gcloud.belgium.be/rest





Opname van Web Cookies/Web Analytics in G-cloud portfolio

Lancering SafeOnWeb App voor het Centre for Cyber Security Belgium (CCB)

Isolatie van het eHealth infrastructuurnetwerk

Campagne

www.vergeetjewachtwoord.be

Webinar rond het thema "ReUse troefkaart in strijd tegen Covid-19"

September September September Oktober Oktober November November November December December

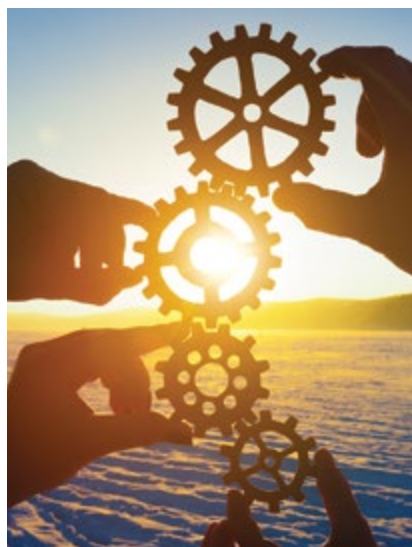
Eerste bijeenkomst van de Innovation Community OISZ

Installatie van een milieuvriendelijkere luchtcoeler in datacenter

Meer dan 8,6 miljoen inwoners gevaccineerd, ruim 87% van de bevolking boven 18 jaar

Webinar rond het thema "Privacy-enhancing technologies"

Nominatie van VIDIS en Vaccinatie-campagne voor de Agoria eGov Awards



TOEGEVOEGDE WAARDE



10 Hergebruik van software en diensten: catalogus groeit verder in 2021

Het ReUse-initiatief van de instellingen van de Belgische sociale zekerheid wil hergebruik van services en softwarecomponenten bevorderen. In 2021 werd een besparing vastgesteld van 48% of 7 miljoen euro voor zeventien in detail opgevolgde projecten, of een globale besparing van naar schatting 28 miljoen euro over alle Smals-projecten heen. Sinds het begin van de Covid-19-crisis konden informaticaprojecten hierdoor sneller dan ooit opgeleverd worden. Bij Smals maakt hergebruik deel uit van de levenscyclus van elk project. Zo wordt er systematisch de vraag gesteld of er herbruikbare services of componenten bestaan en of nieuwe functionaliteiten op een generieke manier kunnen gebouwd worden met het oog op hergebruik in de toekomst.

Ecosysteem van API's, een strategische prioriteit van Smals

Smals ontwikkelt services met een betere prijs-kwaliteitsverhouding dankzij onder andere haar catalogus van herbruikbare componenten. Hierdoor kunnen eerder ontwikkelde softwarecomponenten voor andere leden hergebruikt worden. Het kan gaan om maatwerk in het kader van specifieke projecten, een algemene service zoals 'Archiving-as-a-Service', of om een geïntegreerd programma zoals 'Werkomgeving' waarin de processen hergebruikt worden. De herbruikbare componenten kunnen dienen om services voor een of meerdere lidinstellingen te ontwikkelen. Smals kan ook services ontwikkelen die de gegevens en processen van andere lidinstellingen gebruiken. Het ecosysteem van de API's, waarmee de integratie van nieuwe toepassingscomponenten in een bestaande architectuur vergemakkelijkt wordt, vormt een strategische prioriteit voor Smals.

Catalogus met 99 herbruikbare componenten

In 2019 startte Smals met een website over hergebruik om het initiatief te promoten, maar ook om de instellingen aan te sporen de catalogus aan te vullen met nieuwe herbruikbare componenten, services en systemen. Eind 2021 telde deze maar liefst 99 herbruikbare elementen, geleverd door dertien instellingen en Smals. Deze catalogus is voor iedereen toegankelijk en beschrijft elke component, service of systeem met aanvullende documentatie en contactgegevens voor ondersteuning waar nodig. De site levert ook getuigenissen, evenementen en andere nieuwigheden over het onderwerp, of laat je aanmelden voor de nieuwsbrief. Meer informatie kan je vinden op www.ict-reuse.be.



Hergebruik in de strijd tegen Covid-19

Tijdens de coronacrisis bleek hergebruik meer dan eens nuttig. Talrijke IT-projecten konden sneller dan ooit opgeleverd worden, met een uiterst beperkte foutmarge. Voor verscheidene toepassingen was hergebruik de enige manier om zeer snel een feilloos product te bekomen. Het vergemakkelijkt immers het werk omdat er tijd gewonnen wordt en de doorlooptijd en de kosten aanzienlijk ingedijkt worden. Of het nu gaat om tracing, testing, vaccinatie of de vele economische maatregelen ter ondersteuning van de werkgevers, dankzij hergebruik konden deze systemen snel en efficiënt operationeel worden gemaakt.

Als opdrachtnemer heeft Smals er bovendien nauwlettend op toegezien dat alle gebruikte informatiesystemen in overeenstemming zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en strikt in overeenstemming zijn met de samenwerkingsovereenkomsten en koninklijke besluiten inzake gegevensuitwisseling en -verwerking.

Eerste webinar over software-hergebruik

Het allereerste webinar over hergebruik werd georganiseerd op 21 oktober 2021. Experten uit de business en technische specialisten gingen samen in op vragen over strategische, organisatorische en ICT-aspecten. Hoe kan softwarehergebruik, onder zeer krappe deadlines, de complexe en voortdurend veranderende behoeften tegemoet komen? Welke rol heeft hergebruik gespeeld in de Covid-19-crisis? En hoe integreer je het in je projecten? Dat zijn enkele vragen die aangekaart werden in samenwerking met vertegenwoordigers van Sciensano, de RSZ en Smals. Het webinar is te vinden op: www.ict-reuse.be/nl/news/webinar-reuse-troefkaart-in-strijd-tegen-Covid-19.



TOEGEVOEGDE WAARDE



Digitale transformatie voor werk, gezin en gezondheid

12

De ontwikkeling in ICT zorgt voor belangrijke veranderingen in onze samenleving. De technologie biedt ongekende mogelijkheden aan bedrijven en is uiteraard ook belangrijk voor de overheidssector en uiteindelijk voor de burger. In België is deze trein al op snelheid sinds 1990, toen een grootschalige informatisering voor de sociale zekerheid onder meer leidde tot de oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) en de invoering van de multifunctionele aangifte (DmfA) in 2003. In deze context verplichtte de Belgische wetgever een aantal overheidsorganisaties om voor de gezamenlijke uitvoering van hun ICT-behoefte een kostendelende vereniging te vormen. Dit bevestigde de rol van Smals in zijn huidige vorm, ter ondersteuning van de digitale transformatie van onze sociale zekerheid. Sindsdien hebben we bijgedragen tot de realisatie van grote digitaliseringsprojecten voor de overheid, zoals bijvoorbeeld de multifunctionele elektronische aangifte (DmfA), Dimona, het portaal socialezekerheid.be, Student@work...

ICT speelt een beslissende rol bij de verbetering van de administratieve efficiëntie en de medische zorg door de optimalisering van processen en de elektronische uitwisseling van informatie. Alleen al in de sociale zekerheid wisselen overheden en partners meer dan 1,5 miljard elektronische meldingen uit via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (2021), een stijging met meer dan 4% ten opzichte van het jaar voordien. De gezondheidszorg blijft niet achter, met het eHealth-platform, dat de laatste jaren een fenomenale groei van het aantal gebruikers en elektronische transacties heeft gekend. In 2021 werden 19,6 miljard transacties verricht via eHealth, een stijging van 8,7% ten opzichte van 2020.

eHealth: een performant portaal voor de elektronische uitwisseling van gezondheidsinformatie

Het eHealth-platform is een federale overheidsinstelling met als doel om de kwaliteit en de continuïteit van gezondheidsdiensten, de veiligheid van de patiënten en de administratieve vereenvoudiging voor alle actoren te optimaliseren. Dit initiatief is gebaseerd op een nauwe samenwerking tussen de FOD Volksgezondheid en zijn partners: de Ligue des Usagers des Services de Santé (LUSS), het Vlaams Patiëntenplatform, Patiënt Rat & Treff (PRT), het RIZIV, het eHealth-platform, Recip-e, Vitalink, RSB, RSW, CoZo, het FAGG en alle mutualiteiten. Dankzij het end-to-end beveiligde platform kunnen actoren in de gezondheidszorg informatie uitwisselen met een gegarandeerde beschikbaarheid van meer dan 99,9% en een maximale



vertrouwelijkheid. Vanuit een beveiligd toegangspunt heeft de patiënt de volledige controle over het delen van informatie over zijn of haar gezondheid. Het eHealth-platform is geen databank, maar werkt als een "veilig kanaal" om informatie uit te wisselen tussen actoren, mits toestemming van de patiënt. Smals helpt erover waken dat de gegevens correct worden uitgewisseld tussen de bevoegde actoren, maar werkt ook mee aan de continuïteit van de eHealth-diensten, om de kwaliteit en de toegang tot medische zorg op elk moment te garanderen. In 2021 hebben meer dan 9,5 miljoen Belgen hun geïnformeerde toestemming gegeven voor de elektronische uitwisseling van hun gezondheidsgegevens via het eHealth-platform.

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). Het Planbureau berekende een jaarlijks recurrente besparing van 1,7 miljard euro, onder meer door de invoering van de Multifunctionele aangifte (DmfA).

De e-Box Enterprise was één van de vereenvoudigingsinitiatieven die bedrijven het meest apprecieerden. Deze elektronische brievenbus helpt ondernemingen om vlot, snel en veilig te communiceren met de overheidsinstellingen. In 2021 groeide het aantal gebruikers met 77% (van 70.500 naar bijna 125.000 ondernemingen). In dezelfde periode werden trouwens zo'n 7,6 miljoen documenten uitgewisseld (+17%).

De eBox Burger werd in 2012 ingevoerd om burgers hun officiële documenten op één plaats te laten ontvangen, waar ze ook opgeslagen blijven. Het is een beveiligde elektronische postbus die toegankelijk is via elektronische identificatie (CSAM) op een computer, tablet of smartphone. Eind 2021 waren meer dan 3,2 miljoen elektronische mailboxes actief – meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2020. De opvallende stijging is een gevolg van de coronacrisis. Bovendien werden meer dan 93 miljoen documenten in de eBox Burger gepubliceerd vanuit de sociale zekerheid.

Ten slotte hebben in 2021 meer dan 280.000 werkgevers hun loon- en arbeidstijdgegevens digitaal doorgegeven aan de Belgische sociale zekerheid – hetzij rechtstreeks, hetzij via hun erkend sociaal secretariaat. Bovendien waarborgt de elektronische aangifte de sociale rechten van elke werknemer. Voor de overheid zijn digitale informatiestromen een krachtig middel om toekomstgericht te denken en de betaalbaarheid van onze sociale zekerheid op lange termijn veilig te stellen. In dit verband treedt de sociale zekerheid steeds meer op als partner en adviseur van ondernemingen.



TOEGEVOEGDE WAARDE



Duurzaam omgaan met mens, middelen en milieu

14

Smals is zich ten volle bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, door zorg te dragen voor het spaarzaam gebruik van overheidsmiddelen, voor gelijke kansen, voor de gezondheid van haar werknemers en door respect voor het milieu. Sinds 2011 worden de waarden die Smals essentieel vindt omgezet in daden.

Bijna twintig ton e-afval gerecycleerd in 2021

Door actief deel te nemen aan de circulaire economie, blijven we ons inzetten om onze ecologische voetafdruk te verkleinen. Ook in 2021 heeft Smals haar ICT-materiaal gerecycleerd in samenwerking met Out of Use, een specialist op dit gebied.

Bijna twintig ton ICT-afval werd hergebruikt of gerecycleerd ten voordele van Natuurpunt en Natagora, twee organisaties die actief zijn in de bescherming van de natuur en de biodiversiteit. De winsten uit de recuperatie van oude ICT-materialen gebruiken zij voor de aankoop van landbouwgrond en de aanplanting van bossen, of voor het aankopen of uitbreiden van bestaande stukken natuurgebied. Dankzij dit initiatief konden we samen bijdragen tot de aanleg van 833 m² bosgebied en zones voor biodiversiteit, onder meer tijdens de plantdag georganiseerd door Natuurpunt in Geetbets in december 2021, en door een schenking aan Natagora.

Bijna 4,5% van de afgeschreven hardware werd hergebruikt en 94% van de totale verwerkte apparatuur werd teruggewonnen in de vorm van materiaal of energie. Dit komt neer op een besparing van 47,7 Ton CO₂-uitstoot, wat evenveel is als de hoeveelheid

CO₂ die een bos van vier hectare in één jaar opneemt. Out of Use garandeert ook dat alle elektronische gegevens die op de hardware waren opgeslagen, definitief worden gewist in overeenstemming met de vereisten van de GDPR.

Geestelijk welzijn in tijden van pandemie

Ook in 2021 hebben we, terwijl de Covid-19-pandemie om zich heen greep, bijzondere aandacht besteed aan het welzijn van onze medewerkers, onder meer door beschermende maatregelen op de werkplek en het maximaal gebruik van telewerk. De maatregelen waartoe de regering had besloten, met name op het gebied van telewerken, werden op de voet gevolgd. Tegelijkertijd was er bijzondere aandacht voor een regelmatige communicatie met onze medewerkers.

We hielden een aantal online webinars over onderwerpen als het behoud van focus en motivatie, en leiderschap op afstand tijdens het telewerken. Deze sessies waren gericht op het aanleren van technieken om de focus en effectiviteit op de werkplek te vergroten en een positieve mindset te behouden. Bovendien boden we meditatie- of ademhalingssessies aan tijdens de lunchpauze, als onderdeel van de preventie van stress en burn-out.



Vermindering van het energieverbruik

Smals blijft haar ecologische voetafdruk verkleinen, ook op het gebied van stroomverbruik. In de onze datacenters zijn duizenden ICT-systemen ondergebracht die dag en nacht operationeel zijn en een geschikte omgevingstemperatuur moeten handhaven. Om dit te bereiken, maakt Smals gebruik van een uniek koelsysteem op basis van buitenlucht (free cooling) en water (free chilling). De luchtkoeler is het apparaat waarmee de door de koeler geabsorbeerde warmte van het datacenter naar buiten kan worden afgevoerd. Dit systeem vermindert de ecologische voetafdruk en het elektriciteitsverbruik. Om de continuïteit van de dienstverlening in ons datacenter in Anderlecht te verzekeren, werd een droge luchtkoeler vervangen door een adiabatische luchtkoeler, waarvan het stroomverbruik zo'n 50% lager ligt. De nieuwe luchtkoeler werd op 7 oktober 2021 in gebruik genomen. Dit betekent een aanzienlijke vermindering van het elektriciteitsverbruik.

Diversiteit en gelijke kansen op het terrein

De competenties van onze medewerkers zijn doorslaggevend bij hun aanwerving en gedurende hun hele loopbaan, ongeacht hun geslacht, leeftijd, nationaliteit, sociale of etnische afkomst, seksuele geaardheid, geloof of overtuiging, politieke voorkeur, handicap of fysieke kenmerken. In 2021 telden we 25 verschillende nationaliteiten onder onze medewerkers. Specifiek in ICT-functies telt Smals niet minder dan 17% vrouwen, of meer dan 27% over het totale medewerkersbestand. Hiermee zitten we wellicht boven het gemiddelde bij vergelijkbare organisaties. Volgens ICT-sectororganisatie Agoria (maart 2021) werd slechts 20% van alle banen in de Belgische technologiesector bekleed door vrouwen.

In het bestuursorgaan zijn de dames nu zelfs in de meerderheid, met elf van de twintig leden. De effectieve pensioenleeftijd ligt hoog en Smals blijft ook actief op zoek naar zeer ervaren personeel. Tot slot kunnen onze medewerkers rekenen op een ruim aanbod van opleidingen van hoge kwaliteit om hun vaardigheden te verbeteren in een sector die steeds sneller evolueert.



TOEGEVOEGDE WAARDE

Strategie

16

Mission statement

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

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

Strategie en bedrijfsprioriteiten

Het realiseren van synergie, het respecteren van SLA's en andere afspraken met de leden en het verzekeren van Business continuity blijven de belangrijkste prioriteiten van Smals. Daarnaast werd een extra intern aandachtspunt geformuleerd, gericht op de transformatie naar de nieuwe werkomgeving die we verwachten na de pandemie.

Synergie

Synergie vinden we vooral in het gemeenschappelijk gebruik van ICT-infrastructuur (G-Cloud) en in het hergebruik van softwarecomponenten (ReUse). We zetten echter steeds meer in op samenwerking op vlak van strategie en business om te komen tot een integrale aanpak (enterprise architectuur). Daarnaast bieden ook het delen van opleidingen (Smals

Academy) en het gemeenschappelijk gebruik van Aankoopprocedures interessante synergie-opportunities.

- **G-Cloud:** Het delen van computerinfrastructuur voor meerdere leden en het groeiende gebruik van gemeenschappelijke G-Cloudservices levert belangrijke schaalvoordelen op. Smals ging echter verder. Het gebruik van 'application programming interfaces' (API) laat directe koppelingen tussen computersystemen toe – zodat de nood verdwijnt om data op meerdere plaatsen op te slaan en te archiveren. Om dit te bevorderen werden functionele en technische standaarden voor gegevensuitwisseling met REST API's afgesproken tussen instellingen.
- **ReUse:** We merken een gemeenschappelijke behoefte bij instellingen om te beschikken over moderne oplossingen voor dossierbeheer (processturing, taakbeheer, contactbeheer). Die kunnen we beantwoorden met door Smals ontwikkelde componenten uit de RSZ-werkomgeving. Medewerkers en teams krijgen dankzij de Werkomgeving (WO) een volledig en eenduidig zicht op hun dossiers. Smals zal WO als generieke software aanbieden via instelling-overschrijdend hergebruik, met reeds een concreet traject bij de RVA. De ReUse-catalogus bevatte eind 2021 niet minder dan 99 herbruikbare componenten. Die leverde in 2021 een besparing van 48% op in vergelijking met een klassieke ontwikkeling zonder hergebruik.
- **Enterprise architectuur:** Publieke instellingen kunnen niet meer gezien worden als afzonderlijke organisaties die uitsluitend diensten verlenen aan hun doelpubliek. Ze maken deel uit van een groter ecosysteem (bv. de sociale



zekerheid, de gezondheidszorg, ...). Door deze ecosystemen te beschouwen als een samenhangend geheel kunnen we een enterprise architectuurbenadering over de instellingen heen uitbouwen. Deze heeft als doel de complexiteit van het ecosysteem te beheersen en de dienstverlening naar de gebruiker te verbeteren. Het betreft een holistische benadering waarbij steeds over de grenzen van de (delen van) instellingen wordt gedacht en de interacties en samenhang tussen de business, IT en infrastructuur worden in kaart gebracht en geoptimaliseerd.

- **eAcademy:** Dankzij een gemeenschappelijke installatie van het online leerplatform eAcademy, met hergebruik van de broncode, realiseren we schaalvoordelen op de exploitatiekosten. Het is ook gemakkelijker om zo cursussen te delen met en tussen de leden. Smals biedt op die manier origineel lesmateriaal transparant aan de verschillende instellingen aan, zonder data-duplicatie.

Respect voor SLA's en andere afspraken met de klant

Om deze bedrijfsprioriteit te realiseren zorgen we voor het up-to-date houden van onze systemen, een doorgedreven incident en problem management, stabiele infrastructuur en een transparante opvolging van duidelijke afspraken met de klant. Zo werd onder meer de migratie naar de nieuwe high availability eHealth-infrastructuur gerealiseerd.

Business continuity

Een van de belangrijke initiatieven was het isoleren van omgevingen en toepassingen, om de impact van een incident op een deelterrein niet te laten uitdeinen naar andere omgevingen en toepassingen. De bestaande BCP-omgeving blijft actief in 2022 en het beheer van het overschakelen naar deze omgeving werd verbeterd.

Verder werden ook een aantal kritische processen doorgelicht

om de klanten een duidelijk beeld te geven van de risico's en mogelijke oplossingen. Op basis van die informatie kon de klant al dan niet voorzien in een BCP.

Het nieuwe Normaal

Om na de pandemie aangepast te zijn aan nieuwe verwachtingen van medewerkers en klanten, door de veranderde mogelijkheden en werkomstandigheden, werd op drie terreinen gewerkt:

- Competenties van medewerkers werden versterkt met een ruim digitaal aanbod aan opleidingen. Met webinars en eAcademy werden o.a. specifieke cybersecurity-items als phishing en het herkennen van malafide websites aangeboden.
- De belangrijkste aanpassing was de introductie van het 'hybride werken'. Deze werkvorm combineert flexibiliteit en productiviteit en is een noodzaak om voldoende competente medewerkers te kunnen aantrekken en behouden.
- Om de teamcohesie en de Smals-verbondenheid in de relaties tussen collega's onderling en tussen medewerkers en organisatie te ondersteunen, werden diverse initiatieven genomen. Zo verving de Smals-bedrijfsradio de klassieke nieuwjaarsreceptie. De werking met zelfsturende teams, reeds gestart in 2020, werd verder uitgerold. De betrokken teams werken op een meer projectmatige manier aan hun zelforganisatie en de teamleaders hanteren een meer ondersteunende en coachende vorm van leidinggeven.

ONDERZOEK



Innovatie in dienst van e-government

Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek en ontwikkeling rond nieuwe technologische domeinen, in functie van de strategische prioriteiten en de opportuniteiten in e-government. Smals-leden kunnen elk jaar rekenen op infosessies, publicaties, werkende prototypes en praktijkgericht individueel advies. In 2021 ging opnieuw veel aandacht naar artificiële intelligentie en geavanceerde cryptografie. Smals Research heeft ook zijn steentje bijgedragen in de strijd tegen de gevolgen van het coronavirus.

Smals Research detecteert nieuwe technologische mogelijkheden, informeert beslissingsnemers en test nieuwe concepten, prototypes en pilootprojecten voor de publieke sector. Het team bestaat uit acht onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau. De onderzoeksactiviteiten worden zorgvuldig afgetoetst met de strategische prioriteiten van Smals en hun meerwaarde voor de leden. Een aantal activiteiten komen er op vraag van individuele leden, of op vraag van andere Smals-teams: zo'n 20% van de totale activiteit betreft externe consultancy en 7% interne consultancy. Het gaat dan bijvoorbeeld om haalbaarheidsstudies, het sturen en begeleiden van data quality projecten, geavanceerde analytics, opdrachten rond privacy en informatieveiligheid, advies rond het inzetten van nieuwe technologie...

Privacy, Artificial Intelligence en Covid-19

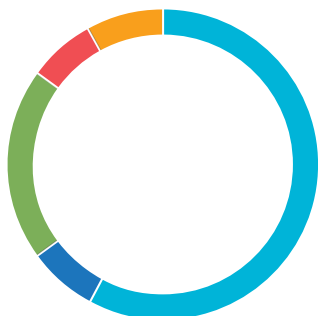
In haar werking heeft Smals altijd grote aandacht gehad voor een krachtige bescherming van de privacy. Nieuwe technologische trends zoals 'Privacy Enhancing Technologies' (PET) werden bestudeerd en in de praktijk getest. Een tiental cryptografische technieken werd aan de leden voorgesteld,

waaronder eigen innovaties zoals 'Oblivious join'. Het gaat om manieren om zeer gevoelige informatie op een privacy-vriendelijke en niet-intrusieve manier op te vragen en te kruisen, zonder nood aan een vertrouwde derde partij. Er wordt ook gewerkt aan een generieke dienst voor pseudonimisering.

Artificial Intelligence is ook een domein met belangrijke mogelijkheden in een overheidscontext – van het analyseren van grote hoeveelheden data, bijvoorbeeld in fraudedetectie, tot het automatiseren van administratieve taken. Het kan bijvoorbeeld gaan over de interactie tussen computer en de mens, bijvoorbeeld door het begrijpen of genereren van natuurlijke taal, of om automatische aanbevelingen. Ook het correct interpreteren van moeilijk hanteerbare gegevens – geografische informatie, persoonsnamen, begrippen, kennisattributen – is een aandachtspunt. Net als het koppelen van Machine Learning-modellen aan de klassieke applicatie-ontwikkeling.

Tot slot werd ook 2021 door de Covid-19-pandemie gedomineerd. Smals Research zorgde onder meer voor de ondersteuning van het beleid en van de betrokken instellingen met actuele gedetailleerde indicatoren die als basis dienen voor regionale dashboards.

Overzicht activiteiten in 2021



Studies & Infosessies	58%
Technology Watch & Vorming	7%
Externe consultancy	20%
Interne consultancy	7%
Diverse	8%

Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig gratis via informatieve, interactieve presentaties aan haar leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In Covid-jaar 2021 maakten de klassieke fysieke infosessies, net als het jaar voordien, plaats voor de digitale variant: webinars.

In 2021 woonden 541 deelnemers een van de drie sessies bij. Dat is beduidend minder dan in de recordjaren 2019-2020. Toch blijft de interesse én de tevredenheid van de deelnemers voor alle sessies hoog. Er werden daarnaast ook 11 sessies georganiseerd op vraag van Smals-leden:

Automatische vertaling, augmented reality, knowledge graphs – RSZ (Innovation Board)

Augmented Reality – RSZ (HR en Helpdesk)

Anomalies and Transactions Management System – SIT for Developers

Anonimisatie versus Pseudonimisatie – Werkgroep Informatieveiligheid (Sociale Zekerheid, eHealth)

Entity Recognition, Natural Language Processing en Machine Learning – RJV

Knowledge Graphs, Next Best Action, Natural Language Generation – RSZ

Knowledge Graphs – RSZ (Inspectiedienst, HR en Helpdesk)

NominatimWrapper, geografische data voor analytics – NGI

Robotic Process Automation bij de HVW – SIT

Infosessie	Externe inschrijvingen	Interne inschrijvingen	Totaal
Knowledge Graphs	140	63	203
Natural Language Generation	79	38	117
Privacy Enhancing Technologies voor de publieke sector	168	53	221
Totaal	387	154	541

Onderzoeksdomeinen in 2021

Anomalies & Transaction Management System (ATMS):

Het opsporen, corrigeren en structureel oplossen van anomalieën – schijnbare fouten in de gegevens – is een belangrijke stap naar een betere datakwaliteit. Smals Research bedacht daarom zelf een organisatorische en architecturale blauwdruk, met bijhorende tools, om anomalieën actief te monitoren en aan de bron aan te pakken. De aanpak is bestemd voor organisaties waar een gespecialiseerd team de anomalieën corrigeert. In 2021 werd een zeer uitgebreide proefopstelling opgeleverd. Een ROI-model is beschikbaar om de kosten voor het opzetten van een ATMS af te wegen tegen de verwachte opbrengsten door een betere en efficiëntere afhandeling.

Artificiële Intelligentie – Machine Learning-modellen via API ontsluiten:

Smals Research heeft een manier gevonden om Machine Learning aan te bieden en via een Application Programming interface (API) in te passen in andere toepassingen. Een zelfgebouwd model voor Machine Learning, uitgewerkt in Python, een programmeertaal die erg populair is in AI-kringen, kan daardoor eenvoudig worden ingezet in nieuwe softwareprojecten. Ontwikkelaars die bijvoorbeeld vertrouwd zijn met Java, moeten zo geen specifieke kennis meer hebben van Artificiële Intelligentie. Smals Research realiseerde een praktijkgerichte totaalaanpak met aandacht voor deployment en ondersteuning.

Artificiële Intelligentie – Next Best Action:

Kan technologie zoals Artificiële Intelligentie onze overheidsmedewerkers ondersteunen om bijvoorbeeld administratieve dossiers vlotter af te handelen? Bijvoorbeeld door bij elke stap een volgende (beste) actie voor te stellen, of relevante informatie aan te bieden? Verschillende benaderingen werden bestudeerd, zoals aanbevelingen (recommender systems), context en 'supervised learning'. Op basis van praktijktesten met open source-oplossingen bleken vooral 'recommender systems' relevant. In een tweede fase werd gezocht naar concrete 'use cases', bijvoorbeeld: informatie uit meerdere databanken samenbrengen voor de RSZ-inspectiedienst; suggestie van relevante documenten voor de juridische diensten van de RSZ; acties voorstellen als gevolg van inbreuken op het sociaal strafrecht; informatie op een website of portaal personaliseren. Deze studie loopt door in 2022.

Bewijs van Leven: Pensioengerechtigden die in het buitenland verblijven moeten jaarlijks een "bewijs van leven" doorsturen naar de Overzeese Sociale Zekerheid om hun pensioen uitbetaald te krijgen. Het huidige proces betekent een administratieve last voor de OSZ en is onpraktisch voor gerechtigden die zich soms over langere afstand moeten verplaatsen om het document te laten afstempelen. Smals Research zocht naar technieken om een verificatie op afstand mogelijk te maken, bijvoorbeeld via bestaande authenticatiemiddelen (CSAM, eIDAS), biometrie of technieken voor 'remote identity verification'. Smals Research ging ook op zoek naar buitenlandse ervaringen in Frankrijk (ANSSI) en Nederland (ReadID).

Conversational Platform: Conversational interfaces zoals chatbots en spraakassistenten zijn interessant en eenvoudig in gebruik. Ze zijn vaak toegankelijk via Cloud-platformen, wat echter vragen oproept rond privacy en de GDPR. Smals Research ging op zoek naar alternatieven die geschikt zijn voor het veilig behandelen van gevoelige informatie. Een proefopstelling toonde aan dat een on-premise conversational platform, gebaseerd op aparte componenten voor dialoogafhandeling, spraakherkenning, genereren van spraak... afkomstig van uiteenlopende spelers, tot de mogelijkheden behoort. Vastgesteld werd dat ondersteuning van het Nederlands, meer dan voor het Frans, daarbij een aandachtspunt is. Los van het on-premise gebeuren werd in 2021 een werkende piloottoepassing voor het indienen van de Dimona-aangifte via de Google spraakassistent, verder verfijnd.

Europese Blockchain voor de Overheid: De Europese Blockchain Services Infrastructure (EBSI) is een gezamenlijk initiatief van de Europese Commissie en het European Blockchain Partnership (EBP). Het wil grensoverschrijdende openbare diensten leveren voor heel de EU met behulp van blockchain-technologie. EBSI bestaat uit een netwerk van knooppunten (nodes) in heel Europa, waar de diverse toepassingen gebruik van kunnen maken. Op initiatief van Smals Onderzoek beheert Smals één van de 36 nodes verspreid over 29 landen. In 2021 ging de EBSI-node van Smals in pre-productie en werd het initiatief toegelicht in het eerste EBSI4BE-webinar, een organisatie van Belnet, FOD BOSA, KU Leuven en Smals Research. Ook formuleerde Smals Research aandachtspunten over veiligheid en privacy, en ging het team actief op zoek naar 'use cases'.

GIS voor Analytics: Geografische informatie – zoals adressen van burgers, instellingen, bouwwerven, antennes, maar ook gewoon postcodes of de naam van steden of landen – kan interessant zijn in tal van domeinen: fraudebestrijding, impactanalyses, optimalisatie, statistiek en visualisatie... Nochtans worden geografische gegevens lang niet altijd optimaal benut. Smals Research maakte daarom in 2021 een inventaris van toepassingen die geografische gegevens gebruiken. Een geografische databank (PostGIS) werd in de praktijk getest, en een eigen tool voor geocodering (NominatimWrapper) ontwikkeld. Deze blijkt vooral waardevol voor het verifiëren van buitenlandse adressen en in situaties waar externe cloud-diensten geen optie zijn. Deze studie loopt door in 2022.

Knowledge Graphs: Smals Research ontwikkelde aan de hand van meerdere proefopstellingen een checklist om te evalueren of een problematiek zich leent voor een knowledge graph: een manier om kennis voor te stellen, die zowel voor mensen als voor computers hanteerbaar is. Via aangepaste tools kan deze kennis grafisch gevisualiseerd worden. Twee producten (Stardog en Ontop) werden in de praktijk getest, om vanuit bestaande relationele databanken bij de RSZ en Smals te komen tot een virtuele knowledge graph. Daarnaast werd een taal bestudeerd voor het uitschrijven en valideren

van regels voor kennisgraphen, maar ook voor het valideren van bijvoorbeeld inputformulieren van webtoepassingen en als ondersteuning bij gegevensuitwisseling, meer bepaald de Shapes Constraint Language (SHACL). Het grootste voordeel daarvan is dat logische regels en vormcontroles op één plaats beschreven en gemakkelijk te doorzoeken zijn.

Natural Language Generation: Taalmodellen voor het automatisch formuleren van informatie in natuurlijke taal, werken vaak goed in het Engels, maar veel minder goed in talen die minder frequent gebruikt worden, zoals het Nederlands. Smals Research onderzocht twee manieren om tekst te genereren via software: enerzijds op basis van templates en grammaticale regels, en anderzijds op basis van artificiële intelligentie (deep learning). De eerste manier, op basis van het open source-product RosaeNLG, blijkt haalbaar maar eerder tijdrovend. In de tweede methode is de kwaliteit sterk afhankelijk van de trainingsdata, en is een extra validatiestap absoluut vereist.

On-premise Cloud: Tegenover de voordelen van Public Cloud-infrastructuren staat telkens opnieuw de vraag naar meer controle. Een On-premise Cloud-oplossing kan mogelijk beiden werelden verzoenen: de functionaliteit van de publieke cloud, beheerd in het eigen datacenter. Smals Research ging aan de slag met Google Anthos, een installatie van Google Kubernetes Engine op eigen 'commodity' hardware. Is het product even gemakkelijk te gebruiken als zijn publieke Cloud-equivalent? Zijn er voldoende garanties voor de veiligheid en privacy? Deze studie loopt door in 2022.

Privacy Enhancing Technologies (PET): Nieuwe technieken, vaak op basis van cryptografie, laten toe om de privacy van burgers nog beter te beschermen. Een uitgebreide studie maakte in 2021 een overzicht van behoeften en mogelijkheden, bijvoorbeeld voor technieken zoals Secure Multiparty Computation (SMC) en Differential Privacy. Er werd gewerkt aan een concept voor de uitbouw van een generieke pseudonimiseringsdienst, waarbij gebruik gemaakt wordt van geavanceerde cryptografische technieken. Daarbij werd er code geschreven ter validatie van het concept. Wordt vervolgd in 2022. Daarnaast werd Oblivious Join verder verbeterd, een concept uitgedacht door Smals Research om gevoelige informatie of persoonsgegevens, afkomstig uit verschillende bronnen, efficiënt on-demand te kruisen met maximaal respect voor de privacy. Er wordt gekeken onder welke voorwaarden en vorm Oblivious Join kan worden opgenomen in de ReUse-catalogus van herbruikbare componenten. Smals Research zette zijn kennis ook op het terrein in voor het pseudonimiseren van persoonsgegevens in de strijd tegen Covid-19.

Resilience voor applicaties: De beschikbaarheid van overheidstoepassingen in alle omstandigheden garanderen, blijft voor Smals een belangrijke bedrijfsprioriteit. Op infrastructuurniveau werd al sterk ingezet op technieken voor het minimaliseren van de impact en semi-automatisch herstel (resilience) in geval van pannes of fouten. Een logisch

vervolg ligt in het voorzien van foutbestendige concepten op het niveau van de applicaties (asynchrone communicatie, event-driven architecture...). Smals Research heeft in kaart gebracht welke mogelijkheden er bestaan, qua architectuur en software-ontwikkeling. Deze studie loopt door in 2022, in de context van een overkoepelende 'enterprise architectuur' voor de gezondheidszorg en de sociale zekerheid.

Op de Research-radar

Activiteiten zoals 'Technology Watch' en vorming brengen interessante technologische evoluties zo vroeg mogelijk

Business radar:

Business-doelstellingen, Problemen, Opportuniteiten...



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.

Onderzoekresultaten 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.

Approach radar:

Methodologie, Aanpak & Architecturale stijl...



Technologies & Tools radar:

Technologie, Platformen & Tools (Programmeertalen, Databank-technologie, Frameworks, Libraries...)



Infrastructure radar:

Infrastructuur, Servers, Netwerken, Datacenter, Appliances...



Publicaties in 2021

De sectie Onderzoek van Smals publiceert artikels, product reviews en presentaties, 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

RocketBook – Smart notebook met herbruikbaar notitieblok (Quick Review 99, 01/2021, Christophe Debruyne)

Ontodia – Visualisatie van Knowledge Graphs (Quick Review 100, 04/2021, Christophe Debruyne)

Presidio – Tool voor anonimisatie (Quick Review 101, 06/2021, Katy Fokou)

RosaeNLG – Natural Language Generation (Quick Review 102, 07/2021, Joachim Ganseman)

Leximancer – Tekstuele analyse (Quick Review 103, 10/2021, Joachim Ganseman)

TodoBackup – Personal backup tool (Quick Review 104, 11/2021, Koen Vanderkimpen)

ReadID – Identity document verification (Quick Review 105, 11/2021, Bert Vanhalst)

Presentaties

Knowledge Graphs – Concept, mogelijkheden en aandachtspunten (03/2021, Christophe Debruyne)

Starten met NLP in het Nederlands (04/2021, Joachim Ganseman)

Reusable SHACL constraint components for validating Geospatial linked data (06/2021, Christophe Debruyne)

Anonimisatie vs Pseudonimisatie (09/2021, Kristof Verslype)

Natural Language Generation (10/2021, Joachim Ganseman)

Privacy Enhancing Technologies voor de publieke sector (12/2021, 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 (ULB, UMONS) en als spreker voor conferenties (o.a. EBSI4BE, Heliview, InfoSecurity, SAI).

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 2021 werden er 21 artikels gepubliceerd op de blog van onderzoek:

Differential Privacy – 12/01/2021, Christophe Debruyne

Le web scraping : utile pour l'eGov? – 26/01/2021, Vandy Berten

L'intelligence artificielle dans le secteur public – 25/02/2021, Katy Fokou

SHACL: Logische- en vormcontroles met kennisgraaftechnologieën – 18/03/2021, Christophe Debruyne

Natural Language Processing in het Nederlands – 31/03/2021, Joachim Ganseman

Eventual Consistency – Een nog te weinig ontgonnen Principe – 12/04/2021, Koen Vanderkimpen

La jointure spatiale, la clé de l'analytique géographique – 27/04/2021, Vandy Berten

Virtual Knowledge Graphs – 11/05/2021, Christophe Debruyne

Vers une intelligence artificielle plus éthique – 31/05/2021, Katy Fokou

Secure multiparty computation – Collectieve berekeningen op verspreide gevoelige gegevens – 08/06/2021, Kristof Verslype

De AI als auteur: een blik op Natural Language Generation – 29/06/2021, Joachim Ganseman

Peut-on toujours atteindre une maternité en 30 minutes ? – 29/06/2021, Vandy Berten

Smals KG Checklist: déterminer si un graphe de connaissances peut résoudre un problème concret – 12/08/2021, Christophe Debruyne

Reactive: het Akka framework – 07/09/2021, Koen Vanderkimpen

Peut-on toujours atteindre une maternité en 30 minutes ? (partie 2) – 21/09/2021, Vandy Berten

Privacybevorderende technologieën voor de publieke sector – 12/10/2021, Kristof Verslype

IA: L'éthique en pratique – 16/11/2021, Katy Fokou

Vorbij aan REST: Event-Driven APIs – 30/11/2021, Koen Vanderkimpen

Data Quality Tools : retours d'expérience et nouveautés – 07/12/2021, Isabelle Boydens

Governance volgens Mattheus – 14/12/2021, Joachim Ganseman

Identiteitsverificatie op afstand – 21/12/2021, Bert Vanhalst

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



PROJECTEN

STEUNMAATREGELEN VOOR WERKGEVERS TIJDENS DE COVID-CRISIS



In het eerste kwartaal van 2020 had de regering stappen ondernomen om bedrijven economisch te ondersteunen en om tools in te voeren die de naleving van gezondheidsmaatregelen in de bedrijven controleren. Drie maatregelen liepen ook in 2021 door: uitstel van betaling voor de socialezekerheidsbijdragen van meer dan 75.000 werkgevers, de afschaffing van de impact van de tijdelijke werkloosheid om dringende redenen op de berekening van de jaarlijkse vakantie (via aanpassingen in ASR en DmfA), en tot slot de mogelijkheid voor toeleveranciers van tijdelijk gesloten sectoren – die zelf niet rechtstreeks kunnen genieten van de steunmaatregelen – om de geleden verliezen via een elektronische dienst te melden.

Bovendien nam de regering in 2021 nieuwe maatregelen. De aangifte van telewerk heeft een sleutelrol gespeeld in de strijd tegen het coronavirus, door toe te zien op de naleving van de maximumeis inzake telewerk in de bedrijven. Om de administratie tot een minimum te beperken, werd gevraagd om één keer per maand via een beveiligd aangifteformulier door te geven hoeveel mensen gewoonlijk binnen de bedrijfsmuren werken. Met de verzamelde gegevens kon de regering de maatregelen verfijnen en de bevoegde diensten controles laten uitvoeren. Tussen april en juni 2021 werden meer dan 300.000 aangiften verzameld.

In de reissector, die zwaar door de crisis is getroffen, konden 220 bedrijven onder bepaalde voorwaarden genieten van een vermindering van de bijdragen via een speciale aanvraag. Na controle door de RSZ werd de premie goedgekeurd en op de werkgeversrekening geboekt.

Werkgevers konden hun werknemers een eenmalige premie van maximaal 500 euro toekennen. Zij moesten dit aangeven in de DmfA en er werden controles verricht om ervoor te zorgen dat de maxima werden nageleefd. Voorts kon de evenementensector genieten van een daling van de sociale bijdragen in het tweede en derde kwartaal van 2021.




Tot slot heeft de regering in het tweede kwartaal van 2021 een verlaging toegekend aan bepaalde werkgevers in de hotelsector die met een verminderde bezettingsgraad werden geconfronteerd. Deze vermindering werd toegekend aan

maximaal vijf werknemers per vestiging. Er werden regelmatig ook statistische gegevens verstrekt aan de RSZ en aan de regering, om het effect van de crisis op de arbeidsmarkt en de resultaten van de maatregelen te beoordelen.

Veel van deze maatregelen waren gebaseerd op het indienen van beveiligde formulieren. Het hergebruik en de aanpassing van bestaande componenten hebben veel tijd bespaard tijdens de implementatie en hebben het leven van de gebruikers en de RSZ-medewerkers sterk vereenvoudigd.



RSZ-Maatregelen – Covid-19

	RSZ
	Live
	Java, Angular, Evaluation Form, Oracle, REST & SOAP webservices, e-Box, Data Warehouse, Cobol






Martine Mezeceze
Algemeen adviseur
Directie bijzondere
toepassingen, RSZ

“In het kader van corona moesten we snel en efficiënt diverse steunmaatregelen voor de werkgevers invoeren. De RSZ en Smals hebben nauw samengewerkt om dit vorm te geven, met name via toepassingen voor de verificatie of aanvraag door werkgevers. Dankzij hergebruik van toepassingen en aanpassingen op maat stonden alle maatregelen ondanks de krappe timing op tijd klaar.”



GovApp : sneller en nog veiliger meldingen van de overheid ontvangen

SMIS - Short Messaging Integration Service


	IMC Volksgezondheid
	Live
	Services web REST, Spring Boot, Java
	www.govapp.be

De Covid-19 crisis heeft eens te meer het belang getoond van correcte en betrouwbare overheidsinformatie die de burger op een gebruiksvriendelijke manier kan terugvinden. GovApp is een gratis mobiele app waarmee men officiële berichten van de overheid kan ontvangen. De app vervangt de huidige meldingen via SMS die kort en weinig gebruiksvriendelijk zijn. GovApp garandeert dat het ontvangen bericht ook daadwerkelijk van de overheid afkomstig is en verlaagt dus het risico op frauduleuze berichten via SMS (phishing). Net zoals bij SMS is het mobiel nummer van de gebruiker de basis voor de communicatie. De app controleert het nummer en slaat ook de taalvoorkeur op. Om de privacy te beschermen is de inhoud van de berichten versleuteld. De app is bruikbaar op Android en iOS smartphones en tablets. In een eerste fase zal men via GovApp voornamelijk COVID-gerelateerde meldingen kunnen ontvangen, zoals CTPC-codes of het feit dat men een hoogrisicocontact heeft gelopen. In de toekomst zal de overheid ook andere informatie toevoegen in de GovApp. GovApp werd ontwikkeld in samenwerking met Digitaal Vlaanderen.



Contactformulieren zonder authenticatie voor Covid-19 crisisbeheer

Covid-formulieren




	FOD Volksgezondheid, FOD Binnenlandse Zaken, KSZ
	Live
	Elasticms

Een aantal formulieren die in de strijd tegen Covid-19 online zijn gezet, zijn gebaseerd op de eigen technologie Elasticms: het Passenger Locator Form, de Speekselttest, de Self-Assessment Tool, de verklaring op eer, het Quarantaine Certificaat en het Coronalert-formulier. Deze herbruikbare oplossing werd ontwikkeld binnen Smals onder een OpenSource-licentie. De nadruk ligt op toegankelijkheid om de formulieren voor een zo breed mogelijk publiek beschikbaar te maken. In het bijzonder vertrouwen de formulieren op 'hashcash' als bescherming tegen bots, en niet op het klassieke gebruik van 'captcha', dat een drempel kan vormen bij het indienen. Bovendien draait de technologie op een groot aantal apparaten en browsers, wat cruciaal is door het ontbreken van een papieren alternatief voor sommige formulieren. De oplossing is geëvolueerd sinds het begin van deze crisis en stelt ons nu in staat om snel en kosteneffectief een groot aantal verzoeken af te handelen. Eind 2021 werden al meer dan twaalf miljoen formulieren ingediend, met pieken van 80.000 per dag.



Digitalisering van de inkomende en uitgaande post bij het FAGG

DIGIPRO

	FAGG
	In pilootfase
	SharePoint

Dankzij de digitalisering van de inkomende en uitgaande post van het FAGG wordt de volledige briefwisseling virtueel opgeslagen in een documentbeheersysteem op basis van SharePoint. Met deze oplossing kan alle inkomende post worden getraceerd en rechtstreeks worden gekoppeld aan de betrokken uitgaande post. Zo evolueert het FAGG naar de dematerialisatie van de processen en de elektronische verwerking van zijn post. Een van de volgende beoogde stappen is de invoering van de gekwalificeerde elektronische handtekening, die een verdere digitalisering mogelijk zal maken.

INTERFEDERALE VACCINATIECAMPAGNE TEGEN COVID-19 MET PRIORITEIT OM MEDISCHE REDENEN



De vaccinatie van de brede Belgische bevolking tegen Covid-19 was één van de belangrijkste uitdagingen van 2021. En één van de belangrijkste successen in de strijd tegen de pandemie: 75% van de totale bevolking kreeg een vaccin toegediend. De vaccinatie gebeurde volgens leeftijd en beroeps categorie (met voorrang voor zorgverstrekkers). België kon als één van de enige landen ter wereld ook prioriteit geven aan burgers tussen 18-65 jaar met een kwetsbare gezondheid. De aangepaste wachttijd voor de tweede dosis in functie van het gebruikte vaccin was ook een unicum.

Bij de organisatie, logistiek en coördinatie van vaccinatiecentra waren een groot aantal actoren betrokken: onder meer de regionale agentschappen bevoegd voor gezondheidspreventie, de federale diensten voor volksgezondheid, geneesmiddelenbewaking en epidemiologische monitoring, en de interfederale structuren voor coördinatie en overleg. Dankzij digitale informatiestromen liep alles vlot en werden op het hoogtepunt van de vaccinatiecampagne tot 150.000 dosissen per dag toegediend.

Een Vaccinatiecode-databank bevatte een uitnodigingscode voor iedereen in België die voor vaccinatie in aanmerking kwam, met bovendien een aanduiding of iemand al of niet om medische redenen voorrang moest krijgen. De mutualiteiten (centraal) en huisartsen (decentraal) konden deze aanduiding van medische prioriteit doorgeven, zonder verdere details.

Dankzij een koppeling met software van de private onderneming Doctr konden de vaccinatiecentra zelf de uitnodiging voor vaccinatie automatisch uitsturen, in functie van de aantallen en soorten beschikbare dosissen en de nationaal bepaalde prioriteitsregels. Om verloren dosissen te vermijden kregen zo'n 400.000 burgers een vaccin via de last-minute wachtlijst Qvax.be, een realisatie van de private firma Seaters.

Informatie over de toegediende vaccins werd geregistreerd in Vaccinnet+ en teruggekoppeld naar de databank met vaccinatiecodes. Dit liet toe om dubbele oproepen te vermijden, burgers uit te nodigen voor een booster en gericht een herinnering te sturen aan niet-gevaccineerde burgers. Mogelijke bijwerkingen van het vaccin werden bij het FAGG geregistreerd door burgers, artsen of ziekenhuizen. Sciensano verzamelt gedetailleerde

informatie over de vaccinatiecampagne en stelt deze anoniem ter beschikking voor wetenschappelijk onderzoek.

Het systeem voor de uitnodigingen werd onder zware tijdsdruk en met hoge zichtbaarheid gerealiseerd en herhaaldelijk aangepast: aan de vereisten van elk vaccin (leeftijdsgrenzen), aan regionale verschillen (vrije keuze van datum en vaccinatiecentrum in Brussel en Wallonië)... Het kon nadien ook probleemloos worden aangepast aan de vaccinatie van jongeren onder 18 jaar, en aan kinderen tussen vijf en twaalf.



Vaccinatiecampagne Covid-19

	AviQ, GGC, Ostbelgien, VAZG, FAGG, FOD VVVL, Sciensano
	Live
	Java, Spring Boot, PostgreSQL, REST API



Karine Moykens
Voorzitter IFC Testing
& Tracing

"De regio's hebben autonoom de vaccinatie op het terrein georganiseerd, met respect voor de nationaal afgesproken prioriteitsregels. Het is uniek dat we mensen met een kwetsbare gezondheid daarbij ook voorrang konden geven. Dit is een sterk voorbeeld van interfederale samenwerking."



Belgische digitale reproductie van een buitenlands Covid-19 vaccinatiebewijs

Belgium Digital Covid Certificate



AVIQ, COCOM, Duitstalige Gemeenschap



Live



Java, Angular, PostgreSQL, Spring Boot, REST web services

Vaccinatie tegen Covid-19 is een enorme uitdaging geweest voor overheden in de hele wereld. Ook moeten de verschillende formaten van vaccinatiebewijzen die in de verschillende landen worden uitgereikt, worden erkend. België erkent alle Covid-19 vaccinatiebewijzen uit de EU en uit landen die een overeenkomst met de EU hebben. Voor de andere landen is een handmatige verificatie vereist, van de identiteit en de geldigheid van het Covid-19-certificaat, door een overheidsmedewerker aan de hand van modelcertificaten. Dankzij de toepassing Belgium Digital Covid Certificate (BEDCC), ontwikkeld in samenwerking met Digitaal Vlaanderen, kunnen personen die in het bezit zijn van een Covid-19-vaccinatiebewijs dat in Europa niet wordt erkend, een Belgisch elektronisch Covid-19-vaccinatiebewijs krijgen dat één maand geldig blijft.



Online meldingsformulier voor bijwerkingen Covid-19-vaccin

Vigilance Online Notification System – Covid-19



FAGG



Live



Angular, PostgreSQL, REST web services, Java, Spring Boot



www.eenbijwerkingmelden.be

In 2021 startte in heel België een grootschalige vaccinatiecampagne tegen Covid-19. Om eventuele bijwerkingen van de gebruikte vaccins snel te kunnen verzamelen en analyseren, werd een nieuw online formulier aangemaakt binnen het bestaande notificatiesysteem VONS (Vigilance Online Notification System), voor burgers en gezondheidsmedewerkers. Het formulier bevat doelgerichte vragen rond het toegediende vaccin en de bijwerkingen – zoals het tijdstip, een keuzelijst van mogelijke bijwerkingen... Die maken het de burger of gezondheidsmedewerker makkelijk om de bijwerking te beschrijven. Bovendien wordt het formulier op voorhand aangevuld met gegevens uit de databank Vaccinnet+, voor gebruiksgemak en gegevenskwaliteit. De integratie helpt de agenten van het FAGG, bevoegd voor de veiligheid van geneesmiddelen en gezondheidsproducten, om de gegevens snel en systematisch te analyseren. VONS staat bovendien via een webservice ter beschikking van de leveranciers van medische software. Zo kunnen gezondheidsmedewerkers een bijwerking van een vaccin direct vanuit hun medische software melden.



Integraal beheer voor de levenscyclus van digitale certificaten

CLiM – Certificate Life-cycle Management



RSZ, eHealth, OISZ



In ontwikkeling



AppViewX

Digitale certificaten zijn essentieel om de veiligheid en het correct functioneren van informatiesystemen te garanderen. Dit gaat om computerbestanden, ondertekend door een certificeringsautoriteit, die door deze handtekening garandeert dat de persoon, de entiteit of de machine is wie zij beweert te zijn. Met CLiM (Certificate Lifecycle Management) worden heel wat handelingen in de levenscyclus van een certificaat geautomatiseerd, waardoor de manuele tussenkomst voor inventarisatie, vernieuwing en nalevingscontrole tot een minimum worden beperkt. De tool garandeert dus een professioneel beheer van de certificaten en sleutelparen binnen de sociale zekerheid, terwijl het risico van service-onderbrekingen tot een minimum wordt beperkt. Dit instrument is een belangrijke steun, niet alleen voor de interne beheerders, maar ook voor de follow-up van de aanvragen. Deze nieuwe oplossing wordt geïmplementeerd in samenwerking met de private onderneming Sopra Steria.

Mijn geneesmiddelen

Uw voorschriften binnen handbereik



overzicht van je voorschriften en bijsluiters



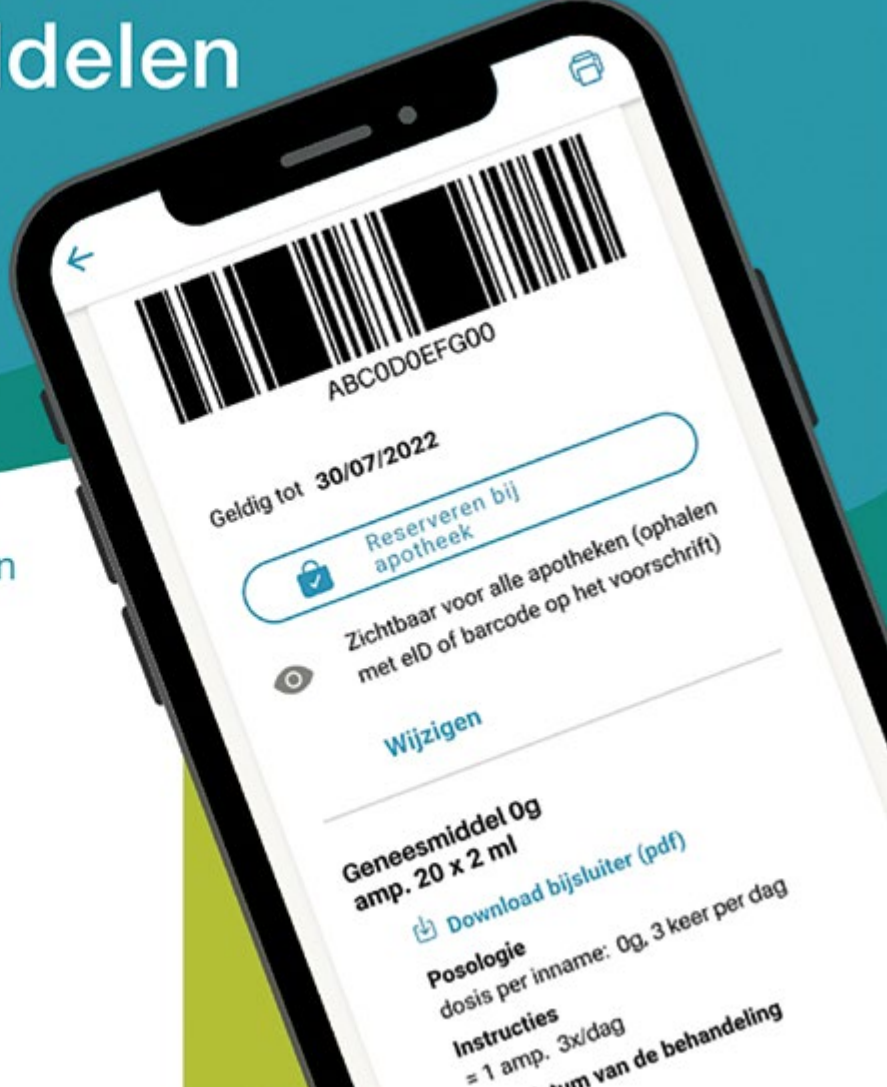
makkelijk reserveren bij de apotheek



maak een lijstje voor je apotheekbezoek



veilig inloggen



Uw voorschriften binnen handbereik in mobiele app Mijn Geneesmiddelen

28

VIDIS	
	RIZIV
	Live
	Java, Spring Boot, Open-shift, IONIC, Angular, NgRx

In een digitale wereld is elektronische gegevensuitwisseling de norm geworden voor diverse sectoren en processen, waaronder ook het voorschrijven van geneesmiddelen. Sinds april 2022 kunnen burgers de Mijn Geneesmiddelen-app downloaden, voor Android en iOS, ontwikkeld in samenwerking met het eHealth-platform en Recip-e. Dankzij de app zullen zij op elk moment en in een beveiligde omgeving toegang hebben tot hun lopende voorschriften. Een papieren voorschrift is niet langer noodzakelijk. Voortaan hoeft u alleen nog maar het elektronisch voorschrift aan de apotheker te tonen om uw medicijnen te krijgen. Met de app zal de gebruiker zijn eigen voorschriften kunnen raadplegen en beheren, maar ook die van personen voor wie hij een mandaat heeft. Hij kan er ook de gebruiksaanwijzing terugvinden, lijsten van voorgeschreven geneesmiddelen maken en deze gemakkelijk bij de apotheek reserveren. Tot slot kunt u met de toepassing de zichtbaarheid van voorschriften aanpassen voor de apotheken van uw keuze.



Nieuwe architectuur eHealth-platform garandeert zeer hoge beschikbaarheid

eHealth – Very High Availability Platform	
	eHealth
	Live
	Global Load Balancer, VXRail, F5

Om een maximale beschikbaarheid van cruciale diensten voor partners en voor de burger te garanderen, is de architectuur van het eHealth-platform grondig herontworpen. Ten eerste zijn de gebruikte G-Cloud-diensten nu onafhankelijk van andere infrastructuurelementen die Smals in eigen naam of voor haar leden beheert. Dit vermindert de impact van incidenten en vergemakkelijkt het releasebeheer van toepassingscomponenten. Ten tweede garandeert de nieuwe architectuur – met afgescheiden netwerken over twee datacentra, gebruik van het Fault Domain-concept en actieve spreiding van het verkeer over de twee zones – een maximale continuïteit in geval van een incident of tijdens releases. Dankzij de Global Load Balancer-technologie krijgt elk datacenter op elk moment een deel van het verkeer te verwerken, wat de goede werking ervan garandeert. In geval van een incident of interventie kan al het verkeer naar één datacenter worden overgeheveld totdat het probleem is opgelost of de laatste versies van de componenten zijn uitgerold. Zo worden de gevolgen voor de eindgebruikers drastisch beperkt.

Uiterst beschikbare en veilige infrastructuur voor Belgische gezondheidszorg

HavanaH	
	RIZIV
	In ontwikkeling
	VMWare, vSan, Dell VX-Rails, Cisco, Openshift, PostgreSQL, AWP, Global Load Balancer, PAM

Sleutelprocessen in eGezondheid vereisen dat de ondersteunende IT-systemen draaien in een uiterst beschikbare en veilige omgeving. Voorbeelden van dergelijke systemen zijn SAMv2, dat alle publieke informatie over in België op de markt gebrachte geneesmiddelen centraliseert, en VIDIS, dat de behandeling met geneesmiddelen wil centraliseren om de uitwisseling tussen beroepsbeoefenaars en bijgevolg de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Binnenkort zal ook UHMEP, een systeem voor de digitalisering van verwijfsbrieven in België, worden ingevoerd. HavanaH (High Available VAs eNvironment And Highly secure) zal de infrastructuurdiensten leveren die nodig zijn om deze systemen te hosten, waarbij gestreefd wordt naar erg hoge beschikbaarheid en verhoogde veiligheid van de operationele activiteiten. Het ontwerp is gebaseerd op een model met isolatie tussen de datacenters (Availability Zone & Fault Domains), met fail-overmechanismen indien nodig. De operationele veiligheid van de activiteiten wordt tot slot gewaarborgd door een PAM-systeem (Privileged Access Management).

Online inschaling en opvolging van de zorgbehoefte in Vlaanderen

VIP BelRAI Vlaanderen	
	Consortium Vlaams IT-Platform BelRAI
	Live
	Angular, NGXS, RxJS, Cypress, Java, Microservices, Prometheus, Spring Boot, Spring Batch, REST, OAuth, SOAP, SAML, Swagger, HazelCast, Openshift, PostgreSQL, S3
	www.zorg-en-gezondheid.be/belrai

In Vlaanderen wordt een online platform ontwikkeld waarop stap voor stap de verschillende instrumenten geïntegreerd worden, gebaseerd op het Belgische 'Resident Assessment Instrument' (BelRAI). In juni 2021 werd de BelRAI Screener in heel Vlaanderen uitgerold voor de diensten van de gezinszorg, het maatschappelijk werk van de ziekenfondsen en voor de OCMW's en Welzijnsverenigingen. Het nieuwe instrument vervangt de BEL-profielschaal voor het bepalen van de zorgbehoefte bij volwassenen. Voor personen onder de 18 jaar verandert er voorlopig niets. De BelRAI Screener zal gebruikt worden voor het inschalen van de zorgbehoefte binnen de sector gezinszorg en met het oog op het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden in het kader van de Vlaamse sociale bescherming. Na de uitrol van de BelRAI Screener volgt vanaf juni 2022 het Sociaal Supplement. Vanaf juni 2023 volgen het BelRAI Home Care instrument en het BelRAI LTCF (Long Term Care Facilities) instrument voor de residentiële ouderenzorg.

Cumulverbod voor tegemoetkoming aan mensen met erkende handicap

Cumulverbod IT-IVT	
	Vlaamse Sociale Bescherming (VSB)
	Live
	Java, PostgreSQL, Web services

Het basisondersteuningsbudget (BOB) is een maandelijks vast forfaitair bedrag, betaald vanuit de Vlaamse zorgverzekering. Met dat budget kan elke persoon met een handicap, die aangesloten is bij een zorgkas en een duidelijke behoefte aan zorg en ondersteuning heeft, zelf niet-medische hulp en diensten bekostigen. Het BOB is het eerste niveau in het getrapte systeem van de persoonsvolgende financiering (PVF). Het verlaagt de toegangsdrempel tot hulp voor personen met een handicap of een ondersteuningsnood. Smals ontwikkelde de toepassing VSB-eBOB; die voorziet in het verzamelen, verwerken en doorgeven van de nodige gegevens om de praktische uitvoering van het BOB mogelijk te maken. Het basisondersteuningsbudget mag echter niet gecombineerd worden met een aantal andere tegemoetkomingen, zoals de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en de integratietegemoetkoming (IT). Om ongewenste situaties te voorkomen voorziet de toepassing een automatische verificatie van het cumulverbod op basis van de attesten IVT en IT, vanuit de toepassing voor Attesten VSB-rechten (AVR).

Registratie van wilsverklaring over euthanasie

ODEA - Online Declaration of Euthanasia Agreement	
	FOD Volksgezondheid
	In ontwikkeling
	Java, Angular, PostgreSQL, Spring Boot, REST web services

Iedere meerderjarige of geëmancipeerde persoon die in staat is om zijn wil te uiten, en die een identificatienummer in het Rijksregister heeft, kan een wilsverklaring opstellen over het levenseinde. Daarin kan hij zich akkoord verklaren dat, indien hij aan een ernstige ongeneeslijke aandoening lijdt en niet in staat is zijn verzoek te uiten omdat hij onomkeerbaar bewusteloos is, een arts euthanasie mag uitvoeren overeenkomstig de voorwaarden en procedure bepaald in de wet. Met de ODEA-toepassing (Online Declaration of Euthanasia Agreement) kan deze wilsverklaring bij de plaatselijke overheid worden geregistreerd. Een arts die wordt geconfronteerd met een bewusteloze patiënt, die niet in staat is om zijn of haar euthanasieverzoek te uiten, en die zich in een situatie bevindt waarin euthanasie kan worden toegepast, kan het systeem voor de registratie van wilsverklaringen raadplegen om de wens van de patiënt betreffende het levenseinde zo goed mogelijk te respecteren.

Registratie van verkoop verdovende middelen voor therapeutische doeleinden

Bon voor verdovende middelen	
	FAGG
	In ontwikkeling
	Java, PostgreSQL, Angular, Web services

De 'bon voor verdovende middelen' werd gebruikt om de verkoop voor therapeutische doeleinden van verdovende middelen, als geneesmiddel, te regelen. Dit systeem werd in de jaren 1930-50 ingevoerd, en werkt nog steeds op papier met een doorschrijfsysteem. Het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten besloot om het af te voeren vanwege de hoge administratieve kost, met een geschat volume van 600.000 narcoticabonnen per jaar. Het project wil niet alleen het bestaande mechanisme digitaliseren, maar ook een optimalere oplossing te bieden, door zelfregulatie van producten en spelers, dankzij een gedetailleerder overzicht van de transfers tussen marktspelers. Hierdoor worden inconsistenties in de gegevensinvoer of zelfs fraude, zoals het overmatig bestellen van verdovende middelen door apotheken, beter opspoorbaar en wordt de rapportering aan het International Narcotics Control Board verrijkt. Deze oplossing zal alle actoren, van de onafhankelijke apotheek tot de geneesmiddelenfabrikant en het laboratorium, ten goede komen, net als de inspectiedienst van het FAGG.



Automatische verzending van oproepen voor niet-dringende medische interventie

Terminal 1733	
	FOD Binnenlandse Zaken, FOD Volksgezondheid
	Live
	REST API, eHealth IAM Connect, Java
	www.1733.be

Terminal 1733 is een toepassing die de werklast van de 100/112-callcenters vermindert door het doorsturen van oproepen voor om niet-dringende medische interventies naar de medische wachtposten (MWP) te automatiseren. Dankzij de in 2021 ontwikkelde REST API heeft elke MWP regelmatig en rechtstreeks contact met de 1733 Terminal, om kennis te nemen van de details van de aan hem toegewezen interventies en om te bevestigen dat ze binnen maximaal 30 minuten na de toewijzing door de Terminal zullen worden afgehandeld. Als deze termijn wordt overschreden, wordt het callcenter daarvan in kennis gesteld en zal het de interventie verder handmatig verwerken. Op die manier heeft de Terminal 1733 een end-to-end overzicht van de hele communicatieketen en zijn mogelijke problemen sneller opspoorbaar, wat toelaat om zo snel mogelijk in te grijpen. Een nieuw authenticatiesysteem, dat in samenwerking met eHealth is geïmplementeerd, zorgt ervoor dat de toepassing goed werkt, zelfs wanneer de basisdiensten van het eHealth-platform niet beschikbaar zijn.



Terugbetalingssysteem voor gezondheidszorg militair personeel

Fin@Med	
	Defensie
	Live
	Java, Spring Batch, SOAP, SQL Server

Om de terugbetaling van de ziektekosten van haar personeel te beheren, heeft Defensie een eigen systeem opgezet voor het berekenen, valideren en uitbetalen van terug te betalen bedragen. Defensie heeft erg vaak te maken met bijzondere gevallen die de berekening van de kosten ingewikkelder maken: personeel in het buitenland, invaliden in vredetijd, parastatalen, door Defensie erkende artsen, enzovoort. Elk jaar worden tussen 20.000 en 30.000 terugbetalingsaanvragen verwerkt, waarbij een groot deel van het proces nog steeds op papier gebeurde. Digitalisering van de rekenregels vermindert zowel de verwerkingstijd van de dossiers, als de kans op fouten.




Verhoogd veiligheidsniveau voor technisch beheer van gevoelige toepassingen

Privileged Access Management	
	RIZIV, Smals
	In pilootfase
	Cyberark PAM

Privileged Access Management (PAM) heeft als doel het beheer van accounts met hogere toegangsrechten dan een standaardgebruiker – bijvoorbeeld voor het technisch beheer van de systemen – te centraliseren, te formaliseren en automatisch te controleren. Hiermee gaat het veiligheidsniveau verder omhoog en wordt ongeoorloofde toegang tot kritieke systemen vermeden. In een eerste fase ligt de focus op menselijke gebruikers zoals ICT-professionals, systeembeheerders, databank-administrators, ... In een latere fase worden ook applicaties en ICT-systemen die zelf met verhoogde gebruikersrechten functioneren, aan het beheerplatform toegevoegd. De invoering van PAM draagt bij tot een nog hogere beveiliging van persoonsgebonden gegevens, bijvoorbeeld voor verschillende toepassingen en databanken van het RIZIV.






Digitale facturatie voor zorgdiensten in revalidatieziekenhuizen

Revalidatieziekenhuizen	
	Vlaamse Sociale Bescherming (VSB)
	Live
	Java, JavaScript, Angular, PostgreSQL, Web services, XSD/XML, Docker, G-Cloud Greenshift

Revalidatieziekenhuizen bieden gespecialiseerde en multidisciplinaire revalidatie aan voor complexe aandoeningen. Het gaat bijvoorbeeld om de revalidatie bij een acute vasculaire aandoening, neurologische ziekte, trauma ten gevolge van een verkeersongeval, werkongeval of sportletsel, chronische aandoening zoals kanker, spierziekte, longaandoening, eetstoornis, metabolische of genetische ziekte, orthopedische ingreep zoals een knie- of heupprotheses, of brandwonden. De nieuwe toepassing biedt een oplossing voor de facturatie- en financieringsprocessen die volgen uit een opname in een revalidatieziekenhuis. Het project past in het kader van de digitalisering van het luik facturatie van zorgdiensten, die zijn overgeheveld naar de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB). Het project maakt hergebruik van een bestaande architectuur voor het beheer van aanvragen voor tegemoetkomingen. De gegevens worden centraal opgeslagen, en online beheerd vanuit de verschillende Zorgkassen.



Integratie van online hulp in de applicatie MyRIZIV





Help-Online	
	RIZIV
	Live
	Elasticms, Symfony, Elasticsearch
	www.riziv.fgov.be/nl/toepassingen/Paginas/my-riziv.aspx

Via de webapplicatie MyRIZIV kunnen zorgverleners rechtstreeks met het RIZIV communiceren over hun contactgegevens, conventioneringsgegevens of financiële gegevens. Dienstverleners, of hun gemachtigden, kunnen er ook de betalingsgegevens raadplegen. Er is een speciaal content-beheersysteem ontwikkeld om het gebruik van deze tool te vereenvoudigen. Het heeft een online helpsysteem dat rechtstreeks in de webapplicatie is geïntegreerd. Het is voortaan mogelijk voor RIZIV-auteurs om zelf webpagina's te schrijven en zo elke dubbelzinnigheid over het gebruik van de applicatie weg te nemen.



Flottere inning van socialezekerheidsbijdragen in stortklaar beton




Bouwaannemers moeten online via een beveiligde toegang een werkverklaring invullen, om de onderaannemers door te geven die zij bij de realisatie van hun werf zullen inschakelen. In de toekomst wordt het eenvoudiger om ook de betoncentrales en de onderaannemers voor de levering van beton via dit systeem aan te geven, wat voor de aannemer een belangrijke besparing van tijd betekent. Door automatisch bepaalde of alle onderaannemers van de betrokken betoncentrale te selecteren, vermindert deze aanpassing de administratieve last van de aangifte. Dit zal niet alleen het risico op fouten beperken bij de invoer van de onderaannemers. Het zal ook de bouwaannemers ertoe aanzetten om de aangifte correct en volledig te doen, waardoor de kwaliteit van de identificatie van alle betrokken partijen voor de levering van het beton verbetert.

DDT Inning Bijdragen Beton	
	RSZ
	Live
	Java, Spring Boot (batch)
	www.socialsecurity.be/site_nl/employer/applics/ddt/index.htm



Digitale assistent voor sociale inspecteurs op het terrein

In het kader van hun onderzoek voeren de inspecteurs van de sociale inspectiediensten controles uit op het terrein. Voor deze controles moet informatie van bedrijven en burgers worden geraadpleegd, zoals het personeelsbestand, het register van zelfstandigen, registraties op werven, enz. In 2020 is de beveiligde mobiele applicatie My Digital Inspection Assistant (MyDIA) voor het eerst in gebruik genomen. Die is toegankelijk via een smartphone of tablet. Het helpt de inspecteur zijn werk op het terrein efficiënter te doen en zijn voorbereiding en debriefing te vergemakkelijken. Het jaar 2021 was gewijd aan de ondersteuning van de inspecteurs bij het gebruik van de tool op het veld en aan de versterking van de functionaliteiten in verband met controles.

9 Werven - MyDIA	
	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA
	Live
	Java, MDM, REST webservices



Een elektronische brievenbus als voorkeurskanaal voor Belgische bedrijven

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

In 2021 is het aantal gebruikers van de e-Box met 77% gestegen, van meer dan 70.000 tot bijna 125.000 bedrijven. Bovendien is het aantal ondernemingen dat uitsluitend elektronisch wil werken, met 58% gestegen tot meer dan 83.000. Dit enthousiasme werd gewekt door communicatiecampagnes en nieuwe functionaliteiten. Elk bedrijf in België kan de e-Box gebruiken nadat het in CSAM een hoofdtoegangsbeheerder heeft aangewezen. Dit proces is in 2021 verder vereenvoudigd om de integratie van nieuwe ondernemingen tijdens de Covid-crisis te vergemakkelijken. Voortdurend worden nieuwe functies toegevoegd om tegemoet te komen aan de behoeften van ondernemingen, met een outbox-functie, of van hun partners, door de toevoeging van partities – een eerste stap in de harmonisatie van e-Box Enterprise en e-Box Mandataris. Dankzij de nauwgezette follow-up van supportverzoeken en de integratie van nieuwe gebruikers via dashboards konden wij de toekomstige ontwikkelingen sturen. In 2021 werden 7,6 miljoen documenten uitgewisseld via de e-Box (+17%).



Selectie van werkgevers die in aanmerking komen voor responsabiliseringsbijdrage

IGU - Responsabiliseringsbijdrage	
	RSZ
	Live
	SAS

Wanneer een deeltijdse werknemer met een inkomensgarantie-uitkering (IGU) een aanvraag indient voor het bekomen van meer arbeidsuren, en zijn werkgever daarbij zijn wettelijke verplichtingen niet naleeft, dan is deze een responsabiliseringsbijdrage verschuldigd. Deze voorzieningen moeten er voor zorgen dat deeltijdse werknemers prioriteit krijgen voor het invullen van een vacante tewerkstelling bij hun werkgever. De werkgever zal door deze maatregel op zijn beurt aangezet worden om voorrang te verlenen aan deze werknemers. De IGU-toepassing regelt de ontvangst en de opslag van gegevens van werknemers met het IGU-Status, het uitvoeren van controles om te bepalen of er een responsabiliseringsbijdrage verschuldigd is, de eventuele berekening van deze bijdrage en de communicatie van de resultaten door de controledienst van de RSZ.



Online uniek loket voor arbeids- en verblijfsvergunning van toekomstig loontrekkende

Single Permit	
	RSZ, GOB, Ostbelgiën, SPW, WSE, FOD BIZA
	In ontwikkeling
	Angular, JBoss, Spring Boot, Openshift, AEM forms
	www.international.socialsecurity.be/working_in_belgium/en/single-permit.html

Werknemers zonder de nationaliteit van een land van de Europese Economische Ruimte of Zwitserland en die langer dan 90 dagen als werknemer in België willen werken, hebben een gecombineerde vergunning nodig: de zogenaamde 'unieke vergunning'. De vergunning geeft toestemming om in België te werken én te verblijven. Dankzij de Single Permit zullen de werkgevers en hun vertegenwoordigers deze vergunningen kunnen invoeren op de website workinginbelgium.be. Het uniek loket zal alle overheden, betrokken bij de Belgische gecombineerde vergunning, digitaal met elkaar verbinden en de aanvragen automatisch doorsturen naar het bevoegde gewest. De dossiers zijn via de toepassing op elk moment raadpleegbaar. Ze worden eerst door de afdeling Werk verwerkt en vervolgens automatisch doorgestuurd naar de dienst Vreemdelingenzaken, die verantwoordelijk is voor de verblijfsvergunning. De aanvrager krijgt de definitieve beslissing automatisch via de e-Box Enterprise. Dit proces garandeert de toegankelijkheid van de dossiers en verbetert de coördinatie en de verwerkingsnelheid van de aanvragen.






Elektronisch beheer van proces-verbaal in de context van het arbeidsrecht

eDossier	
	FOD WASO, FOD Justitie, GOB, Ostbelgiën, SPW, WSE
	In ontwikkeling
	eBox, G-Cloud Aaas, Java, Web services

Het Openbaar Ministerie (OM) – dat wil zeggen de arbeidsauditeurs of de Cel Administratieve Geldboeten (AA) van de FOD WASO en de gewesten – heeft de bevoegdheid om elke inbreuk op het sociaal strafrecht te bestraffen met een strafrechtelijke vervolging of een administratieve geldboete. Het zijn de bevoegde inspectiediensten van de verschillende partners, die verslagen opstellen waarin deze inbreuken worden geregistreerd. De applicatie en de webservice maken het mogelijk een elektronisch bestand te creëren dat bedoeld is om de volledige levenscyclus te beheren en de verwerking van een proces-verbaal, waarbij achtereenvolgens verschillende partners betrokken zijn, te vergemakkelijken. De verschillende betrokken partijen beschikken zo over een middel om op elk ogenblik de informatie over hun behandeling van de zaak te raadplegen.



Digitale werkstromen voor mondelinge vragen in De Kamer

Mondelinge vragen	
	De Kamer
	Live
	SharePoint

De parlementaire vraag is een manier voor parlementsleden om zich te informeren over het regeringsbeleid. Het is een waardevolle bron van informatie voor de Volksvertegenwoordigers, maar ook voor de pers en het publiek. De vragen, die voorheen op papier bij het secretariaat van De Kamer werden ingediend, worden nu online ingediend zodat de Vertegenwoordigers hun antwoorden op de hun tijdens de zitting voorgelegde vragen kunnen voorbereiden. Deze oplossing maakt het mogelijk mondelinge vragen te ontvangen en te centraliseren voor de gewone en buitengewone zittingen van de Kamer. Daarnaast zorgen digitale werkstromen ervoor dat de bevoegde personen in kennis worden gesteld van de ontvangst van een vraag en dat de behandeling ervan wordt ingepland in de agenda van de vergaderingen van de Kamer.




Sociale en fiscale bijdragen voor verenigingswerk in sport en cultuur

Verenigingswerk 2021	
	RSZ
	Live
	Java, Angular, PostgreSQL, Web Services REST
	www.verenigingswerk.be

Verenigingswerk is een essentieel onderdeel van het economisch en sociaal weefsel in België. Het gaat om betaalde diensten die burgers in hun vrije tijd kunnen verrichten bij verenigingen die actief zijn in de sport of de sociaal-culturele sector, volgens welomschreven criteria. In 2021 is dit verenigingswerk slechts onderworpen aan een solidariteitsbijdrage van 10% en een belasting van 10%. De inkomsten uit verenigingswerk zijn echter beperkt tot bepaalde jaarlijkse en maandelijkse maxima, bijvoorbeeld maximaal 6.390 euro per jaar per persoon. Dankzij de onlinetoepassing 'Verenigingswerk' kunnen verenigingen hun verenigingswerkers gemakkelijk aangeven bij de RSZ en de FOD Financiën. Werknemers van verenigingen kunnen ook hun uitkeringen raadplegen en nagaan hoeveel zij per jaar en per maand nog kunnen verdienen. Tot slot vergemakkelijkt de toepassing de inning van de door de verenigingen verschuldigde solidariteitsbijdragen door middel van een maandelijkse facturering. In 2021 verleenden 6.729 werknemers diensten aan 1.724 verenigingen, voor een totaal van 796.487 uur.



Duidelijke en toegankelijke inhoud voor website RSZ

Website RSZ	
	RSZ
	Live
	Angular, Java, Php, G-Cloud Openshift, Elasticsearch, Elasticms
	www.rsz.be




De website van de RSZ heeft een nieuw, eigentijds en 'responsive' design gekregen, zodat hij op alle apparaten kan worden gebruikt, of het nu om een smartphone, tablet of desktopcomputer gaat. Hij voldoet aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) en bevat ook de open source webanalyse-tool Matomo, dat volledige eigendom van de gegevens en privacy van de gebruiker garandeert. Het onderdeel 'statistieken' van de site heeft nu een eigen homepage en de organisatie van de informatie is volledig opnieuw ontworpen. Elk thema komt overeen met een pagina met vier tabbladen, waarin de gegevens op een ordelijke manier worden gepresenteerd. Het beheer van de informatie in het content-beheersysteem is ook hertekend, met de creatie van nieuwe selectievensters, waardoor de bezoeker specifieke gegevens op een meer gebruiksvriendelijke manier kan raadplegen.

Integratie van provinciale en plaatselijke overheden in RSZ-werkprocessen

DUNIA	
	RSZ
	Live
	Java, PostgreSQL, REST web services





Dit meerjarig programma streeft naar de volledige integratie van het stelsel voor de plaatselijke en provinciale overheden binnen de standaard werkprocessen van de RSZ, om te komen tot één bedrijfsproces dat door één IT-systeem wordt ondersteund. Het startpunt is de integratie van de provinciale en plaatselijke overheden in het RSZ-werkgeversrepertorium, dat voortaan alle Belgische werkgevers zal bevatten. Daarna volgen nog aanpassingen aan de verschillende aangiften (DmfA, Dimona, ASR), de rekeningen, distributie, mandaten, gegevensstromen naar de buitenwereld en andere aanverwante processen. Deze aanpassingen zullen de bestaande informatiesystemen in staat stellen om gegevens van deze nieuwe werkgeverscategorie te verwerken.

Subsidiëring en controle van jobcreatie in de non-profitsector

Sociale Maribel	
	RSZ
	Live
	Java, PostgreSQL, REST web services, Angular, G-Cloud Openshift, Spring Batch, Hibernate

Het doel van de Sociale Maribel is de bevordering van de werkgelegenheid, voornamelijk in de non-profitsector, door het scheppen van nieuwe banen dankzij het verstrekken van subsidies aan werkgevers. Via de webapplicatie 'Sociale Maribel' kunnen provinciale en lokale overheden en andere werkgevers uit de publieke sector genieten van een financiële tegemoetkoming om extra personeel aan te werven in de medische, culturele en sociale sector. Elke sector heeft een specifiek Sociale Maribel Fonds, met zijn eigen werkwijze en informatiebehoeften. Eén van de doelstellingen van de nieuw gecreëerde arbeidsplaatsen is om de werklust te verminderen en om de kwaliteit van de zorg en bijstand, en het comfort van de patiënten of klanten, te verbeteren. De nieuwe jobs worden door het sociaal beheerscomité van de Sociale Maribel aan de RSZ toegewezen via de toepassing "Sociale Maribel". Die maakt het mogelijk om zowel het bedrag van de subsidies, als het werkelijke volume van de bijkomende tewerkstelling voor elke DmfA-kwartaalaangifte op te volgen.

Nieuw design en migratie van inhoud voor website RVA

Website RVA	
	RVA
	In acceptatie
	Elasticms, Symfony, Elasticsearch
	www.rva.be

De website van de RVA bevat een schat aan informatie over alle aspecten van de arbeidswetgeving in België. Voor zowel werknemers als werkgevers bevat hij alle informatie van de deskundigen van de RVA over alle onderwerpen: tijdelijke werkloosheid, ouderschapsverlof, uitkeringen en vele andere thema's. De website is ook een zeer geschikt kanaal om contact op te nemen met de RVA via de verschillende speciale formulieren. Aangezien het beheer van de site draaide op Drupal 7, was het tijd voor een complete herziening. Hij heeft nu een gloednieuw design dat de instelling en haar voortdurende evolutie beter weerspiegelt. Bovendien zet de RVA een grote technologische stap voorwaarts door gebruik te maken van Elasticsearch, één van de beste zoekmachines op dit moment.



Datamining voor efficiëntere bestrijding van fraude met werkloosheidsuitkeringen

KDD tools



RVA



In ontwikkeling



UX project

Fraude met werkloosheidsuitkeringen blijft een maatschappelijk probleem. De RVA wil daarom zo efficiënt mogelijk fraude en oneigenlijk gebruik verminderen, dankzij de informatisering van controleprocedures. Om de Controledienst van de RVA te ondersteunen in haar missie, werd het project Knowledge Discovery in Databases (KDD) opgestart. Dataminingtechnieken worden steeds vaker gebruikt om het onderzoek naar risicosituaties doelgerichter te maken en om zo de verhouding te vergroten tussen het aantal geconstateerde overtredingen en het aantal uitgevoerde controles. Ze laten de RVA toe om nog efficiënter controles uit te voeren, op basis van alle real-time gegevens waarover zij beschikt, en met respect voor de privacy van alle betrokkenen. De oplossing wordt momenteel ontwikkeld door de RVA. De rol van Smals in dit project spitste zich vooral toe op het verbeteren van de gebruikerservaring en de gebruiksvriendelijkheid van de KDD-tools.



Herziening van de administratieve instructies van het portaal van de sociale zekerheid

Herziening administratieve instructies



RSZ, RVA, RIZIV, Fedris



In acceptatie






Elasticms, Symphony, Elasticsearch



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

De instructies van de RSZ zetten de sociale wetgeving en de verplichtingen van de werkgevers helder uiteen en maken ze concreet en begrijpelijk, bijvoorbeeld om hen te helpen de verplichte aangiften Dimona en DmfA correct in te vullen. De instructies voor de Aangifte van sociaal risico (ASR) helpen werkgevers bij het aangeven van arbeidsongevallen, uitkeringen en werkloosheid. Het Instructie Management Systeem draaide op HippoCMS, een oudere technologie die end-of-life is bij Smals. Het bevat meer dan tien jaar historiek over deze onderwerpen. Dit project zal het mogelijk maken om al deze inhoud naar een nieuw beheersysteem over te brengen, en meteen ook conform te worden aan het nieuwe grafische charter van het portaal voor sociale zekerheid.

Nieuw systeem voor kennisbeheer bij RSZ

Co-Libri	
	RSZ
	Live
	Elasticms, Symfony, Elastic-search

'Co' voor samenwerking, collega's, 'Libri' voor boeken, bibliotheken en 'kolibrie' voor het symbool van het vogeltje dat bijdraagt aan het collectieve werk. Co-Libri is het nieuwe ondersteunende kennisbeheersysteem voor de RSZ-agenten. Co-Libri, dat vroeger bekend stond als de kennisdatabank, wil de dynamiek rond samenwerking binnen de RSZ nieuw leven inblazen door duidelijke, gestructureerde, gemakkelijk toegankelijke en actuele informatie te verstrekken. De vele deskundigen van verschillende RSZ-afdelingen zijn voortdurend betrokken bij het bijwerken en controleren van de kwaliteit van deze uitgebreide kennisdatabank. Meer dan alleen een technische migratie van HippoCMS naar Elasticms, was dit project een kans om de herkenbaarheid, het design en het basisconcept van het project volledig te herzien.

Dossierbeheer voor instellingen sociale zekerheid in Europees netwerk

RINA	
	FOD Sociale Zekerheid, KSZ
	In productie
	Java, PostgreSQL, Apaches, Angular, Web services in Windows-omgeving




De Europese Commissie stelt een webapplicatie ter beschikking voor een vlotte elektronische uitwisseling van socialezekerheidsdossiers tussen de bevoegde instellingen in de EU en de EVA. Ze wordt gebruikt door ongeveer 100 Belgische instellingen en heeft tot doel om 122 grensoverschrijdende processen voor gegevensuitwisseling te digitaliseren. RINA wordt door Smals gehost, onderhouden en ondersteund. Smals zorgde ook voor een integratie met CSAM Aanmelden en Rollenbeheer, waardoor RINA kan worden aangeboden binnen een sterk beveiligde portaalsite. Dit is uniek in vergelijking met andere Europese landen, waar RINA lokaal moet worden geïnstalleerd in elke instelling en/of aangeboden via een beveiligd overheidsnetwerk. Een andere ontwikkeling vergemakkelijkt de melding bij ontvangst van nieuwe berichten. Ten slotte heeft een belangrijke upgrade in 2021, gevolgd door een zeer delicate gegevensmigratie, de technische architectuur en de gebruikersinterface fundamenteel gewijzigd, waardoor de prestaties aanzienlijk zijn verbeterd.

Integratie van bijzondere regelingen in beheer van rekeningen RSZ

Uniformisering van de werkgeversrekeningen	
	RSZ
	Live
	Java, REST web services, WO

De moderne sociale zekerheid is betrekkelijk stabiel gebleven, maar het systeem is voortdurend in ontwikkeling. De zesde staatshervorming in 2012 voorzag in een herziening van de administratieve organisatie, met het oog op een optimale dienstverlening aan werkgevers en werknemers. De fusie begin 2017 van de RSZ (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid) met de DIBISS (Dienst voor de bijzondere socialezekerheidsstelsels) heeft geleid tot een rationalisering van hun kerntaken, en bijgevolg tot de integratie van hun bedrijfsprocessen, ondersteund door één IT-systeem. Smals heeft het rekeningbeheer voor DIBISS-werkgevers, zoals provinciale en lokale overheden, geïntegreerd met dat van RSZ-werkgevers, om te komen tot één enkel beheer van alle circuits en toepassingen, zoals het toezicht op de naleving van de aangifte en de betaling van sociale bijdragen.

Analyse van gegevens in de strijd tegen sociale fraude

BDAP	
	RSZ
	Live
	IBM Cloud Pak for Data

De RSZ heeft de implementatie van een 'Big Data Analytics-platform' toevertrouwd aan de firma Deloitte. Dit kan vertrouwelijke gegevens uit verschillende bronnen verzamelen en deze snel en betrouwbaar analyseren op een veilige en vertrouwelijke manier, met strikt respect voor het wettelijk kader en de bescherming van de privacy. Het gaat om grote hoeveelheden gegevens die gespecialiseerde kennis en aangepaste tools vereisen. Smals heeft bijgedragen tot de inschakeling van dit gegevensbeheerplatform in de activiteiten van de RSZ en haar data scientists voorzien van krachtige middelen om de sociale fraude te bestrijden. In een later stadium zullen ook andere gebruikers bij de RSZ en in andere overheidsinstellingen het platform kunnen gebruiken, bijvoorbeeld voor statistische toepassingen.



Gebruiksvriendelijke interface voor intranet CGVS

Insite Migration



CGVS



Live



SharePoint 2019

Het intranet van het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) was gebaseerd op een SharePoint 2016-platform, dat een upgrade kreeg naar de 2019-versie. De veranderingen zijn niet alleen technisch, maar bestaan ook uit een overstap naar de 'moderne' SharePoint-interface, die veel gebruiksvriendelijker is dan zijn voorganger. Het CGVS gebruikt het intranet als opslagplaats voor alle belangrijke documenten die bij de evaluatie van immigratiedossiers in het algemeen worden gebruikt, zoals details over de politieke en humanitaire situatie in tientallen herkomstlanden.



Documentatie van gegevensstromen voor gezinsbijslag in Wallonië

ORINT



AVIQ



Live



Studie

Het Interregionaal Orgaan voor de Gezinsbijslag (ORINT) maakt de uitwisseling van gegevens in het kader van de gezinsbijslag mogelijk, tussen de verschillende gewesten, via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ). Nu de opdracht van ORINT ten einde loopt, moet het AVIQ dit prerogatief voor het Waalse Gewest overnemen. Het is de bedoeling dat de instelling de ORINT-gegevensstromen in haar eigen systeem integreert, zodat de continuïteit van de dienstverlening aan de Waalse kassen wordt gewaarborgd. De eerste stap is een documentatieopdracht van alle ORINT-stromen. Het doel is om een basis te creëren van functionele en technische documenten die het AVIQ-ontwikkelingsteam de nodige informatie verschaft voor de succesvolle uitvoering van zijn project.



Standaardformulier voor aanvragen sociale bijstand bij OCMW

OCMW Online	
	POD Maatschappelijke Integratie
	In ontwikkeling
	Angular, Forms, REST web services

De verplichting om zich persoonlijk aan te bieden bij een OCMW is vaak een drempel, om psychologische of materiële redenen. Het elektronisch formulier OCMW Online van de POD Maatschappelijke Integratie is bedoeld om iedereen in staat te stellen een aanvraag voor sociale bijstand in te dienen bij een bevoegd OCMW, zonder zich daarheen te hoeven verplaatsen. De ingediende aanvraag zal vervolgens worden doorgestuurd naar het OCMW dat als territoriaal bevoegd is erkend. De terbeschikkingstelling van een elektronisch formulier maakt het ook mogelijk om alle bijstandsaanvragen te registreren en dus te bewaren, waardoor de aanvrager een recht van beroep heeft in geval van betwisting over de datum waarop de eerste aanvraag werd ingediend.



Online administratieve processen voor de Overzeese Sociale Zekerheid

Overseas	
	RSZ
	Live
	Angular, Java, Spring, JBoss, G-Cloud Openshift, REST web services

De Overzeese Sociale Zekerheid (OSZ) heeft als taak om sociale dekking te bieden aan expats die buiten de Europese Economische Ruimte werken: pensioen, ziektekostenverzekering, gezondheidszorg, enzovoort. De OSZ werd sinds 2017 opgenomen binnen de RSZ en maakt deel uit van een programma dat alle administratieve processen wil moderniseren. In de eerste fase van dit programma, gerealiseerd in 2020, werd de gebruikerservaring van de aangeslotenen verbeterd met een nieuw portaal en de mogelijkheid om aanvragen elektronisch in te dienen. De tweede fase van het programma zal gericht zijn op de ontwikkeling van de back-office voor medewerkers van de OSZ. Dit onderdeel werd uiteindelijk uitgesteld en de prioriteit werd in 2021 gelegd bij de digitalisering van nieuwe aanvraagprocedures voor zeevarenden en bij de evolutie van eerdere verwezenlijkingen. In het voorbije jaar werden bijna 7.500 aanvragen elektronisch verwerkt.



Online beheer van vergoedingen voor verplichte verzekering arbeidsongevallen

New REAT AO	
	Fedris
	In ontwikkeling
	Java, Angular, Web services

Met dit project krijgt Fedris een hedendaagse web-applicatie ter beschikking om de Ambtshalve Aansluitingen te blijven beheren. Dit is een stelsel dat werknemers helpt beschermen tegen een arbeidsongeval, wanneer hun werkgever niet (tijdig) over de verplichte arbeidsongevallenverzekering beschikt. De werkgever betaalt dan een soort boete, voor de niet-verzekerde periode. De ICT-oplossing zal een bestaande desktop-applicatie vervangen, en zal meer in lijn zijn met de businessprocessen zoals ze vandaag de dag binnen Fedris bestaan. Daarnaast zal Fedris ook enkele nieuwe functies ter beschikking krijgen, die mogelijk worden dankzij de nieuwe infrastructuur. Zo komt er een overstap naar een betrouwbaarder en moderner systeem voor authenticatie. Ingebrekestellingen kunnen dan elektronisch worden verzonden naar de FOD Financiën en online opgevolgd.






Nieuwe website voor federaal mensenrechteninstituut

FIRM	
	FIRM
	Live
	Angular, Java, Php, G-Cloud Openshift, Elasticsearch, Elasticms
	federaalinstituutmensenrechten.be




In 2019 heeft de Kamer van volksvertegenwoordigers een nieuwe instelling in het leven geroepen: het Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de Rechten van de Mens (FIRM). Dit federale orgaan heeft als taak om adviezen uit te brengen over de mensenrechten in België en toe te zien dat de internationale regels inzake mensenrechten in ons land worden nageleefd. Daartoe werkt het instituut samen met de bevoegde instanties van de Verenigde Naties. Om de start van haar activiteiten te ondersteunen, heeft het FIRM besloten om haar visuele identiteit, logo en grafisch charter te vernieuwen. Het instituut kreeg ook een nieuwe website, die belangrijke informatie presenteert: geschiedenis, missie, wettelijk kader en adviezen. Aanvankelijk werd gekozen voor een statische site, gezien de urgentie en het zeer beperkte tijdsbestek van de aanvraag. In een tweede stap werd de inhoud gemigreerd naar een content-beheersysteem, zodat de auteurs zelf de inhoud van hun website kunnen beheren.

Geautomatiseerde aanwervingsprocedures bij de Belgische Defensie

	ARES
	Defensie
	Live
	Java, REST web services, MS SQL Server, ZK

Elk jaar melden zich gemiddeld 12.000 mensen aan om in het leger te gaan. ARES (Army Recruitment & Enlistment Systems) is een ecosysteem van IT-toepassingen, dat alle aspecten van de administratieve afhandeling en het beheer van de rekrutering voor Defensie centraliseert. Het wordt gebruikt door het HR-departement van Defensie en andere belanghebbenden. ARES is bedoeld ter ondersteuning van de verschillende fasen van het selectie- en aanwervingsproces. Het maakt de registratie en de aanpassing mogelijk van informatie van de verschillende gebruikers en partijen die bij het proces betrokken zijn. De ARES-toepassingen worden dagelijks gebruikt door ongeveer 100 operatoren.


Ondersteuning voor competentiebeheer van Belgische paracommando's

	JURA
	Defensie
	Live
	Java, Spring Boot, ZK, JBoss, OpenShift

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 Smals over te brengen. Eén van deze applicaties is Jura, dat gebruikt wordt bij de paracommando's. Soldaat-paracommando's zijn wereldwijd inzetbaar voor indrukwekkende oefeningen en speciale militaire opdrachten in wisselende omstandigheden. Een essentieel onderdeel van hun activiteiten is het parachutespringen. Hiervoor worden regelmatig trainingen georganiseerd, die essentieel zijn om op missie te kunnen gaan. Wie niet voldoende sprongen van een bepaald type heeft uitgevoerd, kan bijvoorbeeld niet vertrekken op een bepaalde missie. Het is dus belangrijk om bij te houden wie welk type sprongen gepresteerd heeft en welke nog nodig zijn. Wekelijks worden gemiddeld zo'n tien parachutesprongen uitgevoerd. Dankzij de applicatie Jura kunnen deze prestaties efficiënt worden beheerd.






Beheer van milieu-incidenten en risicovolle activiteiten op militair grondgebied

Milieuregister	
	Defensie
	In ontwikkeling
	Java, Spring Boot, ZK, JBoss, Openshift




Om zijn gekwalificeerde ICT-krachten zo goed mogelijk te benutten voor taken die rechtstreeks bijdragen tot onze veiligheid en landsverdediging, besloot Defensie om toepassingen voor algemeen beheer op termijn naar Smals over te brengen. Eén van deze applicaties is het Milieuregister (MRE), dat gebruikt wordt voor de rapportering en het beheer van milieu-incidenten en risicovolle activiteiten op militair grondgebied in België. Iedereen binnen Defensie kan melding doen van een milieu-incident via deze applicatie. De toepassing staat ook in voor de inventaris van de milieu-incidenten. De bijhorende milieuvergunningen en de betrokken bodemdossiers worden ook digitaal bijgehouden. Daarnaast wordt het gebruik van asbest in kaart gebracht en via jaarlijkse herzieningen opgevolgd.

Geïntegreerd beheer van incidenten in Belgische militaire luchtvaart

Integratie ASRS – ASADA	
	Defensie
	Live
	Java, Spring Boot, ZK, JBoss, Openshift

Voorheen gebruikte de Belgische Defensie de ASADA-toepassing voor het beheer van incidenten die met de militaire luchtvaart te maken hebben, zoals de beschadiging van een landingsbaan. ASRS, een andere toepassing die reeds door Smals wordt beheerd, werd gebruikt om te reageren op incidenten die rechtstreeks verband houden met de vliegtuigen. Zo worden motorstoringen tijdens het opstijgen in ASRS gecodeerd, zodat zij gemakkelijk kunnen worden gecorrigeerd. Defensie zag een grote kans in het samenvoegen van de twee toepassingen vanwege hun duidelijke gelijkens. De hogere maturiteit van ASRS, het grotere aantal functionaliteiten ervan en het feit dat de toepassing reeds door Smals werd ondersteund, waren doorslaggevend voor deze keuze. Bovendien zijn de voordelen van deze fusie talrijk: slechts één toepassing te onderhouden, kostenvermindering, vlottere leercurve voor de teams van Defensie en een betere communicatie bij incidenten die beide expertisedomeinen bestrijken – de vliegtuigen en de omringende infrastructuur.

Infrastructuur-outsourcing voor toepassingen van derden bij Defensie

COBALT	
	Defensie
	Pilootfase
	G-Cloud, Automatisering, ITIL

COBALT is het derde outsourcing-programma voor het beheer van de informaticasystemen opgezet voor Defensie. Het heeft als doel om het beheer en de hosting van meer dan 150 toepassingen te outsourcen, bestemd voor allerlei specifieke behoeften in diverse ondersteunende domeinen. In tegenstelling tot het HOTO-programma, dat gericht is op de overdracht van het technisch en evolutionair onderhoud van de toepassingen, gaat het hier om toepassingen die zijn ontwikkeld door derde partijen, zoals private software-aanbieders. Daarvoor moet een specifieke governance worden ingevoerd en moet worden voldaan aan een reeks nieuwe behoeften op het gebied van hosting, rapportering en samenwerking met de functioneel verantwoordelijken.

Overzichtslijst van projecten in 2021

9 Werven – MyDIA	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA	32
ARES	Defensie	40
BDAP	RSZ	37
Belgium Digital Covid Certificate	AVIQ, COCOM, Duitstalige Gemeenschap	27
Bon voor verdovende middelen	FAGG	30
CLiM – Certificate Lifecycle Management	RSZ, eHealth, OISZ	27
COBALT	Defensie	41
Co-Libri	RSZ	37
Covid-formulieren	FOD Volksgezondheid, FOD BiZa, KSZ	25
Cumulverbod IT-IVT	Vlaamse Sociale Bescherming (VSB)	29
DDT Inning Bijdragen Beton	RSZ	32
DIGIPRO	FAGG	25
DUNIA	RSZ	35
e-Box Enterprise	RSZ	33
eDossier	FOD WASO, FOD Justitie, GOB, Ostbelgiën, SPW, WSE	33
eHealth Very High Availability Platform	eHealth	28
Fin@Med	Defensie	30
FIRM	FIRM	39
HavanaH	RIZIV	29
Help-Online	RIZIV	31
Herziening administratieve instructies	RSZ, RVA, RIZIV, Fedris	36
IGU – Responsabiliseringsbijdrage	RSZ	33
Insite Migration	CGVS	38
Integratie ASRS – ASADA	Defensie	41
JURA	Defensie	40
KDD tools	RVA	36
Milieuregister	Defensie	41
Mondelinge vragen	De Kamer	34
New REAT AO	Fedris	39
OCMW Online	POD Maatschappelijke Integratie	39
Online Declaration of Euthanasia Agreement	FOD Volksgezondheid	29
ORINT	AVIQ	38
Overseas	RSZ	39
Privileged Access Management	RIZIV, Smals	30
Revalidatieziekenhuizen	Vlaamse Sociale Bescherming (VSB)	31
RINA	FOD Sociale Zekerheid, KSZ	37
RSZ-Maatregelen – Covid-19	RSZ	24
Single Permit	RSZ, GOB, Ostbelgiën, SPW, WSE, FOD BIZA	33
SMIS - Short Messaging Integration Service	IMC Volksgezondheid	25
Sociale Maribel	RSZ	35
Terminal 1733	FOD Binnenlandse Zaken, FOD Volksgezondheid	30
Uniformisering van de werkgeversrekeningen	RSZ	37
Vaccinatiecampagne Covid-19	AviQ, GGC, DG, VAZG, FAGG, FOD VVVL, Sciensano	26
Verenigingswerk 2021	RSZ	34
VIDIS	RIZIV	28
VIP BelRAI Vlaanderen	Consortium Vlaams IT-Platform BelRAI	29
VONS – COVID-19	FAGG	27
Website RSZ	RSZ	35
Website RVA	RVA	35

DIENSTEN



Nieuwe diensten

High Availability-infrastructuur

Voor zeer kritieke diensten, zoals bijvoorbeeld de basisdiensten van het eHealth-platform, is een hoge beschikbaarheid van levensbelang. Er werd daarom gekozen om in 2021 een volledig autonome High Availability-infrastructuur te voorzien die nog hogere garanties kan bieden, dankzij het volledig ontdebelen van alle hardware-componenten en het gebruik van 'availability zones' en 'fault domains'.

Interactieve visualisatie van data

Databanken bevatten een schat aan informatie, maar het blijft vaak bij zoekwerk. Door gegevens visueel voor te stellen in netwerkdiagrammen kunnen eindgebruikers zonder specifieke competentie in 'data science' gemakkelijker en sneller tot resultaat komen. De gegevens kunnen bijvoorbeeld komen uit een graph-databank zoals Neo4J, die al langer wordt gebruikt om verbanden te zoeken in gegevens met complexe relaties.

Kwaliteit van digitale contactgegevens

Om de communicatie met burgers en ondernemingen te verbeteren, is de kwaliteit van informatie zoals het postadres of het telefoonnummer erg belangrijk. Op basis van jarenlange expertisen en ervaring met Data Quality stelt Smals een online-dienst ter beschikking voor het bewaken van de gegevenskwaliteit – inclusief het valideren, standaardiseren en corrigeren van mogelijke fouten. Overbodige informatie wordt weggehaald, relevante informatie bewaard in de gewenste

De actieve verbindingen worden daarbij permanent gespreid over meerdere fysiek gescheiden locaties (bv. datacenters). In geval van problemen of onderhoud, kunnen alle verbindingen onmiddellijk naar een andere zone worden geleid. Hierdoor verkleint verder de impact van mogelijke incidenten en van technische interventies.

In 2021 realiseerde Smals via Linkurious een visualisatie van informatie over het operationeel beheer van ICT-systemen – vanuit een configuration management databank – om het complexe ecosysteem van ICT-toepassingen en onderliggende systemen voor de Belgische sociale zekerheid in kaart te brengen op basis van de meest actuele gegevens.

Deze kwaliteitscheck is eenvoudig in te passen in andere toepassingen, dankzij een integratie via webservices (REST API). Meer informatie over deze herbruikbare dienst op de ReUse-website:

www.ict-reuse.be/nl/service/dataqualityimprovement-bij-adres-en-telefoonnummer

Monitoring-as-a-Service

Dag en nacht bewaken monitoring-systemen de vitale parameters van honderden toepassingen, beheerd door Smals of 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, granulaire monitoring laat toe om voor een aantal cruciale toepassingen zelfs volautomatisch om te schakelen naar een business continuity-procedure (BCP), om de impact van een eventueel probleem onmiddellijk te vermijden of te verminderen. Gedetailleerde logging helpt

ondertussen bij het zoeken naar de grondoorzaak. Om altijd te blijven beschikken over betrouwbare informatie, ook bij zware problemen met de primaire datacenters, heeft Smals een krachtige onafhankelijke monitoring buiten de eigen infrastructuur opgezet. Deze is ook inzetbaar voor leden die hun eigen ICT-toepassingen willen laten bewaken, indien gewenst met een snelle respons vanuit de dienst Supervisie van Smals.

NominatimWrapper

Adresgegevens zijn een vaak gebruikte vorm van basisinformatie in e-government. Toch zijn er tal van verschillende manieren om een adres te noteren – met verschillen in structuur, schrijfwijze, meertalige namen... en met nog meer mogelijke varianten in een internationale context. Smals Research heeft daarom zelf een eigen tool ontwikkeld die populaire platformen voor geolocatie (OpenStreetMap, Photon) koppelt aan een tool voor het verwerken van adresgegevens (LibPostal).

Postadressen kunnen zo snel en flexibel op een kaart worden gelokaliseerd. Dankzij NominatimWrapper kunnen andere toepassingen deze functie bovendien eenvoudig aanspreken via een webservice (REST API) of batch-script. Deze tool van Smals Research is publiek beschikbaar op GitHub en kan – in tegenstelling tot veel commerciële oplossingen – volledig on-premise worden gebruikt.

Privileged Access Management (PAM)

Een wachtwoord is voor het beheer van computersystemen en netwerkcomponenten vaak nog een courante beveiligingsmaatregel. Om de rechten van beheerders nog sterker te beveiligen beschikt Smals ook over een geavanceerde oplossing om de toegang met bijzondere

gebruikersrechten te bewaken (privileged access management). Smals doet een beroep op commercieel verkrijgbare oplossingen (Cyberark). Die waken over best practices, dwingen het correct gebruik van 'administrator'-accounts af en garanderen volledige traceerbaarheid.



G-Cloud: constante aandacht voor betrouwbare, efficiënte en innovatieve diensten

G-Cloud is een grootschalige samenwerking tussen (federale) overheidsdiensten en openbare instellingen van de sociale zekerheid op het vlak van ICT, om de kosten te beheersen en de kwaliteit van diensten te verhogen. Naast het gemeenschappelijk gebruik van basisdiensten wordt ook geëvolueerd naar het hergebruik van softwarecomponenten. Verschillende cross-institutionele werkgroepen ad-hoc (SIT4Dev, Archivering, Trust Services, ...) overleggen rond specifieke topics en onderzoeken de evolutie naar nieuwe diensten.

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. G-Cloud gaat op zoek naar synergie op het vlak van infrastructuur en generieke toepassingen, via klassieke ICT-diensten en Cloud-diensten van de nieuwe generatie.

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, zet Smals sinds 2018 op grote schaal in op een nieuwe generatie technologie op basis van Application Programming Interfaces (API). De diensten ondersteunen webservices op basis van REST, JSON of SOAP/XML en zijn gebaseerd op bestaande technologie van Axway. De technologie vergemakkelijkt het koppelen van complexe

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 heeft daarom in opdracht van de RSZ een generieke dienst opgezet voor digitale archivering binnen de G-Cloud (Archiving-as-a-Service). Deze is ook voor andere instellingen toegankelijk.

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).

Eind 2021 maakten al 89 organisaties gebruik van het aanbod. In totaal bevat de G-Cloud nu 25 diensten, inclusief Web Cookies en Web Analytics. Diensten zoals Storage-as-a-Service en Backup-as-a-Service kennen een gestage groei. CSAM Aanmelden kende in 2021 bijna een verdubbeling qua gebruik. Door het delen van overheidsopdrachten stroomlijnt G-Cloud ook de samenwerking met de privésector. De ICT-noden van meerdere overheden worden gebundeld om de versnippering van budgetten en de administratieve overlast terug te dringen voor de privésector en de overheid. Zo werd in 2021 met succes een nieuw contract met Microsoft afgesloten.

nieuwe toepassingen met bestaande infrastructuren en databanken. Ze controleert de veiligheid en technische conformiteit en laat toe om de systeembelasting en verwerkingssnelheid 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. Daarnaast zijn ook de Federale Pensioendienst, FOD Economie en FOD Justitie ingestapt.

Er werd een competentiecentrum opgericht om instellingen te adviseren over hun archiveringsstrategie: classificatie van documenten, retentie-termijnen, 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 dankzij 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.

BeConnected

Het documentenbeheerplatform BeConnected, waarmee federale publieke instellingen in vertrouwen kunnen samenwerken, is gebouwd op basis van Microsoft SharePoint Online. De dienst bevat onder meer toegangscontrole, versiebeheer en granulaire toegangsrechten, krachtige

Datacenter-as-a-Service

Vier datacenters onder controle van de Belgische overheid waren reeds binnen het G-Cloudprogramma onderling verbonden en qua beheer geharmoniseerd. In 2020 heeft Smals dit aanbod uitgebreid met een vijfde datacenter-locatie, specifiek gericht op Business Continuity. Op alle 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. Gespecialiseerde medewerkers zijn aanwezig en 24x7 inzetbaar voor installaties, fysieke migraties

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

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 ondubbeld zijn en verspreid over verschillende datacenters. Het beheer van de opslaginfrastructuur vraagt gespecialiseerde kennis, zeker wanneer ze is verbonden via een opslagnetwerk (SAN).

Binnen vier datacenters die deelnemen aan het G-Cloud-programma is Backup-as-a-Service beschikbaar voor servers in eigen beheer of op 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.

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.

en noodinterventies. De publieke instellingen beschikken 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.

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.

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-dienstaanbod (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 eenvoudig webformulier 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 pannes. Indien gewenst zijn gespecialiseerde Smals-medewerkers beschikbaar voor ondersteuning.

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 elke 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). 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-Cloud-programma.

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 werklast 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 parallele 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.

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 levert daarom sinds 2020 binnen de G-Cloud-infrastructuur een volledige operationele

omgeving aan 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.

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.

en kostenvoordelig 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 wordt vervolledigd met de nodige communicatie- en collaboratietools zoals een oplossing voor Instant Messaging, conferencing en Voice-over-IP (Skype for Business met actuele evolutie naar Teams), een contactcenteroplossing en een on-prem e-mailoplossing. Er is ook een koppeling voorzien met een Office 365-tenant.

Met Voice-over-IP kunnen overheidsinstellingen eenvoudig

Web Analytics en Web Cookies

De groeiende aandacht voor privacy zorgt ervoor dat burgers soms kritisch staan tegenover veelgebruikte tools voor het beheer van websites, zoals cookies en analyse-tools. Die zijn nochtans vaak wenselijk om bezoekers een optimale ervaring te kunnen bieden. In lijn met de algemene verordening gegevensbescherming (AVG of GDPR) moeten websites die deze technieken gebruiken, hun bezoekers hierover transparant informeren en hen de keuze laten.

en stelt in staat om de bezoekersstroom te analyseren, statistieken te genereren en gedetailleerde rapporten op te stellen over het gebruik van een website of online applicatie. Maar, in tegenstelling tot andere analytische tools, is Matomo geïnstalleerd op G-Cloud servers en wordt beheerd door G-Cloud. Matomo moet worden gebruikt met een cookiebeheersysteem. Web Cookies is een open-source oplossing voor toestemmingsbeheer (Orejime), waarmee men de pop-up-melding met onthaalboodschap en optionele cookie-instellingen voor een website of online-toepassing kan beheren. De teksten in Orejime worden beheerd vanuit een CMS (Content Management System). Orejime voldoet als systeem aan de eisen van de GDPR en aan de ePrivacy-richtlijn.

De G-Cloud-dienstencatalogus omvat sinds 2021 twee webdiensten. Web Analytics, ten eerste, is een krachtig open source web analytics platform (Matomo) dat volledige eigendom over de gegevens garandeert en de privacy van gebruikers respecteert. Het maakt gebruik van optioneel statistische cookies



Competentiecentra

Business-analyse: van ICT-project naar digitale transformatie en hergebruik

Kiezen voor ICT-projecten die de beste meerwaarde bieden aan de Smals-leden is even belangrijk als die projecten zo goed mogelijk uitvoeren. Om daarin te slagen, wordt een beroep gedaan op business-analyse. Vaak blijkt de scope immers een stuk omvangrijker dan gedacht en heeft de oplossing zowel een organisatorisch als een ICT-luik. Business-analisten helpen om de essentie helder te krijgen en vermijden onprettige verrassingen in latere projectfasen. Dit doen ze door een heel aantal factoren vooraf grondig te onderzoeken: het bestaande technologische landschap, de achterliggende problemen, aan welke voorwaarden de nieuwe oplossing moet voldoen en welke meerwaarde de organisatie wil bereiken.

Een team van twaalf specialisten maakt van business-analyse een belangrijk onderdeel van de Smals-projectcyclus. De business-analisten en ICT-specialisten van Smals kennen de Belgische sociale zekerheid en gezondheidszorg van nabij. Dankzij die kennis en ervaring, aangevuld met een duidelijke methodologie, worden de beoogde business-doelstellingen bereikt. Het competentiecentrum heeft ruime ervaring op verschillende domeinen. Onze experts helpen bijvoorbeeld om de ROI te bepalen, waardoor kosten kunnen worden

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 openbronnecodetaal voor het programmeren van statistische analyses en datamining. De combinatie van analytische skills, software en hardware (het stellen van juiste en relevante

vermeden en klanten de juiste strategische beslissingen nemen. Verder garanderen ze een end-to-end dienstverlening: Smals kan de volledige levenscyclus van een ICT-project verzorgen. De business-analist waakt erover dat de afspraken uit de business-analyse ook tijdens de ontwikkelingsfase gevolgd worden. Bovendien kunnen de business-analisten dankzij hun ervaring de mogelijkheden van hergebruik realistisch inschatten. Ze onderzoeken zowel bestaande componenten als nog te ontwikkelen software.

Een ICT-project heeft pas echte waarde als de eindgebruikers er de concrete voordelen voor hen in zien, en als de nieuwe toepassing levert wat er nodig is en wat ze belooft. Daarom is proactieve communicatie met alle stakeholders belangrijk, zowel tijdens de analysefase als daarna. De business-analyse vormt het startpunt van de stakeholdercommunicatie: vooraf, tijdens het project en na de oplevering. De business-analisten spelen dan ook een belangrijke rol in het opzetten en uitvoeren van een effectieve stakeholdercommunicatie. Ze kunnen immers bezorgdheden en gevoeligheden neutraal in kaart brengen, en oplossingen valideren via testgroepen. Zo is de kans het grootst dat de beloofde opbrengst van een project in de realiteit nuttig blijkt te zijn.

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, 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

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

Enterprise Architectuur

Publieke instellingen kunnen niet meer gezien worden als afzonderlijke organisaties die uitsluitend diensten verlenen aan hun doelpubliek. Ze maken deel uit van een groter ecosysteem (bv. de sociale zekerheid, de gezondheidszorg, ...). Door de instellingen binnen de ecosystemen te beschouwen als een samenhangend geheel kunnen we een enterprise architectuurbenadering over de instellingen heen uitbouwen.

Het competency center "EA cross institutions" is opgericht om deze evolutie te ondersteunen. Ze bestaat uit een multidisciplinair team van business architecten, enterprise architecten en onderzoekers waardoor een problematiek in al haar facetten, maw over alle lagen business-IT-infra kan bekeken worden.

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.

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).

Het competency center verleent een pragmatische ondersteuning op het terrein en zoekt de samenwerking met de openbare instellingen op. Dit vertaalt zich oa naar:

- Inzichten verkrijgen en verstrekken over de systeemwerking zodat het mogelijk wordt om oplossingen te zien;
- Toelichting verkrijgen en geven bij bestaande "building blocks" componenten en platformen;
- Goede architectuurprincipes en standaarden toelichten, argumenteren en verbeteren;
- Een duidelijk beeld krijgen van de toekomstige evoluties in de bredere context van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg;
- Consensus bouwen;
- Beslissingen toelichten en ondersteunen.

Java-standaarden (eJDSS)

Java-technologie is zeer prominent aanwezig in het portfolio van Smals. Om de overdracht van expertise, de hoge kwaliteit van maatwerksoftware en foutloze operationele processen te blijven garanderen, waakt het team Java Development Standardization @ Smals (eJDSS) over de strikte toepassing van technische richtlijnen. Dankzij uitgebreide technische

documentatie en ontwikkeltools zijn de door Smals ontwikkelde toepassingen in Java en PHP sterk gestandaardiseerd. Hierdoor zijn de kansen op hergebruik van componenten maximaal, de kosten voor onderhoud minimaal en kunnen de verbintenissen van Smals inzake beschikbaarheid en performance worden nageleefd.

Methodologie (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.

ReUse Competency center



Heeft u een herbruikbare component die voor 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?

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

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

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. Ook 'eye tracking'

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 omvattende programma's over meerdere jaren wordt gekozen voor MSP (managing successful programmes).

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 liefst 99 herbruikbare componenten. De catalogus is beschikbaar op: www.ict-reuse.be.

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.

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.

van gebruikers werd al met succes 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 stijlguides 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.

Voor webservices van de nieuwe generatie, op basis van Representational State Transfer (REST), werd een stijlguides 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. Typisch 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 bijgesteld. 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.

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...).

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 openbronscode-databanken als MySQL en PostgreSQL. Dit laatste is een opensource-databank die geschikt is voor grote maatwerktoepassingen voor bedrijfskritieke informatie, bijvoorbeeld op basis van Java. Dankzij professionele ondersteuning met forse service-garanties kan PostgreSQL

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 portalsites, toepassingen en workflows. De bestemming beschikt zo over een gebruiksvriendelijk overzicht van lopende dossiers,

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

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

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)

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).

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.

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. De verzending via de eBox is juridisch evenwaardig met een aangetekende zending (wet van 27/2/2019 inzake elektronische uitwisseling, art. 7).

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.

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.

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.

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.

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

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

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 het kan zelfs door de taak op het scherm uit te voeren als voorbeeld, waardoor de computer de stappen

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.

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 2018 mobiele apps met sterke authenticatie via CSAM en itsme.

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 beschikbaarheid is gegarandeerd.

'aanleert'. Een RPA-oplossing kan door de gebruiker worden gestart, of volautomatisch als reactie op een 'gebeurtenis'. Na een eerste proefproject op basis van UiPath bij de RSZ-controledienst, kreeg de technologie in 2020 een belangrijke rol bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW). Dankzij de snelle inzet van RPA, als alternatief voor de manuele verwerking van betalingen, kon de HVW een belangrijk deel van de werklast voor de betaling van de uitkeringen automatiseren. De RPA-oplossing bij de HVW werd in amper tien dagen opgeleverd.

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. Eind 2021 bevatte de catalogus bevat een overzicht van 99 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, kunnen zijn of haar toegangen 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.

Infrastructuur

Business Continuity

Kritieke ICT-toepassingen moeten altijd blijven werken, ook wanneer er technisch iets fout gaat. Smals heeft in 2020 een belangrijk stap gezet naar nog betere continuïteitsgaranties, met de opening van een derde fysieke computerruimte. Die staat 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 de essentiële functies kunnen overnemen.

Kritieke toepassingen, zoals de basisdiensten van het eHealth-platform, maar ook systemen voor ondersteuning zoals monitoring en alarmering, kunnen dankzij de nieuwe

locatie blijven doorwerken in geval van een calamiteit. Quorum-witness-technologie ziet vanuit de derde locatie toe op de correcte werking van de beide primaire datacenters. Wanneer een toepassing die een infrastructuurcluster over twee datacenters gebruikt, in moeilijkheden raakt omdat de connectie tussen beide wordt verstoord, dan ziet de derde locatie toe (witness) welk van beide primaire datacenters de meest actuele gegevens bevat. Het derde datacenter 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.

Datacenters

Smals beschikt sinds 2020 over drie datacenterruimtes in de regio Brussel. Het gaat om twee primaire datacenters, goed voor een totale nettocapaciteit van zo'n 2.000 m², en een derde 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 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% ontduddeld en wordt beschermd door meerdere groepen van noodbatterijen en noodgeneratoren op diesel. Ook het datanetwerk is voor 100% ontduddeld en ontsloten via meerdere telecomoperatoren en meerdere fysieke toegangen.

Smals beschikt over eigen glasvezelverbindingen tussen de datacenters, zodat klanten hun systemen kunnen spreiden over meerdere locaties en permanent synchroniseren. De primaire 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 aparte locatie en werkruimte voor technische specialisten van de lidinstellingen. Smals biedt haar datacenters en bijhorende know-how in het kader van het lopende synergieprogramma aan 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 datacenters volgens de G-Cloud-strategie geleidelijk aan 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 cruciale toepassingen

zelfs volautomatisch om te schakelen naar een business continuity-procedure (BCP), om de impact van een eventueel probleem onmiddellijk te vermijden of te verminderen. Gedetailleerde logging helpt ondertussen bij het zoeken naar de grondoorzaak. Om in het bijzonder bij zware problemen

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

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. Op het einde van 2021 waren 540 SLA's gedocumenteerd, waaronder 55 nieuwe en 8 geactualiseerde SLA's (14 werden

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 brengt via een statuspagina (zie Business services).

met de primaire datacenters te blijven beschikken over betrouwbare monitoring, heeft Smals een onafhankelijke monitoring-infrastructuur opgezet buiten de eigen infrastructuur.

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.

gestopt omdat de dienst niet meer bestond of vervangen werd door een nieuwe). In 2021 werden er maandelijks 128 Service Level Management-rapporten aangemaakt, waarvan +/- 20% nieuw of vernieuwd. In het Rapport voor de RSZ worden 108 services gerapporteerd. Een totaal van 1154 KPI's worden maandelijks gerapporteerd. Om de Chain Service Managers in staat te stellen snel te reageren op situaties waar de SLA's in gevaar dreigen te komen, worden dagelijks Flash-rapporten opgemaakt met de beschikbaarheidscijfers van de vorige dag. Zo'n 388 KPI's worden op die manier dagelijks gerapporteerd.



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.

Ook in 2021 beïnvloedde de coronacrisis de opdrachten van Bucom. Zo werden er nieuwsbrieven, artikels en instructievideo's gemaakt om thuiswerkende medewerkers van verschillende instellingen te helpen in hun nieuwe werkomgeving. Bucom zorgde ook voor de communicatie rond de verplichte telewerkangifte naar de betrokken ondernemingen en maakte enkele handleidingen voor verschillende coronatoepassingen.

Tenslotte organiseerde het in deze coronacrisis ook verschillende webinars zoals de G-Cloud SharePoint User Group, het Contact Center Forum, de Werkomgeving RSZ en PensionStat.be. Hierbij zorgde het zowel voor de praktische

organisatie als voor het didactisch materiaal zoals tijdlijnen/roadmaps, iconen en andere visuals. Daarnaast bood het ook de nodige technische ondersteuning.

Voor de lancering van Tree of Trust werd een hybride evenement opgezet, waarbij een persconferentie in levende lijve via een livestream gevolgd kon worden door alle medewerkers van de openbare instellingen van de sociale zekerheid. Dit werd extra ondersteund door een klassieke communicatiecampagne met meer dan 4.000 affiches naar intermediairen zoals scholen, bibliotheken, gemeenschapscentra, gezondheidscentra ...

Bucom hielp de RSZ bij het uitrollen van interne communicatie rond de werkomgeving, de inspectiediensten en "Werken bij de RSZ". Er werden enkele informatieve video's gerealiseerd voor verschillende toepassingen van de RSZ. Bucom droeg ook bij aan de externe communicatie van de RSZ met projecten rond de Overzeese Sociale Zekerheid, Student@Work en de e-Box.

Voor klanten als de RSZ, FAVV, eHealth-platform, RVA ... werden nieuwsbrieven en direct mailings verzonden, folders, brochures, handleidingen en (online) enquêtes ontwikkeld. Daarnaast stond Bucom ook in voor de opmaak en de druk van de activiteiten- en jaarverslagen voor de SIOD, de Ombudsdienst voor Energie en 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.



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 2021 waren externe ICT-specialisten ten behoeve van de leden goed voor meer dan 122 miljoen euro, of meer dan 30% van de omzet van Smals.

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 clause 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 opdrachten-centrales 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 2021 goed voor een belangrijk synergievoordeel, meer bepaald het vermijden van kosten voor zo'n 28 miljoen Euro.

Smals ondersteunt afstandslernen via eAcademy

Smals beschikt sinds 2017 over een eigen digitaal leerportaal – Smals eAcademy – dat interne medewerkers opleidingsmogelijkheden biedt op het moment van hun keuze, ongeacht de locatie of het gebruikte toestel. Het leerportaal eAcademy heeft het mogelijk gemaakt om bij de aanvang van de Covid-periode, onmiddellijk naar quasi 100% afstandslernen over te schakelen. Smals Academy installeerde in de voorbije jaren bijkomende eAcademy-leerportalen bij de RSZ, RIZIV, HZIV, RSVZ, FOD Volksgezondheid, eHealth en KSZ. In 2021 werd daar nog een eAcademy-portaal voor de FODSZ en voor Fedris aan toegevoegd. Daarmee hebben 9 lidinstellingen beslist om van eAcademy gebruik te maken. Dit laat hen toe op een flexibele en kostefficiënte manier opleidingsmogelijkheden

voor zowel gedetacheerden als voor eigen werknemers aan te bieden, maar biedt ook de gelegenheid om leer-synergiën tussen de instellingen na te streven. Zo werd in 2021, in het kader van hergebruik, de eAcademy-hub 'OpenCourses' in productie gebracht om de uitwisseling van relevante leerinhoud tussen de verschillende eAcademy-portalen laagdrempelig te bevorderen. Het kopiëren van leerinhoud naar de verschillende eAcademy-portalen wordt hierdoor vermeden, het versiebeheer van leermodules sterk vereenvoudigd en leersynergiën mogelijk gemaakt.

Customer care

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. Wanneer de chatbot het antwoord niet kent, wordt naar een ander kanaal

doorverwezen. 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.

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 en via een elektronisch contactformulier tussen 7u en 20u. Voor de inschrijving van buitenlandse werknemers en zelfstandigen (Limosa) is ook een online chat-functie beschikbaar.

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 reiken 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 eigen contactcenters en helpdesks.

Samen met de dienst Frontoffice van de RSZ wisselt Eranova regelmatig best practices uit via het Contactcenter Forum, een platform voor kennisuitwisseling waaraan federale en regionale overheidsdiensten kunnen deelnemen. Smals hielp de RSZ-dienst Frontoffice ook bij de opzet van een chatbot, voor het beantwoorden van repetitieve standaardvragen, voor Student@Work.

Via een spraakcomputer op basis van Interactive Voice Response (IVR) kunnen burgers en werkgevers buiten de uitgebreide kantooruren hun vraag achterlaten, 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.

Eranova ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon en steeds vaker ook via andere kanalen zoals e-mail, chat, webformulier... Per maand worden gemiddeld meer dan 25.000 contacten behandeld. Voor een vlotte service worden alle kanalen gekoppeld en geïntegreerd met ServiceNow, de G-Cloud ITSM-oplossing die gebruikt wordt binnen de eerstelijnsdiensten. Voor een optimale service is het belangrijk dat de volledige 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.

60

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 documenten vanuit gelijk welke maatwerktoepassing 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.

Om de situatie op het terrein zo goed mogelijk in te schatten en nog beter te reageren, treden onze diensten ook rechtstreeks en in vertrouwen in contact met een besloten groep via een chatprogramma. Naast Smals, het eHealth-platform en andere ICT-partners, maakt ook een select aantal eindgebruikers deel uit van dit initiatief. De chatgroepen dienen niet als support-dienst, maar faciliteren de communicatie met alle deelnemende actoren van de digitale gezondheidszorg en vullen de bestaande monitoringsystemen aan. Dit laat onder meer toe om algemene problemen die gebruikers vaststellen nog sneller te escaleren tot bij de technische teams.



HUMAN RESOURCES



Werk met een sociaal doel

Volgens de economische prognoses voor 2022 van het Federaal Planbureau zal de impact van de coronacrisis op de arbeidsmarkt beperkt blijven. België kent echter een groot tekort aan arbeidskrachten in verschillende sectoren, waaronder de ICT-sector met meer dan 13.000 openstaande vacatures eind 2021 volgens Statbel, het Belgisch statistiekbureau.

Terwijl veel bedrijven door de coronacrisis hun rekrutering tijdelijk stopzetten in 2020, bleef Smals verder aanwerven. In 2021 zijn die bedrijven opnieuw beginnen aanwerven, wat leidde tot een grote stijging van het aantal vacatures, uitgebreide keuzemogelijkheden voor kandidaten en een zeer concurrentiële arbeidsmarkt.

In die bijzonder uitdagende context bouwt Smals haar naamsbekendheid verder uit door onze realisaties in de kijker te zetten in ons aanwervingsbeleid. We willen ons steeds onderscheiden van andere werkgevers op basis van onze sterke waarden, ons aanwervingsproces en het continue leerproces. Smals beschikt trouwens over unieke troeven: zinvol werk, in een innovatieve omgeving, met een positieve impact op de hele samenleving.



Fanny Taaldeman
HR Director

"Bij Smals werk je aan innovatieve ICT-projecten en diensten voor werk, gezin en gezondheid. Je werk heeft een positieve maatschappelijke impact voor Belgische burgers en werkgevers.

Dankzij opleiding, projecten of diensten met een hoge technische complexiteit bouw je een unieke domeinkennis uit. Als werkgever staat Smals garant voor een gezond evenwicht tussen werk en privé.

We geven eerlijke kansen, ongeacht je leeftijd, afkomst of overtuiging. Smals was in 2021 voor het dertiende jaar op rij één van de Belgische Top Employers."

150 nieuwe medewerkers in 2021

De wereld van de sociale zekerheid en gezondheidszorg maakt een intensieve fase door in zijn digitale overgang. Dat vertaalt zich in nog sterker groeiende behoeften en dus in een constante stijging van het aantal in te vullen jobs. Het aantal vacatures bij Smals is in 2021 gestaag blijven toenemen, onder meer door de initiatieven van het Herstelplan 2021-2026 van de Europese Unie.

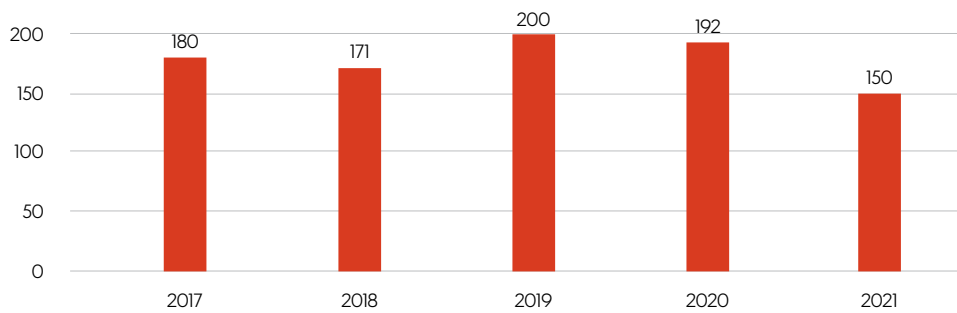
Net zoals bij de start van de pandemie in 2020 verliep het aanwervingsproces volledig virtueel in 2021. De selecties, de eerste interviews met de HR-dienst en de tweede interviews met de business werden online gehouden. De arbeidsovereenkomsten werden van op afstand doorlopen met de kandidaten en elektronisch ondertekend. Ondanks de coronacrisis werden er intern of bij de leden van Smals geen jobs geschrapt.

In 2021 maakten 150 nieuwe medewerkers hun intrede bij Smals, 79 intern bij Smals en 71 bij klanten. Dat is iets minder dan het jaar voordien, toen we 192 nieuwkomers mochten verwelkomen, voornamelijk door de opnieuw toegenomen concurrentie op de arbeidsmarkt.

109 van de 150 nieuwe medewerkers zijn IT'ers. Ruim de helft van hen zijn starters. Onder de nieuwkomers zijn de developers en analisten duidelijk in de meerderheid. Daarnaast werden ook 30 infrastructuurspecialisten aangetrokken.

De aangeworven non-IT'ers zijn onder andere, statistici, SLA Administrators, communicatiespecialisten, aankopers, Call Agents, HR-professionals en medewerkers met een specifieke vakkennis. Naast de aanwerving van de nieuwe medewerkers liepen 18 stagiairs stage in een ontwikkel- of infrastructuurteam.

Evolutie aantal aanwervingen



Smals promoten als aantrekkelijke werkgever

Op een zeer gespannen arbeidsmarkt zetten we sterk in op het imago van Smals als werkgever bij onze twee voornaamste doelgroepen: ICT-professionals en informaticastudenten. We voeren een proactieve promotiestrategie en zijn aanwezig op campussen van hogescholen en universiteiten, in de media, op job boards en op jobbeurzen, steeds met een sterke aanwezigheid van de business om ervaringen te delen met onze doelgroepen.

Onze HR Marketing campagnes geven potentiële werknemers een beeld van wat werken bij Smals betekent, onder meer aan de hand van getuigenissen, artikels en bedrijfspagina's op online platformen als LinkedIn, StackOverflow, Indeed, Jobteaser en Glassdoor.

Waarom werken @Smals?

- ↳ Je bouwt mee aan maatschappelijk relevante ICT-projecten.
- ↳ Je zoekt oplossingen voor boeiende uitdagingen.
- ↳ Je werkt met innovatieve technologieën.
- ↳ Je houdt je kennis up-to-date dankzij ons breed aanbod aan opleidingen.
- ↳ Je hebt groeiperspectieven dankzij opleidingstrajecten op maat.
- ↳ Je vindt een goed evenwicht werk-privé belangrijk.
- ↳ Je hebt flexibele werkuren en kan telewerken.
- ↳ Je hebt een mooi loon en krijgt een mooi pakket aan extralegale voordelen.
- ↳ Je leert je collega's beter kennen tijdens teambuildings, sportactiviteiten en events.



Smals is al sinds 2009 gecertificeerd als Top Employer. Smals scoorde in 2021 sterk op het vlak van, onder andere, People Strategy, Learning & Development en Onboarding.

Onze bedrijfscultuur wordt vooral gekenmerkt door ons engagement, onze waarden en onze brede maatschappelijke rol.



2021 in het teken van flexibiliteit, welzijn en training

In 2021 vroeg de coronacrisis opnieuw een uitzonderlijke inzet en flexibiliteit van onze medewerkers. Na aanleiding van de maatregelen van de regering werd maximaal telewerk ingevoerd. Na opheffing van de maatregelen schakelen we effectief over naar het 'hybride werken', met het oog op de ontwikkeling van 'zelfsturende' teams. Naast een blijvende aandacht voor welzijn en het evenwicht tussen werk en privéleven, hebben wij onze opleidingscatalogus in een volledig virtueel jasje gestoken. De toenemende vraag naar online training toont dat onze werknemers ook op afstand aan hun competenties zijn blijven werken.

Een lichte groei van het aantal werknemers

Het aantal werknemers is in 2021 licht gegroeid. Op 31 december 2021 had Smals 2066 mensen in dienst, waarvan 1002 interne medewerkers en 1064 gedetacheerden. De ICT'ers waren goed voor 75,6% van het totale medewerkersbestand.



2066
werknemers

↑ + 22

1002
interne medewerkers

↑ + 12

1064
gedetacheerde medewerkers

↑ + 10

554
vrouwen
1512
mannen

Werk en privéleven makkelijker combineren dankzij hybride werken

Smals wil een optimale dienstverlening aan haar klanten garanderen en tegelijk haar medewerkers helpen hun werk- en levensbalans te verbeteren. Tijdens de coronacrisis volgden wij de overheidsmaatregelen nauwgezet op en werd maximaal telewerk de norm waar mogelijk. De efficiëntie en kwaliteit van onze dienstverlening aan de klanten bleef onveranderd in deze gewijzigde context. Het was de bedoeling om in november 2021 onze werkorganisatie aan te passen en het hybride werken in te

voeren voor alle medewerkers waarvan de functie het toelaat. Helaas werd dit project uitgesteld door de verstrenging van de coronamaatregelen. Dit nieuwe beleid is in het tweede kwartaal 2022 in werking getreden. Onze medewerkers kunnen tot drie dagen per week thuiswerken. Dit geeft hen de nodige flexibiliteit om hun taken uit te voeren in optimale omstandigheden, maar ook om professionele en familiale verplichtingen makkelijker te combineren.

Zelfsturende teams

Aansluitend bij de aankondiging van het hybride werken werd het project zelfsturende teams verder uitgerold. Het is de bedoeling om teams op een meer projectmatige manier te laten werken aan hun zelforganisatie en de betrokken teamleaders actief te ondersteunen van een hiërarchische naar een meer ondersteunende en coachende vorm van leidinggeven. Daarvoor werd een opleidingsprogramma

uitgewerkt met een selectie van e-learningmodules om de verantwoordelijkheidszin en zelfsturing van Smals-teams te ondersteunen, en om het leer- en innovatievermogen van de zelfsturende teams te stimuleren. Tot slot werden een reeks ontwikkelmodules voorgesteld om de teams de nodige inzichten en vaardigheden bij te brengen om zich als vertrouwenspartner van hun klant te ontwikkelen.

Het welzijn van onze medewerkers bleef in 2021 belangrijk

Wij hechten veel belang aan de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers. Zij kunnen terecht bij onze interne Dienst Welzijn voor problemen of vragen rond ergonomie en gezondheid op het werk, maar ook voor afspraken bij de arbeidsarts, griepvaccinaties en kankeropsporingsonderzoeken. Deze dienst voert gesprekken met medewerkers, onder

andere in het kader van langdurige afwezigheden, re-integratietrajecten en persoonlijke problematieken en ondersteunt het re-integratieproces van langdurig zieke medewerkers. Er werden tevens verschillende initiatieven rond preventie van stress en burn-out opgezet in samenwerking met Smals Academy.

Smals Academy: een omschakeling naar volledig virtuele opleidingen

Al onze medewerkers kunnen genieten van continue bijscholing. We hebben onze eigen 'Smals Academy', die door een tiental mensen wordt geanimeerd, en bieden onze medewerkers een solide structuur om voortdurend bij te leren. We schenken veel aandacht aan e-learning en zijn overgegaan naar virtuele opleidingen om verder tegemoet te komen aan hun behoeften tijdens de pandemie.

In 2021 werden 2754 opleidingsaanvragen gerealiseerd, tegenover 2561 in 2020, waarvan 639 in Software Development en 402 in Human Resources. Het merendeel van de HR-opleidingen had in 2021 opnieuw te maken met wellbeing. Transversaal knowledge management kwam in 2021 op de derde plaats. Ook de zogenaamde soft-skills waren veelgevraagd en stonden in grote mate in het teken van wellbeing-thema's.



Tom Van Medegael
Trainer bij Smals
Academy

"Studeren stopt niet op het moment dat je je diploma behaalt. Levenslang leren is een noodzaak, zowel in IT als daarbuiten. De Smals-medewerkers hebben dat goed begrepen: ze volgen virtuele opleidingen, webinars, infosessies, learning snacks, ... Ik heb nog nooit zoveel opleidingen gegeven als in 2021."

BESTUUR

Gemeenschappelijk beheer voor en door de publieke sector

Smals biedt 'shared services' aan: ICT-diensten in gemeenschappelijk beheer in opdracht van de leden. Als vereniging van aanbestedende overheden, beantwoordt Smals aan de wettelijke criteria voor 'in-house'-dienstverlening. Dankzij een zuivere focus op de ICT-noden van de leden, beschikken zij over performant informatiebeheer met maximale flexibiliteit tegen minimale kosten.

De oorsprong van Smals ligt in de sociale zekerheid. Bij de oprichting en organisatie van de KSZ heeft de Belgische wetgever (Wet van 15 januari 1990, hoofdzakelijk artikel 17bis) een aantal opgesomde instanties, die zich verenigen voor de gezamenlijke verwezenlijking van hun ICT-behoefte, verplicht om dat te doen in de vorm van een kostendelende vzw. Lang voordien stond Smals ook al mee aan de wieg van onder meer de veralgemeende kinderbijslag, de oprichting van de sociale zekerheid voor werknemers en de veralgemeende ziekte- en invaliditeitsverzekering.

Overheden hebben vaak sterk vergelijkbare behoeften op het vlak van informatiebeheer: expertise, technische standaardisatie, schaalvoordelen in ICT-infrastructuur, hergebruik van software-componenten... Dankzij Smals brengen de leden hun middelen bij elkaar, en delen ze de kosten.

Strategische controle en strikte focus

De activiteiten van Smals zijn zuiver gericht op overheidsorganisaties, die als lid een daadwerkelijke controle uitoefenen

over haar werking via de statutaire organen van de vzw. De leden controleren Smals, haar strategie en belangrijke beslissingen, onder meer via de Algemene Vergadering, het Bestuursorgaan, het Strategisch Comité en het Auditcomité.

Smals biedt haar diensten uitsluitend aan de leden aan, tegen kostprijs. In die zin werkt de vereniging als een 'in-house' ICT-dienst met een zuivere focus op de publieke sector – in het bijzonder op het domein van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. De leden zijn vrij om met Smals te werken, om zelf in hun ICT-noden te voorzien of om zelf een beroep te doen op de private sector. De Overheidsopdrachtenwet van 17 juni 2016, in het bijzonder artikel 30, verduidelijkt het wettelijk kader voor 'in-house' opdrachten.

Transparantie en samenwerking

De leden vertrouwen Smals als 'in-house' dienstverlener ICT-opdrachten toe, die ze opstarten in rechtstreeks overleg en voortdurend bijsturen. Het kader voor de samenwerking is opgenomen in de zogenaamde Algemene



Samenwerkingsmodaliteiten (ASM). De specifieke doelstellingen en wederzijdse engagements over een project, dienst of detachering worden 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).

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 de lopende synergieprogramma's, de G-Clouddiensten en de interfederale initiatieven in de strijd tegen de Covid-pandemie.



Algemene vergadering

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

het Bestuursorgaan. Daarin zetelen ook twee bestuurders voorgedragen door de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid en door de staatssecretaris voor Begroting.

Alle aangesloten organisaties (zie ledenlijst, p. 74) zijn lid van de Algemene Vergadering.

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 (voorheen 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 1 maart 2022 hadden volgende personen zitting in het Bestuursorgaan:

Pierre Vandervorst – voorzitter

Sarah Scaillet – ondervoorzitter
Federale Pensioendienst (FPD)

Frank Robben – gedelegeerd bestuurder
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

Christine Miclote – plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

Jan Bertels – bestuurder

Voorgedragen door de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

Benoît Collin – bestuurder

Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Karen De Sutter – bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)

Thibaut Duvillier – bestuurder

eHealth-platform

Jocelyne Julémont – bestuurder

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Anne Kirsch – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

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

Iriscare

Koen Snyders – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Annelies Steeman – bestuurder

Voorgedragen door de Staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming

Anne Vanderstappen – bestuurder

Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

Jean-Marc Vandenberg – bestuurder

Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

Ilse Waumans – bestuurder

E-gov Select vzw



Directiecomité

Het directiecomité vertaalt de bedrijfsstrategie concreet naar de dagelijkse leiding van de vzw. Het comité staat onder de strategische leiding van Frank Robben, gedelegeerd bestuurder, en onder de operationele leiding van Jean-Luc

Vanneste, managing director. Op 1 maart 2022 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercruysse.

Strategisch Comité

Het Strategisch Comité wordt bijeengeroepen en voorgezeten door de gedelegeerd bestuurder. Het comité rapporteert aan het Bestuursorgaan en stelt strategische doelstellingen voor, valideert de operationele doelstellingen 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 2021 waren:

dhr. **Jan Bertels** – bestuurder voorgedragen door de Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid

mevr. **Christine Miclotte** – HZIV

mevr. **Karine Moykens** – Departement WVG

dhr. **Frank Robben** – Gedelegeerd bestuurder Smals

mevr. **Sarah Scaillet** – FPD

dhr. **Koen Snyders** – RSZ

mevr. **Annelies Steeman** – bestuurder voorgedragen door de Staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming

dhr. **Jean-Marc Vandenberg** – RVA

mevr. **Anne Vanderstappen** – RSVZ

dhr. **Pierre Vandervorst** – Voorzitter Smals

Auditcomité

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 31 september 2010 en rapporteert aan het Bestuursorgaan. Het Auditcomité bestaat uit vier leden van het Bestuursorgaan en drie externe leden. Op 31 december 2021 waren de volgende personen lid van het Auditcomité :

dhr. **Koen Snyders** (RSZ), voorzitter

mevr. **Christine Miclotte** (HZIV)

mevr. **Anne Vanderstappen** (RSVZ)

dhr. **Pierre Vandervorst** (Smals)

dhr. **Jean-Pierre Garitte**, externe expert

dhr. **Pierre Pots**, externe expert

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). 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 20 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.

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde viermaal in 2021, telkens in aanwezigheid van de voorzitter van het Auditcomité, 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 verstrekte 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 2021 nam het Auditcomité kennis van drie auditverslagen, namelijk: Application Development, Asset Management en Re-Use. In 2021 werden 16 opvolgingsaudits uitgevoerd.

Interne audit

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 10 september 2010, is een adviserend subcomité van het Bestuursorgaan. Het Auditcomité bestaat uit vier leden van het Bestuursorgaan en drie externe leden. In het boekjaar 2021 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 Bestuursorgaan 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 toezichtsoverdracht en controle in ruime zin. Het Auditcomité kan zich alle nuttige inlichtingen of stukken laten verstrekken en elk nazicht laten uitvoeren.

1. Financiële rapportering

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

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 2021 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 2020 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 adviezen 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.



Risicobeheer

We hebben allemaal een rol te spelen

Smals gebruikt al meer dan tien jaar een centraal register om haar bedrijfsrisico's op te volgen. Dit register bestaat uit een aantal dynamische lijsten, waarvan de inhoud varieert volgens een vastgelegde en gestandaardiseerde workflow. Effectief risicobeheer wordt gekenmerkt door de betrokkenheid van iedereen, en bij Smals zijn we er trots op te kunnen zeggen dat bijna de helft van onze risico's werd geregistreerd op initiatief van medewerkers op het terrein.

Normen, aangepast aan onze opdracht en specifieke kenmerken

Verantwoordelijkheden, communicatie en basisprincipes zijn geformaliseerd in een risicobeheersingsbeleid dat regelmatig wordt getoetst. Dit beleid gaat hand in hand met bijlagen die de risico's objectief classificeren en beoordelen.

Het gebruik van deze instrumenten maakt een efficiënte behandeling en monitoring van de risico's door onze diensten mogelijk, en ook de evaluatie van de algemene performance van processen via concrete indicatoren.

Communicatie, communicatie, en nog eens communicatie!

Om een consistent beeld te krijgen van de blootstelling van Smals, is het van essentieel belang om het register up-to-date te houden. Daarom zorgen we voor een zo groot mogelijke bewustmaking en verspreiding van de vastgelegde normen. Dit gebeurt door middel van onthaalbijeenkomsten voor de

nieuwe werknemers, formele integratie in verschillende officiële organen, deelname aan bepaalde projecten en specifieke campagnes gericht op geselecteerde medewerkers.

Tot slot brengen we regelmatig verslag uit aan het Directiecomité, op basis van de publicatie en presentatie van een driedelig rapport:

- **Een momentopname van het register** op basis van een export na de opvolgingsgesprekken met de risico-eigenaars, samengevat in twee overzichten die de belangrijkste actieve risico's en prioriteiten inzake risicobeheer visualiseren.
- **Aanpassingen sinds het laatste verslag:** met name de risico's die zijn afgehandeld, ongeacht de toegepaste strategie, maar ook de nieuw geregistreerde en bijgewerkte risico's.
- **Enkele statistieken**, zoals de dekking van het classificatiemodel, de risico's per eigenaar en per bron.

Het eerste verslag van het jaar wordt ook aan het Auditcomité voorgelegd.

2021 in cijfers

- 114 "actieve" risico's aanwezig in het jongste verslag voor 2021
- 93 risico's geregistreerd en geanalyseerd, op een totaal van 803 geregistreerde risico's sinds de oprichting van het register in 2010
- 80 opvolgingsgesprekken, gespreid over alle risico-eigenaren



Gezamenlijke ICT-aankopen via overheidsopdracht

Smals respecteert strikt de wetgeving op de overheidsopdrachten. Gezien de samenstelling van haar organen is de vzw Smals zelf, net als haar leden, 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. Met 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.

BTW-vrijstelling voor de eigen prestaties

Smals betaalt BTW op al haar aankopen en deze BTW is niet aftrekbaar. Het BTW-bedrag dient dus in de gemaakte kosten te worden doorgerekend. Op de eigen toegevoegde waarde, zoals hoofdzakelijk de prestaties door eigen personeel, moet echter geen BTW worden aangerekend. Als 'in house' dienstverlener en kostendelende structuur is Smals immers een vereniging van organisaties die zelf geen BTW-plichtige entiteiten zijn.

Het Belgische BTW-wetboek is een getrouwe uitvoering van de principes die de Europese Unie oplegt, meer bepaald in artikel 132, 1-f van de Richtlijn 2006/112/ EG over het gemeenschappelijke stelsel van belasting over de toegevoegde waarde (Raad van 28 november 2006). Wanneer aan de voorwaarden voldaan is, geldt deze BTW-vrijstelling automatisch.

Samenwerkingsprotocol met Inspectie Financiën

Voor heel wat ICT-raamovereenkomsten treedt Smals op als aankoopcentrale: tijdens de looptijd van het contract kunnen de leden die dit wensen, producten of diensten afnemen aan dezelfde voorwaarden, zonder nood aan een aparte procedure. Publieke instellingen met gelijklopende ICT-noden vermijden zo de investering, het risico en de doorlooptijd van een aparte overheidsopdracht.

Om de controle die de Inspectie van Financiën bij sommige van de in de aankoopcentrale opgenomen organisaties op hun bestellingen uitvoert, vlotter te laten verlopen, sloot Smals voor het eerst met de Inspectie een samenwerkingsprotocol. De samenwerking werd in december 2021 positief geëvalueerd, verder verfijnd en voor onbepaalde duur verlengd. Het protocol is publiek toegankelijk op de Smals-website: www.smals.be/nl/content/leveranciers.

Ledenlijst

Deze instellingen waren lid van Smals op 21 maart 2022.

Leden in categorie A

Controledienst voor de Ziekenfondsen (CDZ)
eHealth-platform
Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris)
Federale Pensioendienst (FPD)
FOD Sociale Zekerheid (FOD SZ)
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO)
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW)
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)
Agentschap voor Buitenlandse Handel
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)
Centrum voor Cybersecurity België (CCB)
Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG)
College van hoven en rechtbanken
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)
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 Select vzw
Enabel
En bord de Soignes scrl
Entreprise publique des technologies numériques de l'information et de la communication (ETNIC)
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 Migratiecentrum (Myria)
Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de rechten van de mens
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
Federale Ombudsman
Federale Politie
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 VVVL)
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 Elektriciën
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)
 Interregionaal Orgaan voor de Gezinsbijslag (ORINT)
 Iriscare
 Kas der geneeskundige verzorging van HR Rail
 Koninklijk Meteorologisch Instituut (KMI)
 L'Habitation Jemeppeinne
 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
 Veiligheid van de Staat
 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 Innoveren en Ondernemen (VLAIO)
 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 Justitie en Handhaving (AJH)
 Vlaamse overheid - Agentschap Opgroeien (voorheen Jongerenwelzijn)
 Vlaamse overheid - Agentschap Opgroeien regie (voorheen Kind & Gezin)
 Vlaamse overheid - Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming
 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
 Waarborg en sociaal fonds voor de Vastgoedsector
 Waarborg en sociaal fonds voor het Tuinbouwbedrijf
 War Heritage Institute

Leden in categorie C

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



Smals

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

Verantwoordelijke uitgever

Gedelegeerd bestuurder
Frank Robben

Redactie

Emmanuelle Liessens
Jan-Frans Lemmens

Vertaling

Nathalie Vanbrabant
William Smet
David Degrendele

Opmaak

Quentin Delsaut
Maryam Tazi

Productie

Bucom

Drukwerk

Snel