



Activiteitenverslag
2015



VOORWOORD

“Je mag nooit de vlucht van de droom afschrikken met de revolver van de realiteit.”
Marie Gevers
(Guldentop)

Meer realiseren met minder middelen. Dit is de opdracht die Smals in 2015 kreeg van haar leden, nadat de federale regering besloot om de werkingsmiddelen van de overheid fors in te krimpen. Dankzij de inspanning van al onze medewerkers en onze volgehouden focus op kostenbeheersing, zijn we deze uitdaging aangegaan en konden we een indrukwekkende besparing op kostprijs realiseren.

De vraag naar detachering van medewerkers en consultants uit de private sector bleef groeien. De omzet en het aantal medewerkers kenden voor het eerst sinds lange tijd een lichte terugval. Dankzij een productiviteitsverhoging van 10% in de intramuros-activiteiten, bovenop de inspanningen van vorige jaren, ging de substantiële kostenbeheersing niet ten koste van de kwaliteit van de geleverde diensten.

Nog betere services tegen een duurzaam betere prijs zijn het doel van het G-Cloud ICT-synergieprogramma, gedragen door de openbare instellingen van sociale zekerheid en de federale overheidsdiensten. Smals is als hun vertrouwde in-house ICT-organisatie één van de drijvende krachten achter dit programma. In 2015 waren de eerste realisaties een feit. Kritieke diensten voor eHealth en de Vlaamse zorgsector draaiden live op een open source cloudplatform. En de HZIV won een e-Gov Award met de perfect geslaagde migratie van zijn ICT-infrastructuur naar de G-Cloud.

Ondanks de focus op kostenbeheersing bleven de leden in 2015 investeren in hun toekomst. Zo gaf de RSZ het startschot voor een ingrijpende modernisering van de werkgeversrekeningen, gespreid over meerdere jaren. Justitie rekt op de e-Box om de communicatie met advocaten, notarissen en deurwaarders te stroomlijnen.

Tegelijk tonen technische realisaties nu voluit hun meerwaarde. De elektronische uitwisseling van medische informatie via het eHealth-platform kent bijvoorbeeld een doorbraak dankzij de massale bewustmaking in de sector. Meer dan 3,3 miljoen Belgen hebben al hun geïnformeerde toestemming gegeven voor de beveiligde uitwisseling, bijna tien keer meer dan een jaar eerder.

Het vaste vertrouwen van de leden en de inzet van alle Smals-medewerkers zijn de sleutel tot een performant ICT-dienstenaanbod met een hoge toegevoegde waarde voor de Belgische burgers en in ons land actieve ondernemingen. We kunnen het niet vaak genoeg zeggen, de samenwerking tussen de openbare instellingen van sociale zekerheid is exemplarisch. Dit laat ons toe om, in een budgettair moeilijke context, de lat hoog te blijven leggen.

Dank aan allen die dit mogelijk maken.



Pierre Vandervorst
Voorzitter



Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

INHOUD

- 1**
Voorwoord
- 4**
"In-house"-dienstverlening
binnen duidelijk Europees kader
- 6**
Synergie rondom de overheidscloud
- 8**
ICT voor werk, gezin en gezondheid
- 10**
Duurzaam omgaan met middelen,
mens en milieu
- 12**
Bedrijfsprofiel
- 18**
Kerncijfers
- 20**
Klantenbeheer bouwt
verder op stevige
vertrouwensrelatie
- 21**
Onderzoek
- 26**
Projecten
- 41**
Overzichtslijst van projecten
- 43**
Diensten
- 57**
HR
- 62**
Ledenlijst

2



'IN-HOUSE'-DIENSTVERLENING BINNEN DUIDELIJK EUROPEES KADER

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

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

De Belgische wet op de oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid (15 januari 1990, hoofdzakelijk artikel 17bis) verplicht de daarin opgesomde instanties die zich verenigen voor de gezamenlijke verwezenlijking van hun ICT-behoefte, om dat te doen in de vorm van een kostendelende vzw.

Strategische controle en strikte focus

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

Het wettelijk kader over 'in-house' opdrachten werd ondertussen verder verduidelijkt door de Europese richtlijn 2014/24/EU, in het bijzonder artikel 12, goedgekeurd op 26 februari 2014. Rechtspraak van het Europees Hof van Justitie had eerder al dezelfde principes benadrukt. In lijn met de Europese richtlijn hebben alle Smals-leden een vertegenwoordiger in de belangrijkste beslissingsorganen, zodat ze een daadwerkelijke controle behouden over de strategische objectieven en belangrijke beslissingen.

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

Transparantie en samenwerking

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

Smals en de aangesloten instellingen hechten veel belang aan afspraken, transparantie en voorspelbare budgetten. Per opdracht beschikt elke lidinstelling als klant over een duidelijk overzicht van de geleverde diensten en een heldere projectie van de verwachte uitgaven.

Dankzij het kostendelende mechanisme van Smals kunnen de leden vlot in gemeenschappelijk beheer diensten uitbouwen en onderling verrekenen. Dit model vormt een belangrijke troef voor het lopende synergieprogramma en de uitbouw van G-Cloud-diensten in gemeenschappelijk beheer.

Gezamenlijke ICT-aankopen

Voor elke aankoop van hardware, software en ICT-diensten respecteert Smals strikt de geldende procedures voor de publieke sector. Door haar status als 'in-house'-dienstverlener kwalificeert de vzw zelf, net als de aangesloten instellingen, als aanbestedende overheid. De overheidsopdrachtenwetgeving is dus van toepassing wanneer Smals een beroep doet op de private ICT-markt.

Dankzij haar zuivere focus op ICT heeft Smals een ruime expertise opgebouwd op het vlak van overheidsopdrachten voor hardware, software en bijhorende diensten. Door haar terreinkennis en schaalvoordelen slaagt Smals er systematisch in om competitieve prijzen te bedingen voor de juiste producten en diensten.

Deze expertise gaat van het systematisch rondvragen via de lidinstellingen en het ICT Monitoring Comité naar gezamenlijke ICT-noden, het opstellen van gedetailleerde 'requirements' tot het kiezen van de juiste procedure. Dit kan gaan van een zuivere prijsvraag tot een kwalitatieve vergelijking, of zelfs een concurrentiedialoog (competitive inquiry) als procedure voor de aankoop van nieuwe technologie. Daarbij worden nieuwe mogelijkheden in rechtstreeks overleg met de markt gedetecteerd en vergeleken met de huidige en toekomstige noden.

Dankzij de ervaring van Smals kan de publieke sector nog beter kiezen voor toekomstgerichte technologie, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften. Er is systematisch overleg tussen de overheidsinstellingen en Smals over gezamenlijke behoeften, alvorens een overheidsopdracht uit te schrijven. In overleg met de G-Cloudpartners en met ForCMS wordt afgesproken welke instellingen welke overheidsopdrachten uitschrijven.

De meeste ICT-raamovereenkomsten bevatten een overheidsopdrachtcentrale-clausule: andere overheden die dit wensen kunnen tijdens de volledige looptijd 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. Leveranciers die intekenen voor de overheidsopdrachten van Smals zien hun investering beloond met extra bestellingen tegen minimale bijkomende formaliteiten.

Als onderdeel van het synergieprogramma van de federale overheid worden alle gunningen met een opdrachtcentrale-clausule systematisch aangekondigd op het beveiligde kennisplatform 'BeConnected'. Geïnteresseerde instellingen kunnen daar details vinden over de partijen en voorwaarden. Verder worden de ICT-lastenboeken van Smals gepubliceerd in de e-catalogus van ForCMS.



SYNERGIE RONDOM DE OVERHEIDSCLOUD

Samenwerking zit al ruim 75 jaar in het DNA van Smals. Gedeelde expertise en gezamenlijke technische infrastructuur zijn al sinds het prille begin de sleutel tot performante ICT-diensten met een lagere kostprijs. In de huidige context van forse besparingen gaan steeds meer openbare instellingen mee op zoek naar synergie. Het G-Cloudprogramma kreeg in 2015 concreet gestalte, gedragen door federale overheidsdiensten én openbare instellingen van sociale zekerheid. Smals is één van de actoren die het initiatief dragen.

De samenwerking van Smals met de openbare instellingen van de sociale zekerheid (OISZ) is exemplarisch voor het ICT-beheer binnen de overheid. De jarenlange uitbouw van gemeenschappelijke diensten heeft gezorgd voor een sterke samenhang tussen systemen, toepassingen, datamodellen en governance. Openbare instellingen op andere domeinen kunnen op hun vraag ook bij Smals terecht, in het bijzonder wanneer dat schaalvoordelen en synergie oplevert.

In 2015 ontstond een belangrijk nieuw synergieprogramma op federaal niveau. Onder de naam 'G-Cloud' worden generieke ICT-diensten van de nieuwe generatie opgezet, onder meer met behulp van cloud-technologie. Het synergieprogramma bevat ook klassieke ICT-diensten en opportuniteiten zoals de gezamenlijke aankoop van ICT-middelen. De OISZ en Smals hebben gekozen om een actieve rol te spelen in het G-Cloudinitiatief, dat mede gedragen wordt door belangrijke federale overheidsdiensten (FOD) buiten de sociale zekerheid en de gezondheidszorg.

g-cloud

Bouwstenen voor de G-Cloud

Uitgangspunt van het G-Cloudprogramma is dat overheidsdiensten vaak nog zelf ICT-diensten beheren die generiek van aard zijn – bijvoorbeeld op het vlak van basisinfrastructuur – en die performanter, flexibeler en goedkoper in gemeenschappelijk beheer kunnen worden gebouwd. Dit laat toe om sneller op technologische trends zoals 'cloud computing' in te spelen en om spelers uit de private sector te betrekken op duurzame wijze, met respect voor de wetgeving op de overheidsopdrachten en onder strategische controle van de overheid.

Harde ICT-infrastructuur (servers, netwerken, opslag), zachte infrastructuur (beveiliging, e-mail, IP-telefonie), standaard-toepassingen en -platformen worden binnen het G-Cloudprogramma als een 'service' aangeboden. De diensten zijn snel, flexibel en waar mogelijk via zelfbediening toegankelijk. Ze worden aangerekend in functie van het reëel gebruik. Elk onderdeel wordt beheerd door één van de FOD's, de OISZ en hun gemeenschappelijke ICT-organisatie Smals, of onder hun verantwoordelijkheid door een partij uit de private sector.

Het G-Cloudprogramma beschikt over een duidelijke roadmap, die wordt bewaakt en bijgestuurd door een G-Cloud Strategic Board (GCSB) en die wordt uitgewerkt door een G-Cloud Operational & Programme Board (GCOPB). Het synergieprogramma zal al in 2016 goed zijn voor minderuitgaven in ICT ter waarde van enkele miljoenen euro, terwijl de kwaliteit van de dienst meer dan ooit gewaarborgd is.

Smals reikte in 2015 als 'service owner' belangrijke bouwstenen aan voor het G-Cloudprogramma, onder meer een aanbod Intrastructure-as-a-Service, Storage-as-a-Service, Internet Access Protection, IT Service Management en Platform-as-a-Service. Ook de twee datacenters van Smals maken deel uit van het G-Cloudprogramma, dat een consolidatie voorziet van overheidsdatacenters naar een viertal goed uitgeruste locaties.

Flexibel samenwerken aan kostprijs

De vzw-rechtsvorm van Smals biedt al sinds haar oprichting in 1939 een pragmatisch, flexibel kader om in te spelen op de noden van de instellingen. Marktconforme arbeidsvoorwaarden helpen om getalenteerde ICT-specialisten aan te werven. Het verrekenen van ICT-diensten aan kostprijs doet dienst als een financieel kader dat de samenwerking in virtuele teams kan ondersteunen. Zo kunnen de ICT-afdelingen van de lidinstellingen maximaal participeren in synergieën, binnen en buiten het G-Cloudprogramma.



Ketenoptimalisatie tussen de instellingen zorgt voor een hoge return-op-investering, zowel naar kosten als naar toegevoegde waarde voor burgers en ondernemingen. Smals kent als geen ander de specifieke ICT-noden van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg en helpt de betrokken instellingen om samen richting te geven aan ambitieuze transformatieprocessen.

Als gevolg van de zesde staatshervorming vertakken de beleidsdomeinen van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg verder naar het regionaal en lokaal niveau. Elk van deze bestuursniveaus kan rekenen op de expertise van Smals. Dankzij ons flexibel kader, onze uitstekende succesratio in ICT-projecten, nauw overleg, een uitstekende domeinkennis en realisaties aan kostprijs, ligt de focus maximaal op toegevoegde waarde voor de burgers en ondernemingen.

Schaarse expertise, standaardisatie, schaalvoordelen

De lidinstellingen kunnen via Smals snel en duurzaam beschikken over competente ICT-medewerkers. De 'shared services'-aanpak biedt belangrijke voordelen voor de uitbouw van gemeenschappelijke ICT-diensten op grote schaal, technische standaardisatie, het uitwisselen van expertise en 'best practices' en de flexibele inzet van mensen en middelen.

Flexibiliteit en standaardisatie gaan hand in hand. Smals helpt haar leden te streven naar open standaarden, maximaal hergebruik van code en de technische integratie van toepassingen en authentieke bronnen. Technologische standaardisatie garandeert een maximale uitwisselbaarheid van gegevens tegen een minimale kost.

In de Belgische sociale zekerheid en gezondheidszorg is e-government uitgegroeid tot een ecosysteem, dat de missie van de individuele instellingen overstijgt. De waarde van informatie stijgt naarmate meer partijen ervan gebruik maken, met respect voor veiligheid en privacy. Standaardisatie is de sleutel tot schaalvoordelen. Zo zorgt Smals ervoor dat de kost van ICT-diensten steeds lager uitvalt naarmate meer publieke instellingen met gelijklopende noden er gebruik van maken.

ICT VOOR WERK, GEZIN EN GEZONDHEID

De lat voor e-government en e-health ligt elk jaar hoger. De sociale zekerheid hanteert al jaren het 'only once'-principe voor het opvragen van informatie. Internet is het dominante informatiekanaal geworden voor de communicatie tussen burgers, bedrijven en de overheid. In de bouw-, schoonmaak- en vleessector checken de medewerkers elke dag online in op de werkplaats, in een breed gedragen strijd tegen fraude en sociale dumping.

Binnen de overheid zelf zorgt ICT voor meer efficiëntie, dankzij procesherziening en het elektronisch uitwisselen van reeds elders gekende informatie. Alleen al binnen de sociale zekerheid hebben de openbare instellingen in 2015 meer dan 1 miljard berichten elektronisch uitgewisseld via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid. Ook in de gezondheidszorg is de elektronische uitwisseling van informatie fors uitgebreid, met het eHealth-platform als veilige draaischijf, dankzij de geïnformeerde toestemming om gegevens te delen van meer dan 3 miljoen Belgische burgers.

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

Meerwaarde en minder administratieve lasten

De administratieve lasten die wegen op de Belgische ondernemingen en zelfstandigen zijn volgens de cijfers van het Planbureau gehalveerd in tien jaar tijd: van 3,43% van het BBP (2002) naar 1,70% van het BBP (2012). Een belangrijke mijlpaal was de informatisering van de sociale zekerheid met de verplichte elektronische 'Multifunctionele aangifte' (DmfA) vanaf april 2003. De elektronische aangifte verving een onoverzichtelijke stroom van individuele aangiften naar zo'n 25 openbare instellingen. De Belgische werkgevers besparen sinds de DmfA fors op hun loonadministratie. Het Planbureau berekende een jaarlijks recurrente besparing van 1,7 miljard Euro.

In 2015 gaven elk kwartaal zo'n 264.000 werkgevers – rechtstreeks of via hun erkend sociaal secretariaat – de loon- en prestatiegegevens door aan de sociale zekerheid. Volgens het Planbureau daalden de administratieve lasten voor werkgelegenheid in de periode 2012-2014 van 1,65% van de omzet naar 0,86% bij kleine ondernemingen, en van 0,22% naar 0,14% bij grote ondernemingen.

Voor elke werknemer betekent de elektronische aangifte een garantie van zijn of haar sociale rechten vanaf dag één. Voor de overheid zijn digitale informatiestromen een krachtig hulpmiddel om toekomstgericht te denken en de betaalbaarheid van onze sociale zekerheid op lange termijn te garanderen. De kosten van de vergrijzing en de werkloosheid kunnen beter worden ingeschat, terwijl een krachtige bestrijding van de sociale fraude zorgt voor extra inkomsten.

Elektronische uitwisseling gezondheidsgegevens voor 3,3 miljoen Belgen

Meer dan 3,3 miljoen Belgen hadden in het eerste kwartaal van 2016 hun geïnformeerde toestemming gegeven om hun gezondheidsgegevens elektronisch uit te wisselen via het eHealth-platform. Anderhalf jaar eerder waren dat er nog maar zo'n 300.000. De doorbraak in 2015 kwam dankzij de steun van de hele sector en een breder daadwerkelijk gebruik van de eHealth-toepassingen.

Het eHealth-platform is een performante centrale draaischijf waarlangs private en publieke actoren die informatie veilig uitwisselen, met strikte garanties voor de privacy en een beschikbaarheid van minstens 99,9%. Smals zorgt er mee voor dat informatie goed terecht komt: op het juiste moment, bij de juiste actoren, in alle veiligheid.

ICT speelt in de zorg voor gezondheid en welzijn steeds vaker een beslissende rol. Het leidt tot administratieve efficiëntie en steeds vaker ook tot het verbeteren van de medische praktijk. De Vlaamse bijzondere jeugdzorg nam een performant systeem in gebruik om jongeren snel op te vangen volgens hun individuele behoeften.

Anonieme eCare-registers tonen jaar na jaar aan welke ingrepen de beste resultaten geven. Bij een gekend defect met een kunstheup, pacemaker of ander implantaat zijn dragers zonnodig snel terug te vinden. Performant informatiebeheer kan in deze situatie levens redden. Ze is ook de basis voor efficiënte zorg dankzij 'Evidence based medicine'.



DUURZAAM OMGAAN MET MIDDELEN, MENS EN MILIEU

Maatschappelijk engagement is voor veel Smals-leden een deel van hun basisopdracht. Het is logisch dat hun vertrouwde ICT-partner dezelfde waarden deelt. Sociale bescherming en gelijke kansen, gezondheid en respect voor het leefmilieu, respect voor budgettaire verantwoordelijkheid en het verantwoord gebruik van openbare middelen zijn ook onze bezorgdheid.

Smals maakt zich de doelstellingen en waarden van haar leden eigen. Hun maatschappelijke taak is de onze, in domeinen zoals gezondheid, werk, gelijkheidsbeleid en respect voor het leefmilieu. Een programma rond Corporate Social Responsibility (CSR) of maatschappelijk verantwoord ondernemen werd binnen Smals uitgebouwd dankzij de inzet van vele medewerkers. Dit heeft betrekking op de zorg voor onze medemens (people), onze omgeving (planet) en het zorgzaam besteden van overheidsmiddelen (profit).

Smals verwacht van haar leveranciers dat ze ook maatschappelijk verantwoord ondernemen, met een strikt respect voor de Belgische en internationale arbeidswetgeving. De aankoopprocedures bevatten daarom sinds 2015 standaard een CSR-vragenlijst.

In tijden van budgettaire krapte streeft Smals ernaar om de financiële middelen van haar leden zo zorgvuldig mogelijk te gebruiken. Om de leden een optimale prijs-kwaliteitverhouding te blijven bieden, mikte Smals in 2015 op een productiviteitsverbetering van 10% op haar activiteiten. Dankzij een vermindering van de kosten, een verhoogde productiviteit, goedkopere diensten en recurrente effecten van eerdere maatregelen werd deze doelstelling ruimschoots gehaald (149%). De succesratio van ICT-projecten ligt hoog: 85% werd binnen de afgesproken timing afgehandeld en 88% binnen het gestelde budget.

Opleiding, gezondheid en gelijke kansen

Smals voert een gelijkheidsbeleid. In 2015 werkten er 15 nationaliteiten voor Smals. Liefst 18% van alle ICT-specialisten is vrouwelijk, of 27% van alle medewerkers. Met meer dan één op zes vrouwelijke ICT'ers doet Smals het beter dan het sectorgemiddelde.

Bij de aanwerving en in de verdere loopbaan zijn de competenties van onze mensen bepalend, ongeacht hun sekse, leeftijd, nationaliteit, sociale of etnische afkomst, seksuele geaardheid, geloofs- en levensbeschouwing, politieke voorkeur, handicap of lichamelijk kenmerk. Bijzondere kansengroepen worden aangespoord om een ICT-carrière uit te bouwen. Smals kent een hoge werkelijke pensioenleeftijd en een actieve rekrutering van zeer ervaren medewerkers.

Als werkgever treedt Smals correct en respectvol op ten aanzien van iedereen, en verwacht dit ook van haar medewerkers. We onthouden ons van elke vorm van racisme en discriminatie en behandelen iedereen met dezelfde eerbied voor diens waardigheid, gevoelens en overtuigingen.

Smals zorgt voor kwalitatieve werkgelegenheid aan marktconforme voorwaarden, een stabiele organisatie en duurzame groei in een vakdomein dat extreem snel evolueert. De vzw investeert fors in opleiding, voor een totaal van meer dan 2,1 miljoen Euro in 2015.

Gezond op en naast de werkvloer

Een gezond evenwicht tussen werk en vrije tijd is de beste garantie dat Smals op een duurzame wijze kan blijven rekenen op de inzet van haar medewerkers. Medische screenings, inclusief een gratis jaarlijks kankeronderzoek en vaccinaties tegen griep, helpen gezondheidsproblemen te voorkomen, of in een vroeg stadium op te sporen.

Smals spoort haar medewerkers aan om gezond en evenwichtig te eten, onder meer via kortingen in een nabijgelegen bio-restaurant. We namen ook voor het eerst deel aan de nationale campagne 'Dagen Zonder Vlees'. Dankzij een massale inzet van onze medewerkers werd Smals uitgeroepen tot winnaar voor 2015 in de categorie 'sociale ondernemingen'.

Medewerkers krijgen de gelegenheid om samen deel te nemen aan sportieve activiteiten: van een gezellige familiewandeling, over cardio-workouts en zaalvoetbal, tot loopwedstrijden van 5 kilometer tot een halve marathon. De 20 kilometer door Brussel is een jaarlijks hoogtepunt waarvoor meer dan 50 medewerkers hebben ingeschreven.

90% duurzame mobiliteit

Smals streeft naar een lagere ecologische voetafdruk, onder meer via het stroomverbruik en de vervoersmodaliteiten. De bedrijfsgebouwen zijn recent en scoren uitstekend op energieverbruik. Voor elektriciteit koos Smals het meest gunstige aanbod met 100% hernieuwbare energie.

De beide datacenters van Smals zijn uitgerust met innovatieve koelsystemen die koude buitenlucht, waterkoeling vanuit het kanaal Brussel-Charleroi en de klassieke elektrische koeling combineren. Dit verlaagt het stroomverbruik voor de koeling met zo'n 45% – een belangrijke factor in de operationele kost van beide datacenters.

Volgens het multimodale vervoersrapport van het Brussels Gewest komen zo'n 90% van alle medewerkers in de Brusselse Smals-vestigingen met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets naar het werk. Sinds 2015 ondersteunt Smals het bewustzijn rond duurzame mobiliteit onder meer binnen de nationale campagne 'Bike to work'. De Smals-medewerkers dragen zo bij tot een gezonde omgeving en het verzachten van de Brusselse verkeersknoop.



Bestuursorganen

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (RB), benoemd door de Algemene Vergadering, biedt bij uitstek een doorslaggevend controlemiddel van de lidinstellingen over het beleid van Smals. De Raad van Bestuur beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. De Raad van Bestuur draagt de begroting voor aan de Algemene Vergadering en benoemt de Voorzitter, Ondervoorzitter, Gedelegeerd bestuurder, Plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder, Algemeen directeur, Secretaris en leden van het Directiecomité. Op 1 juni 2016 hadden volgende personen zitting in de Raad van Bestuur:

Pierre Vandervorst – voorzitter

Christine Miclotte – ondervoorzitter

Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

Frank Robben – gedelegeerd bestuurder

Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

Georges Carlens – plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder

Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

Jo De Cock – bestuurder

Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Axel Delvoie – bestuurder

Beleidscel van de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

Jan Deprest – bestuurder

Egov vzw

Karel Deridder – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Thibaut Duvillier – bestuurder

eHealth-platform

François Florizoone – bestuurder

Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS)

Jean Moureaux – bestuurder

Sigedis vzw

Anne Ottevaere – bestuurder

Federaal agentschap voor de Kinderbijslag (Famifed)

Pierre Pots – bestuurder

Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)

Sarah Scaillet – bestuurder

Federale Pensioendienst (FPD)

Koen Snyders – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Laurent Taildeman – bestuurder

Vertegenwoordiger van de Minister van Begroting

Julien Van Geertsom – bestuurder

POD Maatschappelijke Integratie

Frank Van Massenhove – bestuurder

FOD Sociale Zekerheid

Anne Vanderstappen – bestuurder

Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

Jean-Marc Vandenbergh – bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW)

Luc Vanneste – bestuurder

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Strategisch Comité

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

De leden van het Strategisch Comité op 1 januari 2016 waren:

- dhr Frank Robben – gedelegeerd bestuurder Smals, voorzitter
- dhr Georges Carlens – RVA
- dhr Jo De Cock – RIZIV
- dhr Jan Deprest – Egov vzw
- mw Sarah Scaillet – FPD
- dhr Koen Snyders – RSZ
- dhr Laurent Taildeman – Kab. Min. Begroting
- mw Anne Vanderstappen – RSVZ
- dhr Pierre Vandervorst – Smals
- dhr Luc Vanneste – RJV
- een delegatie van het directiecomité van Smals

Auditcomité

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 31 september 2010 en rapporteert aan de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van de Raad van Bestuur en drie externe leden. Op 1 januari 2016 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

- dhr Koen Snyders (RSZ), voorzitter
- dhr Georges Carlens (RVA)
- dhr Frank Robben (KSZ)
- dhr Pierre Vandervorst (Smals)
- mw Anne Vanderstappen (RSVZ)
- dhr Jean-Marc Vandenbergh (HVV)
- dhr Karel Baeck, externe expert
- dhr Harald van Outryve d'Ydewalle, externe expert
- mw Josiane Van Waesberghe, externe experte

Karel Baeck is voormalig administrateur-generaal van de RVA, Harald van Outryve d'Ydewalle directeur Aankoopdienst bij Elia en Josiane Van Waesberghe adviseur-generaal interne audit bij de FOD Financiën.

De activiteiten rond Interne Audit en de rapportering aan het Auditcomité worden geleid door Marc Vael, Chief Audit Executive bij Smals. Dankzij zijn jarenlange ervaring is hij een internationaal erkende autoriteit in het vak. Marc Vael is tevens voorzitter van ISACA Belgium, de Belgische afdeling van de wereldwijde kennisorganisatie met meer dan 140.000 leden in 200 afdelingen die expertise uitwisselt en certificeert rond IT-governance, IT-risicobeheer, informatieveiligheid en IT-audit. Hij was in 2015 ook actief lid van de Permanente Stakeholders Groep van het European Network & Information Security Agency (ENISA). Marc Vael is permanent actief lid van het redactiecomité bij het Belgische Instituut van Interne Auditors (IIA BELGIUM) en als plaatsvervangend lid van de Vlaamse Toezichtcommissie. In 2015 had Marc Vael een mandaat als onafhankelijk bestuurder in het auditcomité van de Hogeschool Gent (HoGent) en als bestuurder bij het Studiecentrum voor Automatisering en Informatica (SAI).



Directiecomité

Het directiecomité vertaalt de bedrijfsstrategie concreet naar de dagelijkse leiding van de vzw. Het comité staat onder de strategische leiding van Frank Robben, gedelegeerd bestuurder, en onder de operationele leiding van Jean-Luc Vanneste, managing director. Op 31 december 2015 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercruyse.

Strategie

Mission statement

De baseline "ICT for Society" is formeel in de missie 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 appreciatie criterium en wil zo hun bevoorrechte ICT-partner blijven.

Strategie en bedrijfsprioriteiten

De leden van Smals stonden in 2015 opnieuw voor de uitdaging om structureel te besparen op hun werkings- en investeringskosten. Smals zette daarom in op synergie, productiviteit (performantiewinst en procesoptimalisatie), zonder de dienstverlening aan de klanten (SLA's) te vergeten. Deze prioriteiten kaderen in het doortrekken en realiseren van de strategische opties die Smals de voorbije jaren heeft geformuleerd.

Synergie

In 2014 werden er een aantal synergieprojecten opgestart. Die werden in 2015 verdergezet en afgewerkt. Een belangrijk synergieproject is het aanbieden van gemeenschappelijke infrastructuur in de vorm van de G-Cloud. Daar werd een grote stap voorwaarts gezet. De G-Cloud is een gemeenschappelijk initiatief, het is de community cloud van de overheid aangestuurd vanuit de 'G-Cloud Strategic Board' en de 'G-Cloud Operations & Programme Board'. De G-Cloud staat dus ten dienste van, en onder toezicht van de deelnemende instellingen. Smals is, als vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid, één van de uitvoerende partijen van dit synergieprogramma.

Productiviteitswinst

Smals realiseerde een productiviteitsverhoging van 10%. Deze inspanning gebeurde door besparingen (37%), door extra dienstverlening (39%) en door het slimmer (en dus goedkoper) uitvoeren van diensten aan de klant (24%).

Het flexibel inzetten van Smals-medewerkers, ook voor korte-termijnopdrachten bij klanten, bood een extra opportuniteit die resulteerde in een directe productiviteitsverhoging. Deze nieuwe dienstverlening biedt ook aan de medewerkers de opportuniteit om nieuwe ervaringen op te doen en hun inzetbaarheid te vergroten.

Lean

Het gebruik van Lean-concepten resulteerde dan weer in structurele procesverbeteringen die de komende jaren blijvende resultaten opleveren. De resultaten van de Lean-projecten zijn niet louter financieel. De focus ligt op het terugdringen van alle hindernissen in een excellente dienstverlening. Dat kan zowel slaan op snelheid van dienstverlening, de kostprijs ervan of het foutvrij leveren van de diensten. Na de 3 pilootprojecten in 2014 hebben we in 2015 negen Leanprojecten gestart. We hebben onder meer verbeteringen doorgevoerd voor de interne postbedeling, het opmaken van BSM's, de dienst GOTOT, de werkwijze met bestelbons voor de Aankoopdienst... De extra ervaring die we in 2014 en 2015 hebben opgedaan, leert hoe we verder onze processen het best kunnen verbeteren.

SLA's

Smals blijft uiteraard een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klant leveren. Daarom volgen we permanent op hoe goed Smals voldoet aan de verwachtingen van de klant, en nemen we maatregelen waar eventuele verbeteringen nodig zijn. We tonen op een transparante manier aan de klanten welk serviceniveau we bereikt hebben. In 2015 werd 95% van de SLA's gerespecteerd. Dat mooie resultaat kunnen we bereiken dankzij een regelmatige opvolging van incidenten en proactieve acties om deze te voorkomen.

Interne audit en risicobeheer

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 10 september 2010, is een adviserend subcomité van de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van de Raad van Bestuur en drie externe leden. In het boekjaar 2015 werd het voorzitterschap van het auditcomité uitgeoefend door de heer Koen Snyders, administrateur-generaal van de RSZ. De dienst Interne Audit, die rechtstreeks rapporteert aan het Auditcomité, staat onder leiding van de heer Marc Vael.

Onafhankelijkheid en deskundigheid

In het Auditcomité van Smals vzw zetelen drie externe leden. Op basis van voorgaande gegevens is de Raad van Bestuur van oordeel dat de onafhankelijke leden van het Auditcomité van Smals vzw voldoen aan de in artikel 96 § 1 9° van het Wetboek van Vennootschappen gestelde onafhankelijkheid en deskundigheid op het gebied van boekhouding en audit.

Taken en bevoegdheden

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

1. Financiële rapportering

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

2. Interne controle en risicobeheer

Minstens één keer per jaar onderzoekt het Auditcomité de doeltreffendheid van de interne controlesystemen en het risicobeheer, opgezet door het uitvoerend management, om er zich van te vergewissen dat de voornaamste risico's (met inbegrip van de risico's die verband houden met de naleving van de geldende wetgeving en reglementering) behoorlijk geïdentificeerd en beheerd worden. Daartoe bezorgt de 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 2015 analyseerde het Auditcomité het auditplan, het activiteitenverslag, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd.

4. Wettelijke controle van de jaar- en geconsolideerde rekeningen

In 2015 rapporteerde het Auditcomité aan de Raad van Bestuur over de geconsolideerde financiële resultaten van Smals op 31 december 2014. Na beoordeling van de toelichtingen die werden verstrekt door de directie van Smals en de commissarissen, verleende het Auditcomité een positief advies aan de Raad van Bestuur over de financiële resultaten en de feiten die deze resultaten beïnvloedden.

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

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

Dienst Interne audit

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

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

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

Tenslotte werkt de dienst Interne audit samen met de externe bedrijfsrevisor 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.

De dienst Interne Audit bestond in 2015 uit 1,5 voltijdse werknemers en staat onder leiding van Marc Vael.

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde in 2015 vier maal in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur, het diensthoofd Interne Audit en één departementsdirecteur van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne Audit vormden vaste agendapunten.

Het verslag van de dienst Interne Audit verstreekt telkens een overzicht van de recente auditverslagen. Het Auditcomité werd geïnformeerd over de voortgang van de implementatie van de auditaanbevelingen. De vertegenwoordigers van de commissaris verstrekten toelichting bij hun belangrijkste controlebevindingen.

In de loop van het jaar 2015 nam het Auditcomité kennis van de verslagen over het proces van Consultants intra muros, Intranext (MS SharePoint), Lean, eHealth incident management en Partena ISAE3402. Tijdens 2015 werden 7 opvolgingsaudits uitgevoerd. Daarnaast nam het Auditcomité ook kennis van de stand van zaken rond risicobeheer binnen Smals vzw en rond de laatste trends en evoluties in het domein van interne audit.

Risicobeheer

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

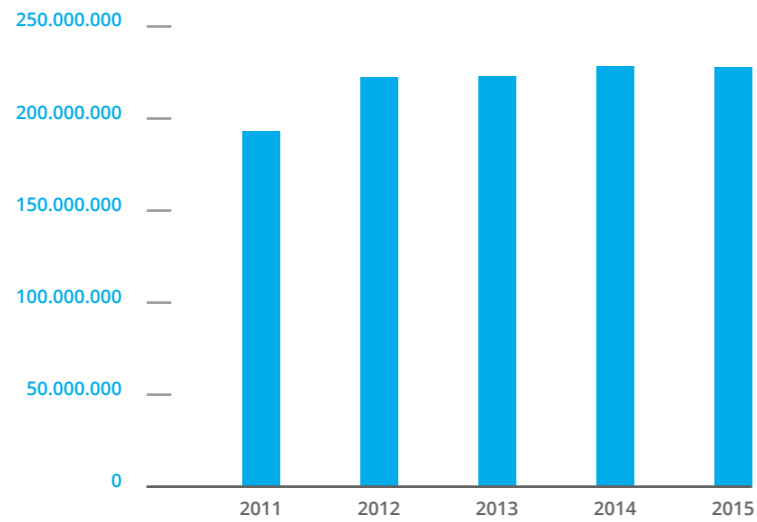
In 2015 kreeg de klassieke top-down-analyse een update. Deze oefening, die om de twee jaar moet plaatsvinden, bestaat concreet uit een bevraging van de directeurs per afdeling. Zij geven hun inschatting van de mate waarin Smals is blootgesteld aan de verschillende risico's. In 2015 werd gekozen voor een interactieve methode, waarbij de deelnemers de mogelijkheid hadden om zelf vragen te stellen over de te evalueren thema's en zo een objectievere inschatting te maken. De resultaten lieten toe om de meest 'kritieke' risico's te identificeren en de objectieven van de betrokken diensten hierop af te stemmen.

Dankzij een brede participatie in de beheersing van risico's helpen medewerkers om de werkprocessen en de kwaliteit van geleverde diensten verder te verbeteren. In 2015 liep de inspanning rond projectrisico's door dankzij bewustmaking via communicatie en een nauwe samenwerking op het vlak van projecten. Gekende risico's worden structureel opgevolgd via KPI's: Smals streeft naar een graduele verbetering van het aandeel opgevolgde risico's.

Om een aantal correctieve acties in de praktijk te valideren, koos Smals bovendien voor een simulatie van meerdere risicoscenario's op het vlak van informatieveiligheid. Deze tests gingen onder meer na of de betrokkenen de vertrouwelijkheid van de hen toevertrouwde gegevens strikt respecteren, en of de actuele normen op het vlak van de beschikbaarheid van toepassingen en diensten worden gehaald.

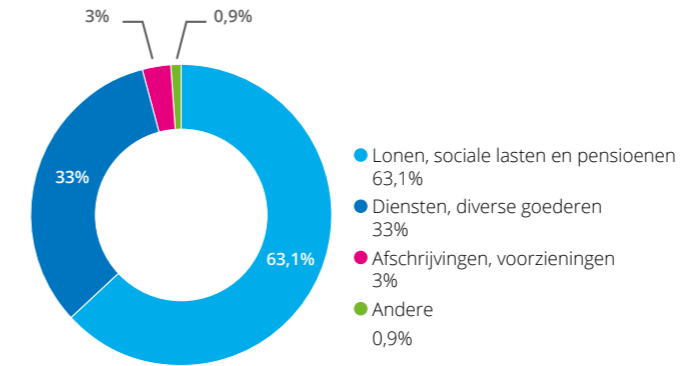
KERNCIJFERS

Evolutie van de omzet 2011-2015

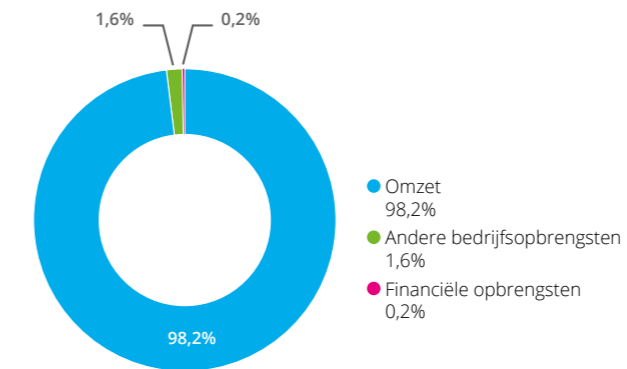


	2011	2012	2013	2014	2015
Omzet (EUR)	193.392.728	222.869.978	223.437.075	228.659.003	227.930.601

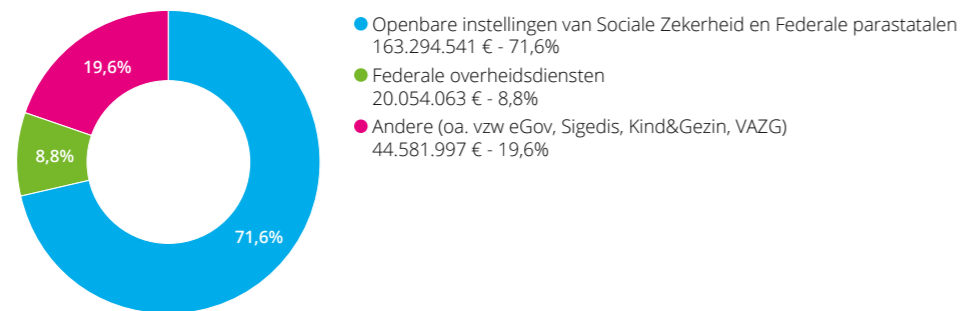
Kostenstructuur



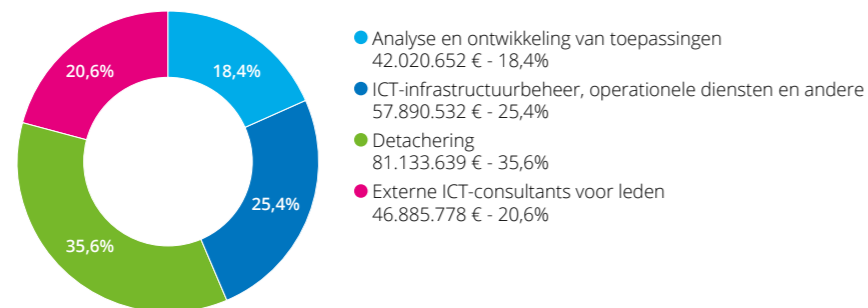
Opbrengsten



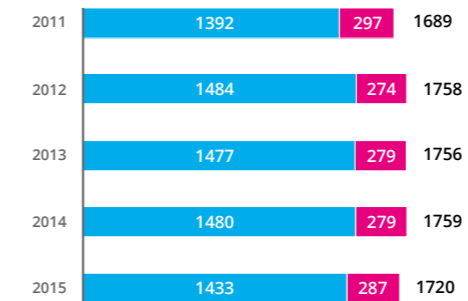
Samenstelling van de omzet naar klantengroep



Samenstelling van de omzet naar activiteiten



Aantal werknemers 2011-2015



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2011	1392	297	1689
2012	1484	274	1758
2013	1477	279	1756
2014	1480	279	1759
2015	1433	287	1720

KLANTENBEHEER BOUWT VERDER OP STEVIGE VERTROUWENSRELATIE

Dankzij een jarenlange intense samenwerking en een blijvende focus op sociale zekerheid en gezondheidszorg kent Smals de ICT-noden van haar leden door en door. Deze partnerrelatie is gebouwd op vertrouwen en gericht op de creatie van meerwaarde. In 2015 waren deze goede relaties een absolute noodzaak om een antwoord te bieden op de bijzondere uitdagingen van het jaar: het terugschroeven van de werkingsbudgetten en de structurele afbouw van het overheidstekort.

De afdeling klantenbeheer zorgt ervoor dat de Smals-leden beschikken over één aanspreekpunt voor al hun vragen inzake informatiebeheer van strategische, technologische en praktische aard. Deze aanpak laat toe om snel in te spelen op formele en minder formele vragen. Vanuit een nauwe samenwerking tussen de afdelingen klantenbeheer, onderzoek, toepassingsontwikkeling en ICT-infrastructuurbeheer adviseert Smals haar leden over de haalbaarheid van projecten en concepten. De klantbeheerders bewaken de goede samenwerking en streven daarbij geen omzetdoelen na.

Dubbele budgetbepaling

Het bepalen in gezamenlijk overleg met de leden van de middelen die nodig en beschikbaar zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden die toevertrouwd zijn aan Smals, is traditioneel een van de meest intensieve activiteiten van de klantenbeheerders. Voor de begroting 2015 bestond er grote onzekerheid over de daadwerkelijk beschikbare middelen bij de leden. Daarom werd er onmiddellijk na de initiële goedkeuring van het budget gestart met een tweede oefening om de betrouwbaarheid van de cijfers regelmatig te blijven bewaken en zonodig bij te sturen. Ook deze tweede oefening verliep in moeilijke omstandigheden en was bijzonder arbeidsintensief. Door de ervaring van de leden, van de operationele diensten en klantenbeheer samen te leggen kon begin maart 2015 een aangepaste begroting worden voorgelegd. De raming van deze begroting was niet voor de hand liggend, maar het uiteindelijke budget bleek voor de intramuros-activiteiten tot op 1% nauwkeurig overeen te stemmen met de realisaties.

Aanspreekpunt voor synergie en G-Cloud

Het G-Cloud synergieprogramma was voor iedereen binnen Smals en voor een groot deel van haar leden een belangrijk aandachtspunt. Doordat de G-Cloud een gemeenschappelijk programma is waarbinnen zowel overheidsdiensten en Smals, als ICT-leveranciers uit de private sector diensten kunnen verlenen, was het niet evident om een goede aanpak te vinden. De in 2015 gehanteerde oplossing bestond er in eerste instantie in om een specifieke medewerker te belasten met de promotie en de ondersteuning van alle G-Cloud diensten. Smals is enerzijds zelf aanbieder van enkele G-Clouddiensten en treedt anderzijds ook op als integrator van alle G-Clouddiensten voor de leden die dit wensen, ongeacht de aanbieder van de G-Cloud service. Dit betekent dat klantenbeheerders ook leden zullen helpen voor diensten die niet, of slechts voor een klein gedeelte door Smals aangeleverd worden. Eventuele vragen krijgen een antwoord, zonder dat de eindgebruiker op de hoogte moet zijn van de specifieke situatie van elke G-Cloud dienst. Door regelmatige infosessies tussen klantenbeheerders en de G-Cloud teams blijven de klantenbeheerders op de hoogte van de evoluties en de technische teams van de behoeften of vragen van de potentiële gebruikers.

Aandacht voor veiligheid

Al enkele jaren zien we een verhoogde belangstelling van de zogenaamde veiligheidsdepartementen en diensten voor de mogelijkheden die Smals biedt. In het licht van dramatische gebeurtenissen in de loop van 2015, waarbij terroristisch geweld plots zeer dichtbij kwam, zijn er extra vragen gekomen. De klantenbeheerders proberen de betrokken diensten zo goed als mogelijk te ondersteunen door specifieke resources aan te vragen, door te verwijzen naar kadercontracten of gekende leveranciers. Er werden al afspraken gemaakt voor de ontwikkeling van specifieke projecten.

Detachering

De detachering van gespecialiseerde medewerkers was in 2015 goed voor meer dan 35% van de totale omzet van Smals en voor het eerst ook meer dan de helft van het totale aantal medewerkers. Om deze belangrijke samenwerking in goede banen te leiden zorgt een HR-begeleidingsgroep voor overleg tussen de leden en Smals.

ONDERZOEK

Blijvende aandacht voor synergie tussen overheidsinstellingen, Cloud security en sociale fraudebestrijding

Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek & ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in functie van de strategie van Smals en de nieuwste technologische evoluties, in samenspraak met de leden. Zij kunnen elk jaar rekenen op infosessies, diepgaande publicaties en praktijkgericht individueel advies. Net als in 2014 ging er in 2015 veel aandacht naar het begeleiden van de lidinstellingen in hun zoektocht naar synergieën en Cloud security. Maar ook meerdere thema's rond het fenomeen van de big data analytics en sociale fraudebestrijding hebben de nodige aandacht gekregen.

De sectie onderzoek van Smals detecteert nieuwe technologische mogelijkheden, informeert ICT-beslissingnemers bij de leden en test nieuwe concepten, inclusief werkende prototypes die voor de publieke sector een reële meerwaarde bieden. Smals beschikt over een indrukwekkend team van 11 onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau, dat ter beschikking staat van individuele klanten. De onderzoeksactiviteiten van 2015 werden zorgvuldig afgetoetst met de strategische prioriteiten van Smals en haar leden. Meer dan een derde van de research-activiteiten werd besteed aan consultancy-opdrachten: advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het uitwerken van visiedocumenten... De consulting-activiteiten worden in grote mate rechtstreeks gefinancierd vanuit de klantorganisaties, voor 78% van de reële kosten. Waar nodig werd de planning van lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

Doelgerichte sociale fraudebestrijding

De permanente onderzoekscel 'Data Quality & Analytics' werkt hard aan de ondersteuning van de strijd tegen sociale fraude. Door het samenbrengen van datasets en het toepassen van Predictive Analytics blijkt een efficiënte detectie van verschillende frauderisico's mogelijk. Geavanceerde methoden combineren klassieke datamining met (social) network analytics.

In 2015 werd prioriteit gegeven aan de strijd tegen sociale dumping, zoals aan de RSZ gevraagd door het Kabinet van de Staatssecretaris voor Fraudebestrijding, in het kader van het Actieplan Sociale Dumping. Maandelijks werden één of meerdere modellen verfijnd, rond sociale dumping, doelgerichte inspectie van (op)nieuw ingeschreven werkgevers en enkele nieuwe fenomenen. Vanaf het begin is er aandacht voor de opvolging van resulterende onderzoeken en het rapporteren van resultaten (traceerbaarheid). Met de studie Data Visualization en de opgeleverde prototypes – waarvan er een aantal gedemonstreerd werden tijdens de infosessie die doorging in oktober 2015 – werd meteen een nieuwe dimensie toegevoegd om de sociale fraude en andere inningsrisico's nog beter en efficiënter in kaart te brengen.

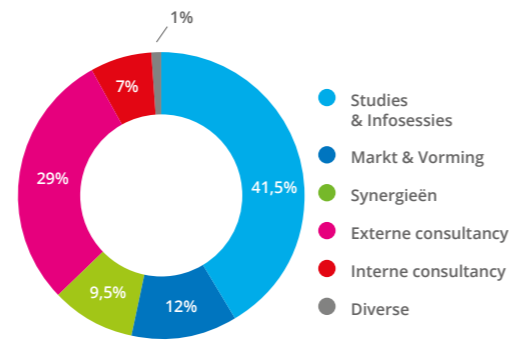
Ondersteuning van een federaal synergieprogramma

Door hun ICT-noden nog beter op elkaar af te stemmen kunnen de overheidsinstellingen performante diensten uitbouwen én besparen op de kosten. Mogelijkheden tot synergie zijn er zowel door het terugbrengen van de operationele kosten binnen ICT, door het investeren in ICT-gedreven procesverbeteringen en door initiatieven op basis van nieuwe ICT-gedreven inzichten.

Smals Research begeleidde de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, Fedict, de FOD's en hun overlegstructuren onder meer op het vlak van:

- Coördinatie en ondersteuning van het ICT Monitoring Comité voor het uitbrengen van adviezen rond ICT-dossiers van de OISZ;
- Coördinatie en ondersteuning van de G-Cloud Operations & Programme Board die het G-Cloud initiatief begeleidt;
- Coördinatie en ondersteuning van het overlegorgaan van de federale ICT Managers;
- Inventarisatie van software-licenties, eventuele uitwisseling van ongebruikte licenties en evolutie naar gezamenlijke aankoop;
- Coördinatie van lastenboeken (o.m. back-up, storage...);
- Contactpunt voor het starten van synergie-initiatieven.

Studies & Infosessies	41,5%
Markt & Vorming	12%
Synergieën	9,5%
Externe consultancy	29%
Interne consultancy	7%
Diverse	1%



Veilige Cloud-diensten voor e-government

De sectie onderzoek maakt innovatie concreet door prototype-projecten op te zetten in overleg met andere teams binnen Smals, in het bijzonder voor Cloud-diensten. Belangrijke aandacht gaat hier uit naar beveiliging, als noodzakelijke voorwaarde voor Cloud-concepten in een overheidscontext. Een specifieke studie resulteerde in een evaluatiemodel, dat concreet helpt om de veiligheidsrisico's van cloudoplossingen beter in te schatten. Via gedetailleerde vragenlijsten worden de noden ingeschat in functie van het precieze soort informatie, om ze nadien te vergelijken met mogelijke aanbieders.

Smals Research heeft ervoor gekozen om dit Cloud Security Guidance-model, ontwikkeld door Tania Martin, publiek ter beschikking te stellen onder een Creative Commons-licentie. Die bepaalt dat het model voor iedereen gratis herbruikbaar en aanpasbaar is mits bronvermelding en verspreiding onder dezelfde voorwaarden. Tal van instellingen in de publieke sector gebruiken het Cloud Security Guidance-model ondertussen in de praktijk, onder meer de Privacycommissie en de G-Cloud Operations & Programme Board. Smals Research deed in 2015 ook een aantal individuele assessments voor haar leden op basis van dit model. Meer informatie op www.smalsresearch.be of www.smals.be/research.

In 2015 kreeg het Cloud Security-evaluatiemodel een verlengstuk in de vorm van praktijkgericht onderzoek naar cryptografie in de Cloud. Mogelijk kan dit een cruciaal element zijn om een Cloud-dienst op te tillen naar een veiligheidsniveau dat gepast is voor e-governmenttoepassingen.

Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2015 schreven 381 geïnteresseerden in voor één van twee Infosessies. Met gemiddeld 182 inschrijvingen per sessie, waarvan gemiddeld 83 interne en 107 externe deelnemers, lag de publieke interesse erg hoog. Hoewel er minder Infosessies waren, lag de tevredenheidsscore nog hoger dan vorige jaren met gemiddeld 4,2 (maximumscore = 5).

Naast de publieke Infosessies organiseerde de sectie Onderzoek ook een reeks kleinere sessies op vraag van individuele klanten, met name:

- Cloud Security Guidance – Comment évaluer la sécurité d'un service cloud? (Fedict, werkgroep Informatieveiligheid)
- Cloud Security Guidance – Comment évaluer la sécurité d'un service cloud? (eHealth Platform, werkgroep Informatieveiligheid Ziekenhuissector)
- Cryptografie & Databases (KSZ, werkgroep Informatieveiligheid)
- Privacy-aspecten van Big Data (KSZ, werkgroep Informatieveiligheid)
- Social Media & eGovernment (RVA)
- Cloud Security Guidance – Comment évaluer la sécurité d'un service cloud? (InterMutualistisch Agentschap)
- Cloud Security Guidance – Comment évaluer la sécurité d'un service cloud? (FOREM, Groupe de Travail pour la Sécurité de l'Information (GTSI) en Région wallonne et en fédération Wallonie-Bruxelles)
- Mobile Sterke Authenticatie (eHealth Platform, werkgroep Informatieveiligheid Ziekenhuissector)
- Authenticatie via de nieuwe Belfius-kaartlezer en SMS one time password (KSZ, werkgroep Extranet KSZ)

Infosessie	Externe inschrijvingen	Interne inschrijvingen	Totaal	Evaluatie (max. 5)
Strong Mobile Authentication	104	78	182	4,2
Data Visualization	111	88	199	4,2
Totaal	215	166	381	4,2

Onderzoeksdomeinen in 2015

Sterke Mobile Authenticatie: Een haalbaarheidsstudie met ontwikkeling van prototype bevestigde dat het mogelijk is om sterke authenticatie met de eID te gebruiken op mobiele apparaten. De voornaamste uitdaging is om een oplossing te vinden die voldoende veilig is voor consultatie en manipulatie van vertrouwelijke gegevens, die tegelijk een maximaal gebruiksgemak biedt. Het onderzoek werd uitgevoerd in nauwe samenwerking met de dienst Informatieveiligheid en FedICT.

Cryptografie & Cloud Computing: Veiligheidsrisico's vormen nog steeds de voornaamste reden waarom organisaties en bedrijven de cloud niet volledig omarmen. Deze studie is een aanvulling op de studie "Cloud Security Guidance" van 2014. Ze verkent gekende en bestaande cryptografische mechanismen waarmee gegevensopslag en -verwerking kunnen worden beschermd in een Cloud-omgeving.

Data visualization: Wanneer we grote hoeveelheden gegevens manipuleren, is het vaak moeilijk om er een structuur in terug te vinden. Datavisualisatie presenteert gegevens zodanig dat verbanden of patronen relatief makkelijk herkenbaar worden. Moderne tools zorgen voor interactieve visualisatie van gegevens, vaak gekoppeld aan geografische informatie, zonder nood aan doorgedreven kennis.

SaaS-enablement: De studie betreft het uitwerken van een uniforme aanpak voor het beschikbaar stellen via Software-as-a-Service (SaaS) van bestaande open source-toepassingen zodat deze tegen een redelijke kost ter beschikking kunnen gesteld worden op bv. de G-Cloud.

Sociale media observatorium: Op aangeven van het College van de Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid (COISZ) werd een 'observatorium' opgericht, dat communicatie-actoren van de lidinstellingen uitnodigt, organisaties bewust maakt van het belang van het analyseren en monitoren van de sociale media, en 3 tools uitgebreid liet demonstreren door FOD Economie, FOD Sociale Zekerheid en RSZ.

Citizen Engagement: De studie betreft het actief betrekken van burgers in verband met het invullen van maatschappelijke behoeften, al dan niet aangemoedigd door de overheid en de door IT geboden mogelijkheden.

Event Driven Architecture: Een voorstudie naar de inzetbaarheid van het concept van 'Event Driven Architecture' voor het ontwikkelen van robuuste applicaties waar events centraal staan, werd voorgesteld in het kader van het strategisch project "Werkproces RSZ".

Cryptografie & databanken: Lopende studie naar concepten en tools voor het beschermen van gevoelige data in onze databanksystemen, inclusief producttests.

Privacy versus Analytics: Studie naar de problematiek van de data-anonimisatie en privacy-aspecten in de context van o.a. analytics-projecten, waarbij Smals een origineel concept, de data archipel, heeft uitgewerkt met de medewerking van de KULeuven.

Big Data Analytics Platform: Een praktijkgericht onderzoeksproject over hoe er een big data analytics-platform kan geïntroduceerd worden, bij voorkeur in de G-Cloud, gaf aanleiding tot een aankoopprocedure via concurrentiedialoog. In 2016 zullen proof-of-concepts gerealiseerd worden met zes geselecteerde leveranciers, in samenwerking met de FOD Financiën en de RSZ.

Sociale Fraudebestrijding: In 2015 werd prioriteit gegeven aan de strijd tegen sociale dumping, zoals aan RSZ gevraagd door het Kabinet van de Staatssecretaris voor Fraudebestrijding, in het kader van het Actieplan Sociale Dumping. Maandelijks werden één of meerdere modellen verfijnd, rond sociale dumping, doelgerichte inspectie van (op)nieuw ingeschreven werkgevers en enkele nieuwe fenomenen. Vanaf het begin is er aandacht voor de opvolging van resulterende onderzoeken en het rapporteren van resultaten (traceerbaarheid).

Consultancy-opdrachten

De research-afdeling van Smals stelt haar expertise elk jaar ter beschikking van klanten-leden voor de begeleiding van individuele projecten, via haalbaarheidsstudies, pilootprojecten, leveranciersselecties, lastenboeken en ander advies. Synergie-projecten tussen overheidsinstellingen op het vlak van ICT-beheer, technische en niet-technische consultancy voor de leden maakten in 2015 ruim 46% van alle onderzoeksactiviteiten uit.

Synergieprojecten

* **G-Cloud**: Ondersteuning voor de uitbouw en uitrol van G-Cloud initiatieven en overkoepelende aspecten (financieel, organisatorisch...); algemene ondersteuning van synergieën via ICT Monitoring Comité, overlegstructuur van ICT-managers (SIT) en G-Cloud Operations & Programme Board (GCOPB); Security-assesment van clouddiensten via eigen evaluatiemodel, voor de aanschaf van UCC-diensten geleverd door de private sector.

Bestrijding Sociale Fraude

Een permanente onderzoekscel werkt binnen Smals aan problematieken rond gegevenskwaliteit, zoals data governance, standaardisatie, auditstrategieën, integratie van gegevens uit meerdere bronnen en het vermijden van redundantie. Hun expertise staat permanent ten dienste van de Smals-leden. Sinds 2012 legt deze cel zich ook toe op data-analyse en predictive analytics met bijzondere aandacht voor het bestrijden van sociale fraude. In 2015 werden onder andere de sociale dumpingpraktijken onder loep genomen. In de periode 2012-2015 hebben de onderzoekscel Data Quality & Analytics en de RSZ ook nauw samengewerkt met de driejarige onderzoekstoel aan de K.U.Leuven over 'Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico' (FAIR).

* **Strijd tegen Sociale Fraude, Bijdragenfraude en Uitkeringsfraude (RSZ)**:

Uitbouw van risicomodellen rond het misbruik van de tijdelijke werkloosheid: detecteren van discrepanties in de aangiften tijdelijke werkloosheid tussen de RVA en de RSZ. Ondersteuning voor de uitbouw van een kenniscentrum (Data Science); vroegtijdig detecteren van mogelijke fraude via tools voor Predictive Analytics (concrete cases); dienstverlening en evolutieve maintenance aan modellen in productie.

Zorgen dat de RSZ beschikt over efficiënte en doelgerichte kernprocessen met moderne tools, de geschikte architectuur en infrastructuur, state-of-the-art gegevensbescherming en privacy-bescherming.

* **Sociale dumping v2 – Advanced analytics (RSZ)**:

Visie over een netwerkbenadering, met het in beeld brengen van netwerken en het definiëren van risicocriteria in termen van deze netwerkstructuur. Idealiter wordt gestreefd naar het koppelen van alle RSZ-gegevensbronnen en het ontsluiten via visual network analytics zodat personen en ondernemingen kunnen gevolgd worden in verband met tewerkstellingen, detacheringen, rol van bepaalde sleutelfiguren...

Diverse opdrachten

* **e-Health Platform**: Patient Consent, voorstellen en begeleiden van een communicatiecampagne via de sociale media.

* **Federale politie**: Project MSW/Aquatask dat de zeevaartpolitie wil koppelen met toepassingen gebruikt door de havens om hen bij te staan in hun dagelijkse controleopdrachten aan de grenzen. De koppeling loopt via de FSB-bus van Fedict en de CBS-broker van het Vlaams Gewest. Betrokken partners zijn de havens van Antwerpen, Zeebrugge, Gent, de Federale Politie en de Europese Commissie.

* **Fedict**: Ondersteuning voor het zoeken naar en beschikbaar stellen van een oplossing voor sterke mobiele authenticatie; definitie processen voor registratie en authenticatie; identificatie en evaluatie van kandidaat-oplossingen voor proof-of-concept.

* **FOD VVWL**: CoBHRA+, business-analyse voor de oprichting van een administratief portaal voor de zorgverstrekker.

* **RIZIV**: Ondersteuning e-Learningplatform in het kader van een synergieproject bij RIZIV en FOD Volksgezondheid.

* **RSVZ**: Software-audit van eDossier; aanbevelingen uitwerking data dictionary; aanbevelingen uitwerking SOA service-catalogus.

* **RSZ**: Invoeren van data tracking voor een structurele verbetering in de kwaliteit van aangiften aangeleverd door de Erkende Sociale Secretariaten en de vier belangrijkste Dienstverrichters met belangrijke ROI (structurele vermindering van de belangrijkste anomalieën). Data quality voor de kwaliteitsbarometers voor Erkende Sociale Secretariaten en Dienstverrichters.

Business-analyse voor procesherziening van de juridische diensten, evaluatie van het veralgemeend gebruik van het dwangbevel voor openstaande RSZ-schulden. Impactanalyse van deze beslissing en voorstellen na contacten met de business specialisten van de RSZ, juridische diensten van andere overheidsadministraties, de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders...

Business-analyse Frontoffice, elektronische gegevensuitwisseling voor de RSZ, typologie communicatiestromen en methodes. FAQ-oplossingen voor contactcenter Eronova met mogelijkheid om op meerdere sites te werken. Proces voor actualisatie van de website met RSZ-processchema's.

Analytische ondersteuning om RSZ-kernprocessen efficiënter, doelgerichter en wetenschappelijk verantwoord te maken, zoals de processen van Inning en Bijzondere Invordering (Beheer van het Inningsrisico) tot Inspectie en Algemene Controle. Architectuur voor onderliggende, gecentraliseerde risicoprofielen (in de eerste plaats het Werkgeversprofiel).

Advies voor selectie van een geschikt BPMS-systeem om business-processen van de RSZ te stroomlijnen en de activiteiten van medewerkers meetbaar op te volgen (project "Werkproces RSZ").

* **VAZG**: Business-analyse in het kader van de zesde staatsherziening. Deze draagt een aantal federale bevoegdheden over aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG). De impact van deze overdracht wordt nagegaan en voorstellen uitgewerkt voor diverse knelpunten. Contacten worden gelegd met de business-specialisten van het VAZG, experts van de beleidsellen, zorgkassen en mutualiteiten... Concreet werd voor volgende domeinen onderzoek gevraagd: overdracht erkenning zorgberoepen, overdracht ziekenhuizen, financiering woonzorgcentra, randvoorwaarden BelRAI-pilootproject.

Interne consultancy

* **Smals**: Studie naar development- en migratie-aspecten van Oracle DB vs. PostgreSQL, een open source databankbeheersysteem; analyse mogelijke implementatie on-premise IaaS; analyse verhoging van de gebruiksvriendelijkheid van authenticatie met Time-based one-time password (TOTP); marktoverzicht IT Service Management; creatie model voor vergelijking van server-aanbod; evaluatie van producten en diensten waaronder Amazon Glacier, Awingu, MailChimp...

Publicaties in 2015

De sectie Onderzoek van Smals publiceert uitgebreide studierapporten, product reviews en artikels, die de meest recente technologische ontwikkelingen op de voet volgen en specifiek voor de publieke sector op zoek gaan naar opportuniteiten. De onderzoeksactiviteiten van Smals vertrekken altijd vanuit de realiteit van de markt en van de Belgische publieke sector in het bijzonder.

Studierapporten

Citizen engagement – Burgerinitiatieven & de rol van de overheid en IT (3/2015, Kristof Verslype, 95p)

Research Notes

SaaS Enablement – Research Note 37 (7/2015, Koen Vanderkimpen, 33p)

Cryptographie et Cloud Computing – État de l'art – Research Note 38 (10/2015, Tania Martin, 22p)

Product – Quick reviews

Zetes Sipiro M – Strong mobile authentication (Quick Review 67, 3/2015, Bert Vanhalst)

RStudio Shiny – Interactieve dashboards gebaseerd op R (Quick Review 68, 7/2015, Lieven Desmet)

Qlik Sense – Freeware visual data exploration (Quick Review 69, 10/2015, Vandy Berten)

Stardock Fences – Windows desktop productivity tool (Quick Review 70, 12/2015, Koen Vanderkimpen)

Presentaties

Strong mobile authentication (3/2015, Bert Vanhalst)

Data visualization (10/2015, Vandy Berten)

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. Via de blog van Smals Onderzoek vindt u er ook korte trendartikels, opiniestukken en technologisch nieuws.

Wie permanent op de hoogte wil blijven, kan het onderzoeksteam volgen via Twitter:

[@SmalsResearch](https://twitter.com/SmalsResearch).

Projecten



Naadloze migratie voor HZIV-toepassingen naar overheidscloud



Migratie G-Cloud IAAS



HZIV



Live



G-Cloud IAAS,
Storage-as-a-Service



In juni 2015 zette de HZIV de stap van een eigen ICT-infrastructuur naar de community cloud van de overheid. Hierdoor werd een belangrijke investering in nieuwe servers en opslagsystemen vermeden. De verhuis fungeerde als pilotproject voor de uitbouw van G-Cloud IAAS als generieke dienst binnen het federale synergieprogramma. Zo'n 250 virtuele servers, of liefst 99% van de totale infrastructuur, werden in één beweging in de cloud gezet. De overstap zorgde voor een belangrijke kostenbesparing, temeer omdat twee eigen datacenters buiten gebruik werden gesteld. Nu kunnen de ICT-specialisten van de HZIV zich voluit focussen op het herschrijven van enkele verouderde kerntoepassingen. De ICT-infrastructuur is nu toekomstgericht en stelt geen beperkingen meer voor het ontwikkelproces en een eventuele verdere evolutie naar Platform-as-a-Service. De HZIV kreeg voor dit project van ICT-sectororganisatie Agoria de eGov Award voor beste Innovatie in 2015.



DWH Arbeidsmarkt & Sociale bescherming



KSZ



Live



Drupal, SAS, XML
www.ksz.fgov.be



Gedetailleerde arbeidsmarktgegevens in alle veiligheid online

Het datawarehouse arbeidsmarkt & sociale bescherming verzamelt en ontsluit gegevens van 18 openbare instellingen, het Rijksregister en KSZ-register voor studietoelagen. Deze dataset wordt beheerd door de KSZ. Drie universitaire teams, gefinancierd door de FOD Sociale Zekerheid en Belpo, zorgen voor de inhoudelijke support: het Centrum voor Sociologisch Onderzoek, het Steunpunt Werk (KU Leuven) en het Centre METICES (ULB). Het datawarehouse heeft als doel beter, sneller en goedkoper te kunnen inspelen op gegevensbehoeften van de academische wereld, de overheid en het beleid. De grote meerwaarde ligt in de onderlinge permanente koppeling van de gegevens, afkomstig van de verschillende bronnen, aan de hand van een fictief uniek nummer. Daarnaast omvat het datawarehouse informatie over een periode van 15 jaar, wat longitudinale analyses mogelijk maakt. Om de noden van de gebruikers te rijmen met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, zijn er drie consultatiemogelijkheden: de basistoepassingen, de webtoepassingen en de gegevensaanvragen op maat. Het datawarehouse arbeidsmarkt & sociale bescherming kreeg van ICT-sectororganisatie Agoria de e-Gov Award voor beste Samenwerking in 2015.



Online kenniscentrum bundelt informatie over gezinsbijslag

FamiPedia migratie



Famifed



Live



Drupal 7

www.famipedia.be

Sinds 2012 bevat FamiPedia alle regelgeving over de kinderbijslag. Het luik 'Reglementering' bevat naast de zuivere regelgeving (wetten, uitvoeringsbesluiten, omzendbrieven) ook praktische richtlijnen, zoals dienstbrieven en informatienota's, Europese verordeningen, internationale overeenkomsten en richtlijnen. Een ander luik bevat rubrieken die de levenscirkel van de gezinsbijslag volgen. Verschillende thema's zoals kinderbijslag, co-ouderschap en betalingen worden op een bevattelijke manier aangekaart. In de index hebben alle termen een definitie gekregen die gemakkelijk te vinden is via de zoekmotor. Eind 2015 kreeg FamiPedia een volledig nieuwe technische infrastructuur en een actueel design. Medewerkers van Famifed kunnen inloggen en pagina's voorzien van opmerkingen die niet voor het publiek zichtbaar zijn. Een krachtige zoekfunctie laat gebruikers toe om snel hun weg te vinden in de geldende wetgeving.



INSISTO 2015



Jongerenwelzijn



Live



GreenShift, Java, Oracle

www.insisto.vlaanderen.be

Digitale toegangspoort voor jongeren naar bijzondere jeugdzorg

Jaarlijks krijgen zo'n 15.000 Vlaamse jongeren opvang of andere hulp, omwille van moeilijkheden in hun thuissituatie, persoonlijke situatie of handicap. Via het informatiesysteem 'intersectorale toegangspoort' kunnen hulpverleners zoals Kind en Gezin, het CAW, het Centrum voor Leerlingenbegeleiding en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap de jongeren dag en nacht aanmelden. Ook vanuit de Jeugdrechtbank kan een dossier worden opgestart. Op maat van de specifieke probleemsituatie van de jongere gaat een jeugdhulpregisseur dan op zoek naar een voorziening met de juiste zorgmodules binnen de juiste regio. In 2015 werd Insisto gevoelig uitgebreid, met onder meer de integratie van de kinderbijslag, het basisondersteuningsbudget (eBOB), tal van operationele en financiële rapporten en een verruimde toegang voor belendende sectoren. Dankzij Insisto loopt het toewijzen van de jeugdhulp sneller, performanter, zo goed mogelijk afgestemd op de individuele behoefte en volgens eenduidige criteria.



eBOB



VAZG



Live



Digitaal Platform, GreenShift, Java, Postgres

Basisondersteuningsbudget voor personen met handicap

Vanaf eind 2016 kunnen personen met een erkende handicap in Vlaanderen aanspraak maken op een forfaitair ondersteuningsbudget van zo'n 300 euro per maand. Het is de eerste trap van een overkoepelend systeem voor 'persoonsvolgende financiering'. De invoering verloopt gefaseerd en wordt betaald vanuit de Vlaamse zorgverzekering, in nauwe samenwerking tussen de agentschappen Jongerenwelzijn, Personen met een Handicap en het Vlaams Zorgfonds. Voor de burger doet de zorgkas dienst als uniek loket. Waar mogelijk zal de toekenning van een basisondersteuningsbudget automatisch gebeuren. Enkel voor jongeren of volwassenen met een ondersteuningsnood, voor wie de handicap niet eerder werd erkend, is een voorafgaand onderzoek nodig.



Gemeenschappelijk klantenbestand v2



Jongerenwelzijn, Kind&Gezin, VAPH, VAZG, WVG



In ontwikkeling



GreenShift, Java, Postgres, Webservices, Webapp

Authentieke bron voor Vlaamse zorgactoren

Erkende zorgverleners en zorgvoorzieningen in Vlaanderen staan voortduren in interactie met de overheid. Agentschappen zoals Jongerenwelzijn, Kind&Gezin, VAPH, Zorg en Gezondheid gebruiken daarbij het CoBRHA-bestand voor de basisidentificatie. Het gemeenschappelijk klantenbestand, de authentieke bron achter CoBRHA, krijgt vanaf midden 2016 een nieuwe basisstructuur. Hierin zit informatie over elke zorgactor, zoals de rechtsvorm, de bestuurders, de entiteiten, de vestigingen, de erkenning en de bankgegevens. De nieuwe structuur zal de integriteit van de gegevens beter garanderen, en een flexibele ontsluiting via webservices toelaten. Ze laat ook toe om de historie van zorgactoren op te volgen, ook in het geval van een samenwerking of fusie.



Anonieme kwaliteitscontrole heup- en knieprothesen voortaan verplicht

eCare Orthoprïde



RIZIV



Live



Basisdiensten eHealth, Green Shift, Java, JBoss, Oracle, WebServices, WebApp

www.healthdata.be

Welke prothesen bieden de beste resultaten? Zijn er verschillen qua levensduur? Door gegevens over het implantaat, de patiënt en diens leeftijdscategorie te registreren in e-Care Orthoprïde – en deze via benchmarks anoniem ter beschikking te stellen – werken orthopedisten voortdurend mee aan de verbetering van de medische praktijk. De gegevens worden verzameld door het RIZIV, voor statistische en epidemiologische toepassingen binnen het vakdomein. Sinds 2015 is de registratie ook verplicht met het oog op de terugbetaling. De eCare Orthoprïde-gegevens zijn anoniem te consulteren op het HealthData.be-portaal. Binnen een therapeutische relatie kan een specialist zonodig de niet-anonieme gegevens van de patiënt consulteren, bijvoorbeeld om een kijkoperatie overbodig te maken.



Akkoord terugbetaling medicatie tegen artritis sneller online

eCare TARDIS



RIZIV



Live



Basisdiensten eHealth, Green Shift, Java, JBoss, Oracle, WebServices, WebApp

www.healthdata.be

Dure biologische medicatie voor reumatoïde artritis wordt enkel terugbetaald na een goedkeuring door het ziekenfonds. In het verleden kon de aanvraag tot tussenkomst soms enkele dagen, of zelfs weken duren. Dankzij een verplicht elektronische aanvraagprocedure sinds 2015, krijgen de reumatoloog en de patiënt de beslissing nu vrijwel onmiddellijk. Zo kan de behandeling van pijnlijke spierziekten nog dezelfde dag starten. Het Tardis-register laat ook toe om kennis uit te wisselen tussen reumatologen over de optimale dosis in functie van het profiel van de patiënt. Dit is niet enkel goedkoper, maar beperkt ook de mogelijke bijwerkingen voor de patiënt. Enkel binnen een therapeutische relatie, die geregistreerd staat in eHealth Consent, kan een reumatoloog de patiëntgegevens raadplegen, bijwerken en een vergoeding aanvragen. De eCare Tardis-gegevens zijn anoniem te consulteren op het HealthData.be-portaal.



Portaalsite voor introductie nieuwe medische hulpmiddelen

FAGG-portaal Autocontrole



FAGG



Live, fase PoC



Angular JS, GreenShift, Hippo, Java, REST webservices

Het agentschap dat de markt van geneesmiddelen en gezondheidsproducten reguleert, wil zijn ICT-toepassingen aanbieden via een overzichtelijke portaalsite. Die biedt een combinatie van gespecialiseerde informatie en directe toegang tot toepassingen voor dossierbeheer. Via online self-service zal bijvoorbeeld de procedure voor de introductie van een nieuw medisch hulpmiddel een stuk vlotter verlopen. In 2015 werd een volledig operationele proof-of-concept gebouwd voor de zelfcontrole-fase, met onder meer een risicoanalyse op basis van gegevens verstrekt door de leverancier, een inspectie door het FAGG en een teruggave aan de leverancier. Op termijn moeten alle FAGG-toepassingen via het portaal verlopen, zoals de melding van tijdelijke voorraadproblemen en de integratie met Europese systemen. Vanaf 2016 wordt het portaal gebruikt door de distributeurs van medisch materiaal, om later te worden uitgebreid naar de fabrikanten, detailhandel en hospitalen.



Nieuwe toepassingen voor geneesmiddelendatabank

SAM v2



FAGG, RIZIV



In ontwikkeling



GreenShift, Java, Postgres, Webservices

De geneesmiddelendatabank, een authentieke gegevensbron van het FAGG voor de medische sector die actief is sinds 2012, krijgt midden 2016 een nieuwe basisstructuur. Die moet toelaten om toepassingen zoals het elektronisch doktersvoorschrift (Recip-e) en de terugbetaling onder Hoofdstuk-IV (Civars) vlotter aan te koppelen. Het aantal dataleveranciers wordt tegelijk uitgebreid, terwijl software-toepassingen van derden nieuwe afnemers zijn. Ziekenhuizen, rusthuizen, artsen en apotheken zullen online tariefgegevens kunnen raadplegen over alle medicatie in België. Ook de burger zal informatie over geneesmiddelen zelf online kunnen opzoeken. Hospitalen die de geneesmiddelendatabank rechtstreeks aankoppelen via webservices, vermijden een belangrijke investering in eigen ontwikkeling. De ziekteverzekering kan besparen door de afschaffing van papieren informatiestromen.



Authentieke bronnen voor exportcertificaten medische hulpmiddelen

SARA-SACEX



FAGG



In ontwikkeling



GreenShift, Java, Oracle

Belgische fabrikanten van medische hulpmiddelen zoals implantaten, of hun vertegenwoordigers, zullen in de toekomst hun exportcertificaten zelf online kunnen aanvragen bij het Federaal agentschap voor geneesmiddelen en gezondheidsproducten (FAGG). Hiervoor worden twee nieuwe authentieke gegevensbronnen opgezet: het register van geautoriseerde vertegenwoordigers (SARA) en dat van de exportcertificaten (SACEX). Gebruikers krijgen beveiligde toegang met hun eID via het eHealth-platform. Ze kunnen zelf online een aanvraag indienen, de status ervan opvolgen en duplicaten maken van een bestaand certificaat. Het FAGG kan dankzij de nieuwe toepassingen de aanvragen vlotter behandelen, de dossierkosten afrekenen, bestaande distributeurs opzoeken en certificaten controleren.



Verfijning terugbetaling dringende medische zorg voor hulpbehoevenden

MediPrima mutaties



HZIV, KSZ, POD MI



Live



DollarUniverse, DSP, Java, Oracle, Webservices

Iedereen in België heeft recht op dringende medische hulp, zelfs indien hij of zij niet beschikt over een ziekteverzekering, de Belgische nationaliteit of een vaste woonplaats. De OCMW's moeten in dit geval, dankzij de ICT-toepassing MediPrima, de terugbetaling van de medische zorgkosten niet langer voorfinancieren. De zorgverstrekkers genieten bovendien van een duidelijke garantie over de terugbetaling van de kosten. De betaling verloopt nu volledig elektronisch via de HZIV, voor rekening van de POD Maatschappelijke Integratie. De HZIV garandeert dat uniforme criteria gelden voor de terugbetaling en voorkomt eventueel misbruik. In 2015 werd grote zorg besteed aan het verwerken van wijzigingen in het rijksregister, bijvoorbeeld als gevolg van het verwerven van de Belgische nationaliteit, na detectie van een dubbele inschrijving, na een naamwijziging, een overlijden... Wanneer het statuut van een hulpbehoevende persoon wijzigt, zal het OCMW haar beslissing herbekijken. De automatische verwerking draagt bij tot meer transparantie en tot uniforme beslissingen op basis van de meest recente informatie.



Elektronische aanrekening voor doktersbezoek hulpbehoevenden

Mediprima v2

	eHealth-platform, HZIV, KSZ, NIC, POD MI
	In ontwikkeling
	Basisdiensten eHealth, Java, Oracle, WebServices, WebApp

Iedereen, ook wie niet beschikt over een ziekteverzekering, de Belgische nationaliteit of een vaste woonplaats, heeft in ons land recht op dringende medische hulp. Sinds 2014 moeten de OCMW's, die per geval beslissen over de tenlasteneming, de kosten niet langer voorfinancieren voor personen die buiten het stelsel van de verplichte ziekteverzekering vallen. Ze nemen een principiële beslissing tot tussenkomst, die de zorgverstrekkers kunnen nakijken in de Mediprima-databank. De terugbetaling loopt vervolgens via de HZIV, voor rekening van de POD Maatschappelijke Integratie. De HZIV garandeert dat uniforme criteria gelden voor de terugbetaling en voorkomt eventueel misbruik. Terwijl de hospitalen nu al gebruik maken van het systeem, wordt het systeem in een tweede fase uitgebreid naar de huisartsen en apotheken. De elektronische verwerking biedt aan de zorgverstrekkers de garantie dat hun diensten correct en snel worden vergoed. Voor de OCMW's valt een belangrijke financiële en administratieve last weg.



Informatie OCMW-beslissingen uitwisselbaar bij verhuis

Elektronisch Sociaal Verslag

	POD MI
	Live
	DSP, Java, Oracle, WebServices, WebApp

Wanneer een burger die OCMW-steun geniet verhuist, moet in de nieuwe woonplaats het sociaal onderzoek opnieuw gebeuren en moeten nieuwe beslissingen worden genomen. Om hen hierbij te helpen, kunnen de maatschappelijk medewerkers van het OCMW vanaf 2016 de beslissingen van andere OCMW's tijdens de jongste drie jaar raadplegen. Elementen die tot deze beslissingen hebben geleid, het soort hulp en de toegekende bedragen zijn hierbij eenvoudig consulteerbaar. De opvraging gebeurt via de webtoepassing PrimaWeb, of via een sectorspecifiek softwarepakket voor OCMW's met behulp van webservices. Voor een maximum aan transparantie en een minimum aan werklust is geen enkele tussenkomst nodig bij het OCMW waar de informatie wordt opgevraagd.



eTHAB

	VAZG
	In ontwikkeling
	Digitaal Platform, GreenShift, Java, Postgres

Tegemoetkoming ouderenzorg gaat regionaal

Ouderenzorg is een bevoegdheid die in het kader van de zesde staatshervorming wordt overgedragen aan de gemeenschappen. 65-plussers die omwille van een ouderdomshandicap stilaan minder zelfredzaam worden, kunnen vanaf 2017 aanspraak maken op een ondersteuningsbudget bij één van de drie gemeenschappen of de Brusselse GGC. In Vlaanderen wordt de tegemoetkoming, die onder meer afhankelijk is van het inkomen en de impact van de handicap, georganiseerd binnen de Vlaamse zorgverzekering. De zorgkassen innen de verplichte bijdrage, die via de tegemoetkoming deels terecht komt bij 110.000 rechthebbenden. Per jaar zullen meer dan 50.000 aanvragen en herzieningen administratief worden verwerkt. Voor wie een aanvraag wil indienen, is er een simulatie van de graad van zelfredzaamheid en het overeenkomstig bedrag.



ASR Hirundo

	DIBISS, RSZ, RVA
	Studie
	Java, Oracle, UAM, WebLogic, WebServices, WebApp

Aangiften werkloosheid gaan volledig elektronisch

De aangifte van werkloosheid verloopt binnenkort volledig elektronisch. Sinds 2016 is de elektronische aangifte het enige toegelaten kanaal voor de aanvraag 'vergoedbaarheid', en vanaf 2017 voor de 'toelaatbaarheid'. Om een vlotte omschakeling te garanderen voor werkgevers en erkende sociale secretariaten werd de aangifte verder vereenvoudigd, door reeds gekende informatie vooraf in te vullen. Er is een batch-toepassing voor de automatisering van een groot aantal aangiften, typisch door erkende sociale secretariaten en grote werkgevers, en een beveiligde webtoepassing voor individuele aangiften, meestal door kleinere werkgevers. Software van derde partijen kan eenvoudig de aangiftestroom doorgeven via de batch-toepassing, dankzij gezamenlijke ontwikkeling, infosessies en testsessies. Aangiften die vaak dezelfde informatie bevatten, zoals die van economische werkloosheid, kunnen eenvoudig worden gekopieerd.



ASR web service IN/OUT

	RSZ
	Live
	Java, Webservices

Webservices voor gegevensstroom werkloosheid

Wanneer werkgevers aangifte doen van een sociaal risico in de sector werkloosheid, dan komt de informatie via RSZ en de InterUI terecht bij de uitbetalingsinstellingen. Voor een maximale efficiëntie gebeurt de uitwisseling volledig elektronisch. Het gaat gemiddeld om meer dan 8.000 elektronische aangiften van sociaal risico (ASR) per dag, met pieken tot liefst 180.000 ASR-aangiften per dag. In 2015 werden de systemen die de uitwisseling doen, omgeschakeld naar technologie van de nieuwe generatie: van gestructureerde boodschappen naar webservices. Dit liet toe om een systeem van de vorige generatie uit te faseren en een lagere operationele kost te garanderen. De nieuwe technische infrastructuur is generiek opgezet, om hergebruik zo eenvoudig mogelijk te maken.



Redesign Burgerportaal

	FOD SZ, KSZ, RSZ
	Live
	Apache, Drupal 7, Linux, PHP, Solr

www.socialezekerheid.be/burger

Alle sociale informatie voor de burger in één portaal

Internet is voortaan het voorkeurskanaal voor interacties tussen de burger en de sociale zekerheid, of het nu gaat om pensioen, betaalde vakantie, een arbeidsongeval, huwelijk, zwangerschap of dienstencheques. De portaal site SocialeZekerheid.be bundelt daarom actuele, gevalideerde informatie van de overheid. Zo moet de burger zich geen weg zoeken door het landschap van tientallen bevoegde instellingen. De informatie-architectuur werd volledig herzien. Achter de schermen werken de betrokken instellingen intensief samen aan het actueel houden van de webteksten, dankzij een digitale workflow in het content management systeem. Het burgerportaal SocialeZekerheid.be blijft informatieve inhoud bevatten zonder persoonlijk karakter.





Digitale loonbrief voor OISZ-medewerkers via de eBox

Sinds 2015 krijgen meer dan 8.000 medewerkers van zeven Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ) hun maandelijkse loonberekening digitaal toegestuurd via de eBox Burger, net als hun jaarlijkse fiscale fiche in april. De RSZ treedt daarbij op als centrale dienstverlener loonadministratie voor zichzelf, RVA, FBZ, FAO, HZIV, HWV en RJV. In 2016 zullen ook de andere OISZ toetreden tot dit synergieprogramma. Regels voor de loonberekening bij al deze instellingen werden zorgvuldig geanalyseerd en geharmoniseerd. Een bestaand loonadministratiepakket werd vervolgens aangepast aan specifieke noden, samen met een partner uit de privésector. De eengemaakte loonverwerking faciliteert de verdere integratie van OISZ, onder meer naar aanleiding van geplande fusies tussen FAO en FBZ, of nog DIBISS en de RSZ.

Loonmotor

	RSZ, RVA, FBZ, FAO, HZIV, HWV, RJV
	Live
	Acerta Sheherazade, eBox Burger, G-Cloud IAAS, Java, WebServices



eBox voorkeurskanaal voor communicatie met werkgevers

Met een informatieve website en een bijhorende communicatiecampagne wil de RSZ werkgevers overtuigen om volledig te kiezen voor digitale communicatie met de sociale zekerheid. Naast de verplicht elektronische aangiften Dimona en Dmfa zijn er tal van aangiften en notificaties die nog op papier gebeuren. Onder meer de eBox Onderneming is een veilig en gebruiksvriendelijk online alternatief. In 2015 werden bijna 3,2 miljoen documenten digitaal uitgewisseld via de eBox tussen de sociale zekerheid en de werkgevers, of meer dan 260.000 per maand. In 2015 steeg het gebruik van de eBox met 30% en begin 2016 zelfs met bijna 80%. De website SamenDigitaal.be bevat een handige checklist voor de werkgevers met aandachtspunten voor het omschakelen naar digitaal en een praktische handleiding. Er is ook een planning te vinden wanneer nieuwe typedocumenten worden gedigitaliseerd.

Samen Digitaal

	RSZ
	Live
	eBox Onderneming www.samendigitaal.be



Geïntegreerd toegangsbeheer met rolverdeling voor ondernemingen

Voor ondernemingen is het wenselijk om één toegangspoort tot alle e-governmentdiensten te hebben, met de mogelijkheid om binnen de eigen organisatie rollen te verdelen. Achter de schermen vraagt dit een doorgedreven samenwerking tussen federale overheidsdiensten, openbare instellingen van sociale zekerheid en andere, ook regionale diensten. CSAM realiseert deze samenwerking met hergebruik van bestaande ICT-infrastructuren zoals het authenticatiesysteem (FAS) van Fedict en het gebruikersbeheer van de sociale zekerheid. Dankzij een betere technische integratie kunnen ondernemingen nu zelf hun toegangsrechten per domein online beheren via de BTB-module (beheer toegangsbeheerders), met de e-ID als unieke identificatie. Ook de initiële aanduiding van een hoofd-toegangsbeheerder kan in de toekomst volledig transparant en automatisch gebeuren. Dankzij online self-service kunnen ondernemingen op elk moment nakijken welke medewerker of externe partij voor welke e-governmenttoepassing instaat en de machtiging zonodig aanpassen. De nieuwe technische structuur is bovendien goedkoper in onderhoud, met een terugverdientijd van anderhalf jaar.

CSAM-BTB

	Fedict, RSZ
	Live
	eID, FAS, Java, Oracle, Webservices, UAM



Intranet samenwerkingsplatform voor Smals en haar leden

Het intranet van Smals is het verzamelpunt voor nieuws, documenten, werkgroepen en contactinformatie voor meer dan 900 interne medewerkers. In 2015 werd een deel van de informatie ontsloten voor gedetacheerde medewerkers en lidinstellingen. Een systeem van de vorige generatie ten behoeve van de gedetacheerden werd uit dienst genomen. Medewerkers kunnen dankzij de SharePoint-technologie een eigen profielpagina en een persoonlijke blog bijhouden. Projecten en werkgroepenbeschikken over wiki's, takenlijsten, kalenders en een automatische validatiecyclus voor documenten. ICT-projecten worden online gedocumenteerd volgens een vast stramien. In de 'members'-ruimte kunnen documenten zowel intern als extern worden ontsloten.

IntraneXt

	Smals
	Live
	Active Directory ADFS, SharePoint 2013, SQL Server



Elektronische zending voor advocaat, notaris en gerecht

jBox - e-Box Justitie

	FOD Justitie
	In ontwikkeling
	eID, GreenShift, Java, Oracle

Documentstromen binnen het gerechtelijk apparaat gebeuren vaak nog per aangetekende postzending. Door het gebruik van de e-Box, een beveiligde elektronische brievenbus met gecertificeerde ontvangst, kan dit vanaf midden 2016 vlotter en goedkoper online. Zowel griffies onderling, als advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders zullen op termijn documenten kunnen insturen via de e-Box. Een pilootproject wil alvast de stroom van de vredegerichten naar het Belgisch Staatsblad, voor meer dan 20.000 onbekwaamverklaringen per jaar, volledig elektronisch maken. De e-Box voor Justitie hergebruikt in grote mate de technologie van de e-Health Box voor de medische sector, aangevuld met een rolgebaseerde toegangscontrole, gekoppeld aan de eID. Het project verdient zichzelf ruimschoots terug door een vermindering van de portkosten en administratieve werklast.



Concrete scenario's voor dematerialisatie RSZ-briefwisseling

Elektronische documenten

	RSZ
	In ontwikkeling, meerjarig programma
	Adobe LiveCycle, DSP, Java

De e-Box Onderneming is een volwaardig elektronisch alternatief voor de papieren briefwisseling tussen de RSZ en de werkgevers. In 2015 stelde de RSZ samen met Smals een stappenplan op met concrete scenario's waarin de e-Box Onderneming actief wordt gepromoot. In een eerste fase ligt de focus op de bouwsector, met onder meer de aangiften van werkplaats en Checkin@Work. Actieve gebruikers van de e-Box krijgen hun documenten nu al elektronisch toegestuurd. Andere werkgevers krijgen de RSZ-briefwisseling via een gemeente verzending, op papier én in een ongebruikte e-Box. Wanneer ze later omschakelen, vinden ze hier reeds een volledig digitaal archief terug. Buiten de bouwsector identificeerde de RSZ nog andere documenten die voor een digitale gegevensstroom in aanmerking komen. De e-Box Onderneming wordt het dominante kanaal voor communicatie tussen de RSZ en de werkgevers, dat de papieren gegevensstroom volledig zal vervangen tegen 2019.



Toekomstgerichte blauwdruk voor werkgeversrekeningen

Werkgeversrekeningen MODCOM

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, REST Webservices

Met de modernisering van de werkgeversrekeningen heeft de RSZ een belangrijk veranderingstraject aangevat met een forse technische en organisatorische impact. Het gaat om een veranderingsprogramma over vijf jaar, te realiseren tegen 2020. Om de zakelijke doelstellingen stap voor stap te bereiken werd een programmastructuur opgezet volgens de MSP-methode, met duidelijke rollen, regels en rapportering. De blauwdruk bevat naast een programma voor veranderingsbeheer, een technisch luik met de gewenste architectuur en een planning om deze te bereiken. Gedurende vijf jaar moeten immers oude en nieuwe systemen naast elkaar kunnen blijven bestaan, zonder dubbel werk te veroorzaken en uiteraard met garanties over de juistheid van alle gegevens.



Anysurfer-label voor informatieve RVA-website

RVA-website 2015

	RVA
	Live
	Apache, Drupal 7, Solr www.rva.be



Burgers en werkgevers vinden officiële loonbarema's, statistieken, formulieren, informatiefiches en het adres van de RVA-kantoren sinds 2015 vlot terug op de informatieve website van de instelling. Smals zorgde samen met de RVA voor een hedendaags design en voor een volautomatische migratie van 100.000 bestaande, niet-gestructureerde pagina's naar een content-beheersysteem. Procesautomatisering zorgt voortaan voor een tijdige en correcte publicatie van essentiële gegevens zoals de loonbarema's. De regionale kantoren zijn op een handige kaart terug te vinden, inclusief openingsuren en een indicatie van drukke en rustige momenten. Verbeteringen zorgen voor een erg lage gemiddelde responstijd. De nieuwe website is nu geschikt voor bezoekers met een beperking en gecertificeerd met het Anysurfer-label.





Predictive analytics krachtig wapen tegen sociale fraude

Sociale fraude DRB

De sociale inspectiediensten van de RSZ, RVA, FOD Sociale Zekerheid en FOD WASO kruisen informatie uit meerdere databanken om gericht te werk te gaan. Dit heeft het succes van controles op het terrein al merkbaar verbeterd. De directie risicobeheer (DRB) van de RSZ investeert bovendien in nieuwe werkwijzen dankzij predictive analytics (datamining) en netwerkanalyse, om aanwijzingen van mogelijke fraude veel vroeger te detecteren en de return-op-investering van beter gerichte controles te garanderen. Waar mogelijk en nuttig, worden de detecties verrijkt met interactieve visuele voorstellingen, die een inzicht geven in de relaties tussen de betrokken actoren (werkgevers, werknemers, mandatarissen...). Via case management worden de aanwijzingen over frauderisico's beheerd en sneller opgevolgd door meerdere diensten van de RSZ. De methodes worden permanent geëvalueerd en verder verfijnd om ook op lange termijn daadkrachtig te blijven. Steeds meer modellen worden in gebruik genomen om fraudefenomenen te bestrijden – in het bijzonder ook sociale dumping. De RSZ werkt nauw samen met de sectie Onderzoek van Smals en met de inspecteurs van de andere lidinstellingen van de SIOD (sociale inlichtingen- en opsporingsdienst).



RSZ



Live



Python, R, SAS



Werkgeversprofiel evalueert inningsrisico in een oogopslag

Werkgeversprofiel

Wanneer werkgevers achterstallige sociale bijdragen opstapelen, kan dit een bedreiging vormen voor de continuïteit van de onderneming. Soms gaat het resoluut om fraude. Werkgelegenheid dreigt verloren te gaan en de achterstallige bedragen zijn vaak moeilijk te recupereren. Om het inningsrisico sneller in te schatten zullen de diensten van de RSZ kunnen beschikken over een visuele voorstelling van zo'n 30 indicatoren in één overzichtelijk scherm. Dit kan een hulpmiddel zijn om de processen van de RSZ transversaal aan te sturen, en om fraudefenomenen beter te begrijpen. Een gemachtigde RSZ-agent zal het profiel kunnen opvragen en in een oogopslag een inschatting maken. Via webservices kan het werkgeversprofiel ook rechtstreeks worden gekoppeld met andere interne toepassingen van de RSZ, bijvoorbeeld om prioriteiten te bepalen bij de verwerking van anomalieën.



RSZ



In ontwikkeling



Angular JS, REST webservices, SAS

36



Loopbaan van werknemer snel consulteerbaar

Werknemerprofiel

Specifieke maatregelen zoals de flexi-jobs in de horecasector geven recht op sterk verlaagde sociale bijdragen, onder een aantal voorwaarden. Werkgevers, werknemers en de controlediensten hebben er alle belang bij dat ze snel kunnen verifiëren wie onder deze regeling valt. De onthaal- en controlediensten van de RSZ kunnen daarom sinds einde 2015 de informatiestromen vanuit de multifunctionele aangifte van tewerkstelling (DmfA) via één overzicht per werknemer uitlezen. De informatie wordt daartoe samengebracht in een loopbaandatabank bij de vzw Sigedis. De profielinformatie per werknemer kan op termijn worden aangevuld met informatie uit de ziekteverzekering (RIZIV) en de werkloosheid (RVA) en voor allerlei doelen worden ingezet.



RSZ



Live



Java, Webservices, WebApp



Interactieve statistieken over werk en sociale zekerheid

StatBI 2015

De RSZ verzamelt onder meer via de Multifunctionele Aangifte (DmfA) gedetailleerde informatie over de Belgische werkgevers en werknemers. Burgers en bedrijven kunnen een selectie van deze informatie op statistisch niveau raadplegen via periodieke publicaties en via de RSZ-website. Dankzij het gebruik van 'Business Intelligence'-technologie kunnen burgers en bedrijven online zelf tabellen en grafieken samenstellen. Een evolutie van de BI-functies voorziet meerdere interactieve dashboards op het vlak van tewerkstelling. Het gaat om interactieve weergaven waarbij u rechtstreeks kunt doorklikken naar onderliggende geaggregeerde informatie, zoals de evolutie van het aantal arbeidsplaatsen in België, de tewerkstelling per paritair comité en de verhouding tussen mannelijke en vrouwelijke werknemers.



RSZ



In ontwikkeling



Oracle BI



Flexibele tewerkstelling voor bijverdieners in de horeca



Horeca Flexijobs



RSZ



Live



Java, Oracle, webservices, WebLogic

Sinds december 2015 kunnen werkgevers in de horeca een beroep doen op flexibel inzetbare werknemers, tegen een goedkoop tarief. Wie drie kwartalen geleden reeds minstens vijfde werkte voor een andere werkgever, komt in aanmerking voor een flexi-job. De inschrijving verloopt via de klassieke RSZ-kerntoepassingen Dimona en DmfA, onder het nieuwe werknemerstype 'FLX'. Bij de indienstmelding gebeurt er een automatische verificatie in de loopbaandatabank bij de vzw Sigedis. Dit is het verzamelpunt voor individuele sociale gegevens van ambtenaren, werknemers en zelfstandigen in België. Dankzij de onmiddellijke verificatie krijgt de werkgever een foutmelding wanneer deze een werknemer inschrijft voor een flexi-job, terwijl niet alle voorwaarden zijn vervuld. Om de inspectie van de nieuwe regeling door de RSZ te vergemakkelijken, beschikken de inspecteurs over een simulatie via het 'werknemersprofiel'. In het eerste kwartaal 2016 maakten meer dan 3.000 horeca-werkgevers en meer dan 10.000 werknemers gebruik van het flexijob-statuuut.

37



Frontoffice RSZ



RSZ



Meerjarig programma



Genesys, Siebel CRM

Eerstelijnsonthaal voor publieke dienstverlening RSZ

Wanneer burgers of werkgevers vragen hebben over toepassingen of diensten van de RSZ, kunnen ze sinds december 2015 terecht bij een nieuwe dienst 'Frontoffice'. Die vormt een uniek toegangspunt en zal een sleutelrol spelen in een meerjarig programma voor procesintegratie. De RSZ wil zo zijn dienstverlening verder verbeteren én de beschikbare mensen en middelen optimaal inzetten. Zoals bepaald in de bestuursovereenkomst 2016-2018 moeten dossiers transversaal kunnen worden opgevolgd, resultaten duidelijk traceerbaar worden, doorlooptijden en prestaties perfect meetbaar worden. De Frontoffice zal vragen van algemene aard zoveel mogelijk zelf beantwoorden en waar nodig intern doorverwijzen. Concreet kan de Frontoffice bijvoorbeeld vragen over de nieuwe Flexijobs-regeling zelf afhandelen, net als vragen over studentenjobs en specifieke regelingen voor de horecasector. De nieuwe structuur is ook een belangrijke stap naar de operationele fusie tussen RSZ en DIBISS.



Uitstel van betaling RSZ-bijdragen voor 1200 werkgevers per maand

MoDel

	RSZ
	Live fase 2-3
	Java, Oracle, WebLogic, WebServices

Achterstallige RSZ-bijdragen zijn soms fataal voor werkgevers in moeilijkheden, zeker wanneer de navordering voor de rechtbank moet gebeuren. Om faillissementen maximaal te helpen vermijden, kan de RSZ een 'uitstel van betaling' voorstellen. Dit geeft de ondernemers de nodige zuurstof om een doorstart te realiseren. Cruciaal is om tijdig in te grijpen en een voorstel te doen op maat van elke concrete situatie. Dankzij de herkenning van typesituaties en de automatisering van het beslissingsproces loopt het toekennen van een financiële regeling nu snel en transparant. Bovendien hebben de RSZ-agenten nu meer tijd om proactief contacten te leggen met de werkgevers. In 2015 startte de RSZ met het telefonisch verwittigen van meer dan 1500 individuele werkgevers per maand. Meer dan 1200 werkgevers per maand kregen een nieuw afbetalingsplan. De nieuwe regeling zet maximaal in op het behoud van werkgelegenheid, snelle en proactieve inning van de sociale bijdragen en het vermijden van juridische procedures.



Statistieken sociale zekerheid op maat uitgesplitst per regio

DWH-BI

	RSZ
	Live
	Jira, Oracle BI, SAS

Voor gedetailleerde simulaties en beleidsvoorbereidend werk wordt regelmatig een beroep gedaan op de dienst statistiek van de RSZ. Als gevolg van de zesde staatshervorming kunnen dergelijke informatievragen ook vaker een regionale dimensie krijgen. In 2015 werd daarom een workflow ontwikkeld om de vraag naar statistieken op maat te kanaliseren en de basisgegevens te kunnen verwerken per regio. Het aanvraagproces werd gestroomlijnd en geautomatiseerd. Meetpunten werden uitgezet, met het oog op performante, realistische SLA-doelstellingen op het vlak van de doorlooptijd. De RSZ wil zo een performante dienstverlening koppelen aan betrouwbare statistische informatie.

38



Duidelijke administratieve instructies voor werkgevers en RSZ-inspecteurs

Administratieve Instructies 2015

	RSZ
	Live
	Hippo 7, MySQL, Tomcat www.socialezekerheid.be

Hoe moeten werkgevers, erkende sociale secretariaten en RSZ-inspecteurs de bestaande wetgeving precies toepassen in administratieve procedures? Hoe ga je best met uitzonderingsgevallen om? Via de portaalsite SocialeZekerheid.be krijgen alle betrokkenen een helder en gedetailleerd antwoord. Elk kwartaal worden updates en wijzigingen aangekondigd. Een directe koppeling met het interne kennisbeheersysteem van de RSZ is voorzien zodat de interne RSZ-medewerkers efficiënter zijn in hun ondersteuning. Ook geregistreerde gebruikers van DIBISS, FAO, RIZIV en RVA kunnen teksten invoeren. Dankzij een responsive design, in lijn met de algemene layout van de portaalsite socialezekerheid.be, is de informatie nu ook op mobiele toestellen te raadplegen.



Dagelijks elektronisch aanmelden voor bouw- en vleessector

Checkin@Work

	RSZ
	Live
	GIS, Java, Oracle, WebLogic, Webservices www.checkinatwork.be

Wie actief is in een bouwproject van meer dan 500.000 Euro moet dagelijks zijn of haar aanwezigheid melden. Voor de vleessector is de verplichting sinds 2016 algemeen. De aanwezigheid wordt geregistreerd via een smartphone, een registratiepoort op de werkplek, een klassieke webpagina of rechtstreeks via webservices vanuit een sectorspecifieke planningsoftware. De dagelijkse online aanmelding is een krachtig middel om oneerlijke concurrentie te vermijden van werkgevers en zelfstandigen uit binnen- en buitenland die het niet nauw nemen met de spelregels rond sociale zekerheid en veiligheid. De sociale inspectie en de arbeidsinspectie kunnen nu in real-time verifiëren wie al of niet correct is ingeschreven. Smals nam intensief deel aan de begeleidende communicatie naar de sectoren. Begin 2016 hadden maandelijks ruim 90.000 werknemers bij zo'n 15.000 werkgevers in de bouwsector zich aangemeld via Checkin At Work, evenals meer dan 5.000 werknemers bij zo'n 350 werkgevers in de vleessector.



Forse productiviteitswinst voor controle eerste werknemer

DmfA-teller

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, BS/2000

Bij de aanwerving van een eerste werknemer heeft een werkgever recht op sterk verminderde sociale bijdragen. Om foute aangiften te vermijden is het belangrijk dat elke werkgever of diens erkend sociaal secretariaat de historiek van de verminderingen vlot kan nakijken. De RSZ beschikt daarom sinds 2015 over een automatische berekening van een 'teller' in de DmfA-toepassingen ten behoeve van de controlediensten. Sinds april 2016 is deze informatie via een nieuwe gegevensstroom ook toegankelijk voor de erkende sociale secretariaten. De DmfA-teller zorgt ervoor dat de dossiers 'eerste aanwerving' bij de RSZ-controledienst nu dubbel zo snel worden behandeld. Doordat de erkende sociale secretariaten over betere informatie beschikken, zal ook het aantal foutieve DmfA-kwartaalaangiften op termijn een stuk lager liggen. De DmfA-teller heeft al binnen het eerste jaar gezorgd voor een positieve return-op-investering.



Attesten kredietwaardigheid werkgevers automatisch via webservices

HarmAttest

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, WebLogic, WebServices

De RSZ krijgt jaarlijks enkele miljoenen aanvragen om informatie over de kredietwaardigheid van werkgevers: banken die een kredietlijn evalueren, of regionale overheden die beslissen over allerhande subsidies en de erkenning van de uitgevers van dienstencheques. De attesten en documenten, die manueel werden aangemaakt, kregen een gestandaardiseerde vorm en worden nu gegenereerd zonder tussenkomst van een RSZ-agent. Het Waals Gewest stuurt sinds 2015 als eerste gemachtigde instantie haar aanvragen elektronisch door en ontvangt het antwoord in XML-formaat via webservices. Brussel, Vlaanderen en de banksector volgen in 2016. Dit zorgt voor een snelle, kwalitatieve respons en een forse besparing op administratieve taken bij de RSZ en bij de opvragende instanties.



Via elektronisch werkgeversdossier naar papierloze administratie

EDE

	RSZ
	Live fase 2
	Case 360, Java, Kofax

Het elektronisch werkgeversdossier is een transversaal instrument dat generieke procesautomatisering bij de RSZ combineert met individueel dossierbeheer op basis van menselijke expertise. Bij een mededeling, vraag of klacht van een werkgever zorgen gestandaardiseerde workflows en typedocumenten voor een snelle, correcte afhandeling. Interne toepassingen voeden het elektronisch werkgeversdossier automatisch met de meest actuele informatie. Per maand worden 20.000 tot 75.000 papieren documenten die per post binnenkomen, ingescand en volledig digitaal verwerkt. In 2015 werd het elektronisch werkgeversdossier uitgebreid naar de juridische dienst van de RSZ. Hier zetten 250 nieuwe gebruikers de stap van manueel dossierbeheer naar volledig elektronische administratie, goed voor meer dan 35.000 nieuwe dossiers per maand. Dit leidt tot meer coherentie in het dossierbeheer tussen de inningsdienst, de controledienst, de juridische dienst... Op termijn evolueert de RSZ naar een volledig papierloze administratie.



Krachtige zakelijke logica voor toekomstige RSZ-kerntoepassingen

Modernisering Werkgeversrekening

	RSZ
	Live PoC
	Java, Oracle, WebServices

In 2020 wil de RSZ-inningsdienst beschikken over krachtige ICT-middelen die sneller en goedkoper aanpasbaar zijn aan de noden van de organisatie. Beperkingen van ICT-toepassingen uit de vorige generatie vormen nu nog een hinderpaal voor verdere procesoptimalisatie. Daarom werd besloten het systeem van de werkgeversrekeningen stap voor stap te vervangen tussen 2016 en 2020. Zo zal gedetailleerde informatie sneller toegankelijk en vlotter te groeperen zijn. De nieuwe werkgeversrekening belooft ook een betere traceerbaarheid en een kleinere impact van toekomstige veranderingen. In 2015 werd een nieuw datamodel ontwikkeld, geïmplementeerd in een proof-of-concept-opstelling (PoC) en in reële omstandigheden getest. Het theoretische model achter de flexibele zakelijke logica van de nieuwe RSZ-kerntoepassing werd met succes gevalideerd.

39

Generieke elektronische archivering met garantie op bewijswaarde

Archive-as-a-Service		<p>Overheidsinformatie is van groot belang voor efficiënt beheer, als bewijsmiddel in geval van een betwisting en later mogelijk als historische bron. Elektronische archivering vermijdt hierbij dat de informatiesystemen onnodig zwaar worden belast met oudere data. Op basis van metadata bepaalt een elektronisch archief voor elk stukje informatie de bewaartermijn, in lijn met de bescherming van de privacy en andere wettelijke bepalingen. Aan het einde van de bewaartermijn worden de gegevens vernietigd, of omgezet naar bewaring op lange termijn. In 2015 valideerde Smals sterk gelijkaardige noden bij talrijke OISZ en FOD's, de technische haalbaarheid van elektronische archivering en de bewaring op lange termijn in overleg met Fedict en het Rijksarchief. Voor de RSZ-kerntoepassingen werd meteen een pilootproject opgezet, met een generieke architectuur. Zo zal een elektronische archiveringsdienst 'archive-as-a-service' later aan meerdere instellingen worden aangeboden binnen het G-Cloud synergieprogramma, na een initiële oplevering in 2016. De dienst maakt gebruik van bestaande pakketsoftware, met een abstractielaag die toelaat om eventueel van leverancier te veranderen en een 'lock-in-situatie' te vermijden.</p>
	RSZ, Fedict	
	In ontwikkeling	
	Arcsys, HFS, Java, Oracle	



Sociaal internet- en telefoontarief vlotter toegekend

STTS automatisering		<p>Kwetsbare groepen in onze samenleving genieten van het sociale tarief voor telefoon en internettoegang. Dankzij een samenwerking tussen het BIPT en de operatoren genieten burgers van een korting tot zo'n 40% op hun telefoonkosten. Zo helpt het tarief bij het dichten van de digitale kloof. Met de STTS-toepassing kunnen de operatoren zelf online verifiëren of een klant recht heeft op het sociaal tarief. Waar in het verleden vaak nog extra bewijsstukken moesten worden voorgelegd, geeft de STTS-toepassing sinds 2015 meestal onmiddellijk uitsluitel. Hoewel persoonlijke informatie in meerdere overheidsdatabanken wordt geraadpleegd, krijgt de telecomprovider enkel een antwoord op de vraag of een burger al dan niet recht heeft op het sociale tarief. In geval van weigering of onvolledige informatie ontvangt de burger per brief een motivatie van de beslissing, met de mogelijkheid om eventueel ontbrekende of onjuiste gegevens door te geven. Doordat STTS nu twee tot drie keer vaker een sluitend antwoord geeft, krijgt het BIPT hierover een stuk minder vragen per telefoon of per brief.</p>
	BIPT	
	Live	
	eID, Java, Oracle, Webapp	

Integrale planningtool voor buitenlandse handelsmissies

Ecomiss - Synergy		<p>De prinselijke handelsmissies en officiële staatsbezoeken zijn een belangrijke hefboom voor de Belgische economische groei. Honderden bedrijfsleiders en prominenten nemen elk jaar deel aan de zendingen, georganiseerd door het agentschap Buitenlandse Handel, in nauw overleg met het Koninklijk Paleis, Buitenlandse Zaken en de regionale exportbevorderende agentschappen. Een nieuwe planningtoepassing automatiseert sinds eind 2015 de gegevensstroom, vanaf de inschrijving tot de samenstelling van het programma ter plaatse. Alleen al voor de inschrijving vermijdt de nieuwe werkwijze zo'n 15.000 manuele handelingen per jaar. Cross-controles vermijden fouten en onvolledige informatie. In één klik genereert het systeem programmabrochures, deelnemerslijsten, schikkingen voor hotels en konvooiën. Elke aanpassing wordt één keer ingevoerd en overal toegepast waar nodig. Een gepaste beveiliging is voorzien omwille van het beheer van persoonsgegevens met een zeer gevoelig karakter.</p>
	Agentschap Buitenlandse Handel, Fedict	
	Live	
	ASP.NET, SharePoint 2013, SQL Server, XML	

Famifed zet uitbetalingskas in de overheidscloud

Migratie G-Cloud IAAS		<p>Het federaal agentschap voor de kinderbijslag stond in 2015 voor de keuze: investeren in de vervanging van haar serverpark, of instappen in de G-Cloud. Met de keuze voor Infrastructure-as-a-Service kon Famifed vermijden om meteen fors te moeten investeren, op basis van de eerder moeilijk in te schatten noden voor de volgende vijf jaar. De infrastructuur is nu snel uitbreidbaar en de kosten volgen het werkelijke gebruik. In september 2015 verhuisde de belangrijkste kerntoepassing van Famifed, de uitbetalingskas, naar de G-Cloud. Zo'n 800 gebruikers hebben hiervan niet de minste impact ondervonden. Nadien volgden andere toepassingen: een analytische toepassing (data warehouse), het document management, het HR-beheersysteem en ene interne toepassing van de controledienst.</p>
	Famifed	
	Live	
	G-Cloud IAAS, Storage-as-a-Service	

Overzichtslijst van projecten in 2015

Administratieve Instructies 2015	RSZ	38
Archive-as-a-Service	RSZ, Fedict	40
ASR Hirundo	DIBISS, RSZ, RVA	33
ASR webservice IN/OUT	RSZ	33
Checkin@Work	RSZ	38
CSAM-BTB	Fedict, RSZ	34
DmfA-teller	RSZ	39
DWH Arbeidsmarkt & Sociale bescherming	KSZ	27
DWH-BI	RSZ	38
Ecomiss - Synergy	Ag. Buitenlandse Handel, Fedict	40
eBOB	VAZG	29
eCare Orthopride	RIZIV	30
eCare TARDIS	RIZIV	30
EDE	RSZ	39
Elektronisch Sociaal Verslag	POD MI	32
Elektronische documenten	RSZ	35
eTHAB	VAZG	33
FAGG-portaal Autocontrole	FAGG	31
FamiPedia migratie	Famifed	28
Frontoffice RSZ	RSZ	37
Gemeenschappelijk klantenbestand v2	Jongerenwelzijn, Kind&Gezin, VAPH, VAZG, WVG	29
HarmAttest	RSZ	39
Horeca Flexijobs	RSZ	37
INSISTO 2015	Jongerenwelzijn	28
IntraneXt	Smals	34
jBox - e-Box Justitie	FOD Justitie	35
Loonmotor	RSZ, RVA, FBZ, FAO, HZIV, HVW, RJV	34
MediPrima mutaties	HZIV, KSZ, POD MI	31
Mediprima v2	eHealth-platform, HZIV, KSZ, NIC, POD MI	32
Migratie G-Cloud IAAS	HZIV	27
Migratie G-Cloud IAAS	FAMIFED	40
MoDel	RSZ	38
Modernisering Werkgeversrekening	RSZ	39
Redesign Burgerportaal	FOD SZ, KSZ, RSZ	33
RVA-website 2015	RVA	35
SAM v2	FAGG, RIZIV	31
Samen Digitaal	RSZ	34
SARA-SACEX	FAGG	31
Sociale fraude DRB	RSZ	36
StatBI 2015	RSZ	36
STTS automatisering	BIPT	40
Werknemerprofiel	RSZ	36
Werkgeversprofiel	RSZ	36
Werkgeversrekeningen MODCOM	RSZ	35

Diensten

DIENSTEN

Nieuwe diensten

In 2015 heeft Smals in nauw overleg met openbare instellingen van sociale zekerheid en federale overheidsdiensten een aantal nieuwe diensten ontwikkeld in het kader van het G-Cloud synergieprogramma. Het doel is om innovatieve technologie, in het bijzonder op het vlak van infrastructuur en generieke platformen, in gezamenlijk beheer uit te bouwen. Smals treedt hier op als technische operator en/of integrator ten behoeve van haar leden en een bredere groep van federale overheidsdiensten. Het initiatief staat onder de strategische controle van de G-Cloud Strategic Board (GCSB) en onder de operationele controle van de G-Cloud Operational & Programme Board (GCOPB).



Backup-as-a-Service

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

Binnen vier datacenters die deelnemen aan het G-Cloud-programma zal een back-up-dienst beschikbaar zijn voor servers in eigen beheer, of binnen G-Cloud Infrastructure-as-a-Service (IAAS) of 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.



IaaS Storage-as-a-Service

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).

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, terwijl de flexibiliteit en betrouwbaarheid meer dan ooit gegarandeerd zijn.

De infrastructuur is modulair en redundant opgebouwd, als garantie voor een hoge beschikbaarheid. Zo kan de opslagcapaciteit voor klanten ten allen tijde uitgebreid worden, zonder service-onderbreking, in functie van de reële opslagbehoefte.



IaaS Virtual-Machine-as-a-Service

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

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

Met IaaS VM-as-a-Service beschikken overheidsinstellingen over een betaalbare, flexibel uitbreidbare basisinfrastructuur. Het G-Cloud IaaS-aanbod is beschikbaar in vier datacenters die aan het G-Cloudprogramma deelnemen, met de mogelijkheid om de servers over meerdere sites actief-actief te spreiden als bescherming tegen panden. Organisaties die beschikken over de nodige technische kennis kunnen ook nog steeds kiezen voor IaaS Hypervisor-as-a-Service of IaaS Baremetal-as-a-Service, eveneens binnen de G-Cloud. Indien gewenst zijn gespecialiseerde Smals-medewerkers beschikbaar voor ondersteuning op consulting-basis.



Internet Access Protection

Een veilige verbinding met het internet is een absolute noodzaak, zowel voor datacenters als 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 en SIEM (security information & event management). Omdat organisaties niet altijd zelf kunnen blijven investeren in de nodige kennis, eigen infrastructuur en regelmatige upgrades, biedt G-Cloud met IAP (internet access protection) volledig beveiligde datastromen inclusief beheer.

Standaard bevat IAP een verbinding naar het internet via FedMAN, beveiligd met antivirus, DNS (domain name system), firewalling, NTP (network time protocol) en SIEM. Optioneel zijn onder meer VPN-verbindingen, e-mailbeveiliging met antispam & antivirus, en versleuteld verkeer met virusinspectie mogelijk. Dankzij een gemeenschappelijke governance-structuur bepaalt elk instelling nog steeds zelf haar eigen veiligheidsregels, terwijl het bewaken ervan en het dagelijks beheer van de technologische componenten binnen de G-Cloud worden geregeld. Hoewel G-Cloud IAP een extra beveiligingslaag over het geheel van aangesloten instellingen legt, blijft er ook een volledige afscherming van de individuele veiligheidszones van elke instelling.



IT Service Management

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 Green Shift Containers

Green shift is de eerste belangrijke realisatie in de bredere uitbouw van Platform-as-a-Service-diensten (PaaS), op basis van gestandaardiseerde open source software zoals OpenShift. Meer bepaald is er een gestandaardiseerd infrastructuraanbod voor grote maatwerktoepassingen op basis van JBoss en voor webtoepassingen op basis van 'LAMP' (Linux, Apache, MySQL, PHP). Enkele lidinstellingen werken parallel een vergelijkbaar aanbod uit met gestandaardiseerde omgevingen voor commerciële software van bijvoorbeeld IBM en Microsoft. Het aanbieden van volledig beheerde omgevingen via Platform-as-a-Service, waarop overheden in eigen beheer toepassingen kunnen uitrollen, maakt deel uit van het G-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 Green Shift gebaseerd op containers (Docker). Voor de ontwikkeling ervan werd nauw samengewerkt met technische specialisten van de opensource-leverancier Red Hat. Elke container is een volledig afgescheiden omgeving waarbinnen een toepassing draait. Deze kunnen zeer snel worden uitgerold en vermenigvuldigd, bijvoorbeeld wanneer de werklust stijgt.

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

PostgreSQL-databanken

De expertise voor software-ontwikkeling en ondersteuning voor databanktechnologieën van commerciële partijen (Oracle, Microsoft SQL Server...) en open source-projecten zoals MySQL werd in 2015 aangevuld met PostgreSQL. Dit 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 betrouwbaarheid combineren met een haalbaar prijskaartje.



Unified Communications & Collaboration

Het G-Cloud programma 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, Dimension Data, 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 in het Extranet van de sociale zekerheid.

Met Voice-over-IP kunnen overheidsinstellingen eenvoudig 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 bevat ook een oplossing voor Instant Messaging, videoconferentie en contact centers. Ook het beheer van gedeelde agenda's, het gezamenlijk bewerken van documenten en de integratie met mobiele telefoons wordt in het aanbod opgenomen.



Vertaalsoftware BabelFed

Organisaties die eigen vertalers in dienst hebben, of die een belangrijk volume aan vertalingen extern laten verwerken, kunnen dankzij een online vertaaltool veel productiever werken. De voordelen gaan van een uniform aanvraagproces, over het beheren en verdelen van de opdrachten tot samenwerking tussen meerdere vertalers en het actief opsporen van eerder vertaalde passages. Het BabelFed-aanbod is gebaseerd op bestaande software uit de private markt, van het Luxemburgse Wordbee, die als een clouddienst te gebruiken is (Software-as-a-Service). Omwille van het mogelijk zeer vertrouwelijke karakter van vertalingen draait de software op een beveiligde infrastructuur binnen de datacenters van het G-Cloud-programma. De BabelFed-dienst wordt gerealiseerd en beheerd door het RIZIV, waarbij Smals administratieve en technisch ondersteuning levert.



Competentiecentra

Business Process Reengineering

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

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 vragen, de technische expertise met R, de Smals-infrastructuur die toelaat grote datasets te analyseren en de ervaring om predictieve modellen ook in de tijd op te volgen en bij te sturen), blijkt een krachtig middel om nieuwe inzichten te verwerven en deze in te schakelen in moderne business-processen. Experts van Smals hebben al meerdere instellingen geholpen bij het inzetten van Predictive analytics met het oog op de bestrijding van uiteenlopende fraudefenomenen. De technologie is generiek inzetbaar: van medische risicobepaling op basis van biometrische gegevens, tot beleidsevaluatie en -voorbereiding.

Data Quality

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

Dossierbeheer (case management)

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

Java-standaarden (eJSS)

Java-technologie is zeer prominent aanwezig in het portfolio van Smals. Om de overdracht van expertise, de hoge kwaliteit van maatwerksoftware en foutloze operationele processen te blijven garanderen, waakt het team Java Development Standardization @ Smals (eJSS) over de strikte toepassing van technische richtlijnen. Dankzij uitgebreide technische documentatie en ontwikkeltools zijn de door Smals ontwikkelde toepassingen in Java en PHP sterk gestandaardiseerd. Hierdoor zijn de kansen op hergebruik van componenten maximaal, de kosten voor onderhoud minimaal en kunnen de verbintenissen van Smals inzake beschikbaarheid en performance worden nageleefd.

Methodologie (PRINCE2, MSP)

Om op grote schaal een voorspelbaar resultaat te kunnen garanderen, hanteert Smals een gestandaardiseerde projectaanpak voor software-ontwikkeling op maat. Dit zorgt voor meer houvast op het vlak van planning, uitvoering, controle, bijsturing en de levenscyclus van de toepassing. Smals schakelde eind 2015 om van een methodologie gebaseerd op Enterprise Unified Process (EUP) naar een vergelijkbare methodologie op basis van PRINCE2, met veel aandacht voor het definiëren van gebruikersvereisten en testing. Hiermee sluit Smals nog nauwer aan bij Europese en internationale standaarden inzake projectmethodologie. De gekozen aanpak biedt een nog beter antwoord op actuele trends zoals het belang van een sterke business case en de keuze voor Agile-ontwikkeling. Voor omvattende programma's over meerdere jaren werd in 2015 voor het eerst gekozen voor MSP (managing succesful programmes).

SharePoint

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

Software testing

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

Terminologie

Smals helpt openbare instellingen bij het ontwerpen, onderhouden en ter beschikking stellen van terminologielijsten voor groepen van gebruikers, met definities en aanbevelingen met betrekking tot synoniemen en meertaligheid. Die worden opgesteld op basis van een analyse van bestaande informatiebronnen (toepassingen, handleidingen, websites,...). Een geharmoniseerde terminologielijst zorgt voor coherente communicatie naar de eindgebruiker (in software, handleidingen, FAQ's en andere media). Een eenvormig gebruik van terminologie biedt een groter begrip en vereenvoudigt de invoering van nieuwe concepten voor een (heterogene) groep van gebruikers. Het zorgt voor een belangrijke meerwaarde in het geval van meertaligheid en maakt vertaalprocedures efficiënter.

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...). Het Usability Competence Center bestaat uit een tiental medewerkers die op de hoogte blijven van alle standaarden en good practices.

Smals biedt ondersteuning bij het grafisch ontwerp van gebruikersinterfaces en -interacties, zorgt voor een 'usability review', testen en resultaatrapporten. Smals streeft naar een positieve gebruikservaring bij de inproductiestelling van websites of toepassingen. Het UCC stelt ook een stijlgids ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen.

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 bijgestuurd. De Agile-methodologie laat toe om pragmatisch te werken in een flexibel kader waarbij de functionele en technische behoeften nog niet tot in detail zijn gekend. De Agile-projectaanpak vraagt een belangrijke investering in tijd van de klantorganisatie, die meermaals per week in contact is 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.

Databank-services

Een relationeel databankplatform is de hoeksteen van zowat elke ICT-toepassing die werkt met gestructureerde informatie. Smals biedt volledig beheerde databank-services voor diverse commercieel verkrijgbare databanksoftware en openbroncode-databanken als MySQL en PostgreSQL. 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.

e-Box

De beveiligde elektronische brievenbus 'e-Box' laat toe om documenten of taken uit te wisselen, bijvoorbeeld tussen de instellingen van de sociale zekerheid en de Belgische ondernemingen (e-Box Onderneming), of met de burger (e-Box Burger). Bovenop de garanties van een rechtsgeldige uitwisseling biedt het systeem een naadloze integratie met portaalsites, toepassingen en workflows. De bestemming beschikt zo over een gebruiksvriendelijk overzicht van lopende dossiers, waarbij de reeds bekende gegevens vooraf zijn ingevuld voor een betere gegevenskwaliteit en efficiëntie. Deze technologie werd verder afgestemd op een aantal specifieke noden van de gezondheidszorg, zoals de gegarandeerde vertrouwelijke ontvangst, de aanmaak van specifieke mailinglijsten en de integratie met medische software via webservices.

Elektronische archivering

Steeds meer overheden kiezen voor dematerialisatie van hun papieren documenten. De wettelijke bewijskracht moet daarbij vaak nog voor jaren worden gegarandeerd. Ook voor documenten die elektronisch ontstaan, geldt de problematiek van een veilige bewaring en bewijskracht op middellange en lange termijn. Smals biedt daarom een oplossing voor beveiligde elektronische archivering op basis van een commerciële pakketsoftware. Dankzij geslaagde projecten met een hoge complexiteit, onder meer bij de RSZ en Famifed, beschikt Smals over de juiste expertise om de analyse, installatie en configuratie in goede banen te leiden. Binnen het G-Cloud synergieprogramma wordt deze oplossing voor elektronische archivering momenteel uitgewerkt tot een generieke dienst die later als een service beschikbaar wordt.

Flux System

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

PDF-workflow

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

Portaaltoepassingen

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

SOA-services

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

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

Web Content Management (WCM)

Websites ontwikkelen en beheren vraagt een gedifferentieerde aanpak, waarbij het technische platform (CMS of Content Management System), de inhoud en het design onafhankelijk van elkaar moeten kunnen evolueren. Smals heeft haar bestaande CMS-aanbod daarom uitgebreid met de populaire openbronsoftware Drupal. Drupal 7 is vandaag de standaard voor webprojecten binnen Smals. Het portfolio aan succesvolle Drupal-projecten is de jongste jaren fors uitgebreid. Er werd een modelarchitectuur ontworpen en een gemeenschappelijke infrastructuur opgezet voor het beheren van meerdere sites. Voor collaboratieve en documentair gerichte projecten gebruikt Smals onder meer Alfresco en Microsoft SharePoint.

Infrastructuur

Business Continuity

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

Datacenter

Smals beschikt over twee eigen datacenterruimtes te Brussel, goed voor een totale nettocapaciteit van zo'n 2000 m². De beide 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 computermateriaal). De elektrische infrastructuur is voor 100% ondubbeld en wordt beschermd door meerdere groepen van noodbatterijen en noodgeneratoren op diesel. Ook het datanetwerk is voor 100% ondubbeld en ontsloten via meerdere telecomoperatoren en meerdere fysieke toegangen. Smals beschikt over eigen glasvezelverbindingen tussen de beide datacenters, zodat klanten hun systemen kunnen spreiden over meerdere locaties en permanent synchroniseren. De beide datacenters zijn aangesloten op het Extranet van de Sociale Zekerheid, FedMAN en Belnet.

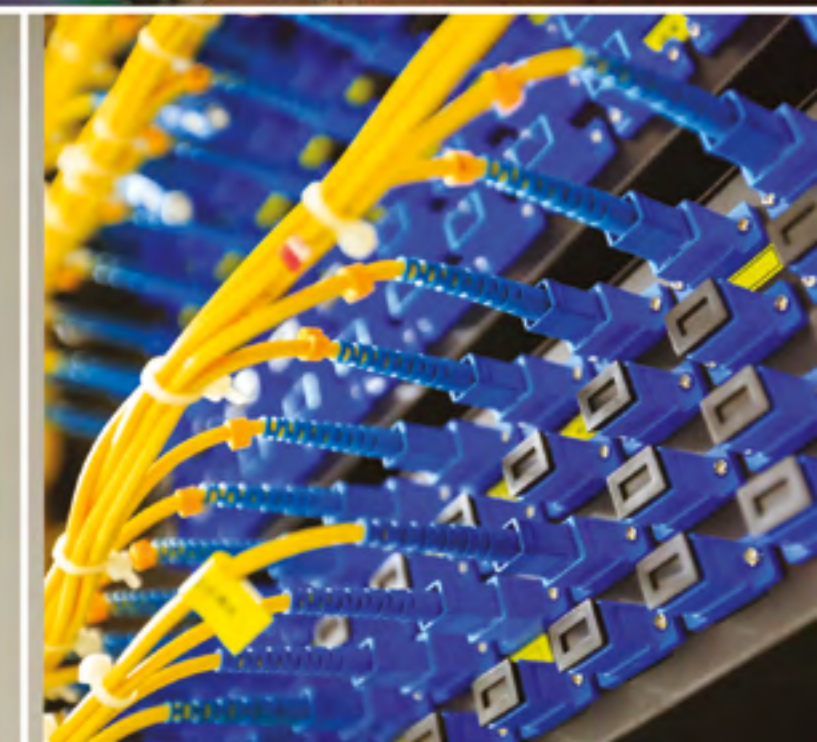
Alle lidinstellingen van Smals kunnen hun hardware onderbrengen in het datacenter of het beheer toevertrouwen aan het gespecialiseerd personeel van Smals. Het dienstenaanbod van Smals bevat onder meer 24x7 monitoring en stand-by voor technische interventies, behandeling en veilige bewaring van back-ups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

Exploitatie 24x7

De leden kunnen het operationele beheer van hun ICT-systemen die in de vier 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.

Extranet Sociale Zekerheid

Smals beheert in opdracht van de lidinstellingen een gemeenschappelijke 'wide area' netwerkinfrastructuur (WAN) – het extranet van de sociale zekerheid. Via deze beveiligde, performante WAN kunnen de klanten-leden hun sites verbinden met elkaar, met andere instellingen en met het internet (via twee afzonderlijke kanalen). De aansluiting kan, afhankelijk van de voorkeur van de lidinstelling, gebeuren via Belnet, het FedMAN, Belgacom, COLT, Publink, Vera en de mobiele netwerken van Proximus en Mobistar. Het extranet is de basis voor generieke ICT-diensten zoals toegangsbeheer, helpdesk, e-mail, antispam, antivirus, opslag, back-up en archivering. Dezelfde infrastructuur biedt een veilige basis voor VPN-verbindingen tussen sites (LAN-to-LAN) en naar individuele gebruikers of telewerkers. In nauwe samenwerking met Fedict en de KSZ werd in 2015 de G-Cloud IAP-dienst (internet access protection) uitgerold, die binnen het Extranet van de sociale zekerheid en voor federale overheidsdiensten integrale netwerkbeveiliging aanbiedt en belangrijke financiële schaalvoordelen oplevert.



ITIL-framework

Smals hanteert erkende best practices op basis van ITIL (IT infrastructure library) voor al haar ICT-infrastructuurdiensten. Dit garandeert voorspelbare responstijden, duidelijk afgelijnde verantwoordelijkheden, meer transparantie en een blijvende focus op permanente verbetering. Het Service Management-aanbod, dat klanten kunnen aanspreken in het kader van infrastructuurbeheer, bevat Incident management (streven naar een snelle oplossing), Problem management (detecteren van de onderliggende oorzaak), Configuratiebeheer (inclusief cartografie), Release management en Change management. Volgens afspraken vastgelegd in de SLA's rapporteert Smals vanuit monitoring en de Service Management-tool op afgesproken tijdstippen een overzicht van de gevraagde en geleverde diensten.

Mobile device management

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

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, in de Smals-datacenters en op afstand. Wanneer er incidenten worden gemeld, volautomatisch of via de helpdesk, verifieert monitoring de aard van het probleem en rapporteert dit volgens duidelijke afspraken aan de bevoegde dienst bij Smals of bij de klant. De escalatieprocedures zijn nauwkeurig beschreven op basis van de ITIL-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.

Secure FTP

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

Service level management

Om de kwaliteit van haar geleverde diensten permanent te bewaken, gebruikt Smals een service level management gebaseerd op de ITIL-praktijken (IT Infrastructure Library). Voor elke service worden de kenmerken, verantwoordelijkheden en prestatiedoelstellingen samengevat in een Service Level Agreement (SLA). Door systematisch afspraken te maken, deze te evalueren en eventuele verbeteringen aan te brengen zal de kwaliteit van de geleverde diensten steeds beter worden afgestemd op de verwachtingen van de opdrachtgever. In 2015 werden er maandelijks 62 Service Level Management-rapporten aangemaakt, waarvan 25% nieuw of vernieuwd. 642 KPI's werden intern gerapporteerd. De SLA's zijn zowel een verbintenis om bepaalde servicelevels te behalen, als een instrument om de kwaliteit continu te verbeteren. Op het einde van 2015 waren 330 SLA's gedocumenteerd, waaronder 27 nieuwe en 20 geactualiseerde SLA's (9 werden gestopt omdat de Dienst niet meer bestond of vervangen werd door een nieuwe).

VPN – Telewerk

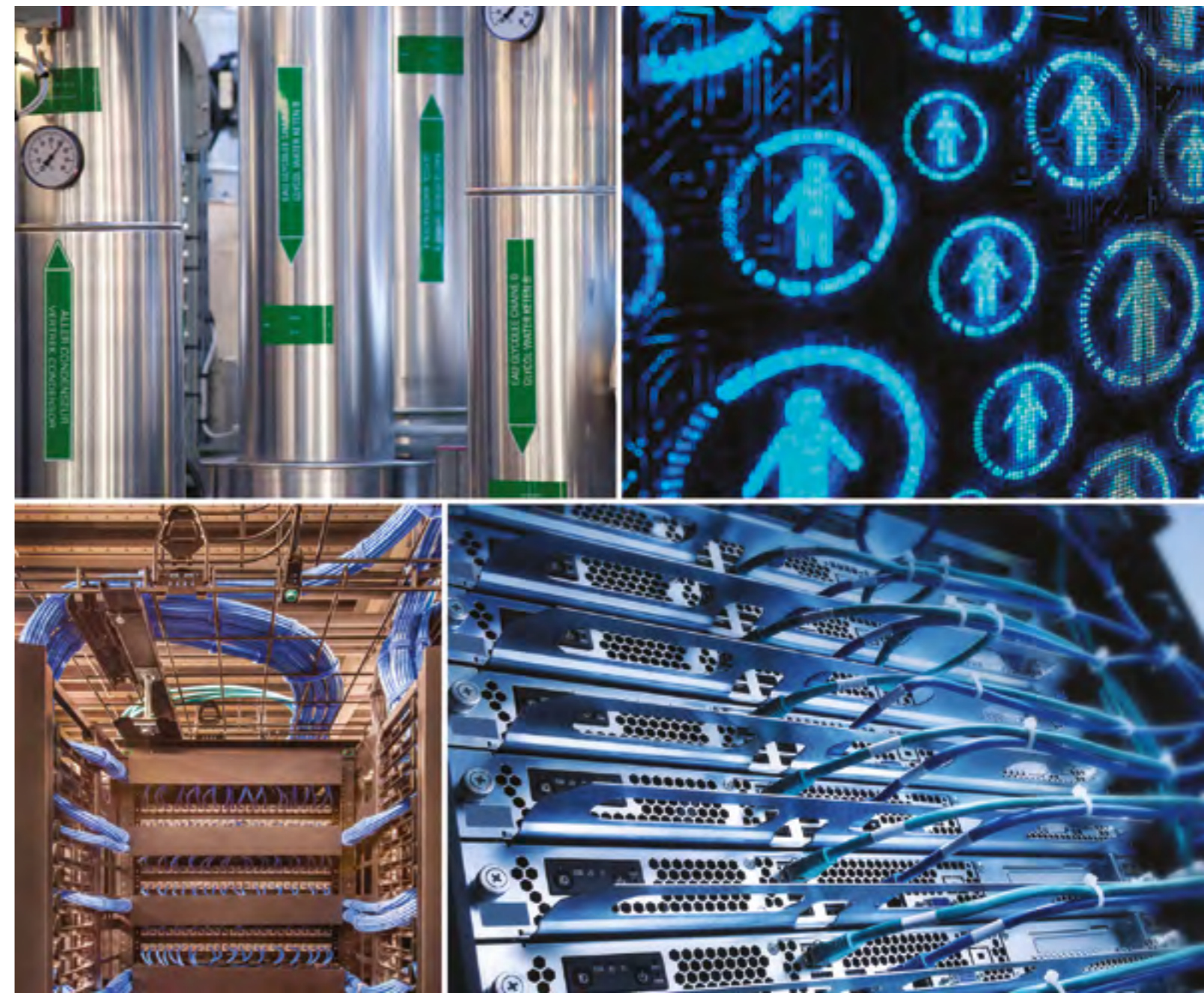
Dankzij een VPN-verbinding (Virtual Private Network) krijgen telewerkers een beveiligde toegang tot het netwerk van de lidinstelling vanaf gelijk welke externe locatie. Het Virtual Private Network gebruikt een publieke internetaansluiting en versleutelt alle verzonden gegevens zodat deze

onleesbaar worden voor derden. Voorwaarde is dat de medewerker beschikt over een betrouwbare antivirussoftware. De dienst kan geactiveerd worden binnen de tien dagen. Daarna volstaan een wachtwoord en een eenmalige unieke code (tokennummer of authenticatie via e-ID) om te kunnen telewerken. De combinatie van het token of de e-ID, de cryptografie, de antivirussoftware en de firewall-beveiliging zorgen voor een voldoende hoog veiligheidsniveau. Deze dienst is ook geïntegreerd in het Internet Access Protection-aanbod van de G-cloud, waardoor schaalvoordelen gerealiseerd worden en de dienst beschikbaar is voor alle openbare instellingen van sociale zekerheid en federale overheidsdiensten.

Webhosting

Smals verzorgt de hosting van websites en webtoepassingen voor de lidinstellingen. De hosting omvat de ontwikkeling van de infrastructuur en de omgeving nodig om websites of toepassingen veilig ter beschikking te stellen van een extern publiek. De voordelen zijn een gegarandeerde beschikbaarheid, een maximale beveiliging, een snelle realisatie, een maximale evolutiecapaciteit en de gegevensopslag bij een betrouwbare partner.

De basisdiensten die Smals aanbiedt inzake hosting zijn een analyse van de infrastructuur, de configuratie, de monitoring, de capaciteitsplanning en de beveiliging. Veiligheidsaspecten zoals de antivirus, de firewalls, de inbraakdetectie, de ontdubbeling van servers, de verdeling van de werklust en het beheer van de gebruikerstoegangen behoren eveneens tot de mogelijkheden. Recent werden bijkomende stappen gezet in de bescherming tegen DDoS-aanvallen (distributed denial of service).



Business services

Communicatiebureau (Bucom)

Bucom is het bureau voor externe communicatie van Smals. Het zorgt voor de communicatie over ICT-projecten naar de leden van Smals en hun gebruikers. Sterke communicatie helpt om veranderingstrajecten te begeleiden. Bucom combineert haar kennis van de openbare sector met marketingtechnieken en communicatiemiddelen zoals drukwerk, sociale media, e-mail, advertising, direct mailing, infosessies 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 2015 werd veel aandacht besteed aan de promotie van Student@Work bij leerlingen en studenten. Hiervoor werden nieuwe reclamespots gedraaid met steracteurs Warre Borgmans en Thierry de Coster. Deze werden erg doelgericht ingezet op sociale media als Youtube en Facebook.

Bucom werkte de campagne Samen digitaal uit, waarmee de RSZ het gebruik van papieren documenten zo veel mogelijk wil terugdringen. Een specifieke website speelt de centrale rol in de communicatie hierover. Enkele andere projecten waarrond gecommuniceerd werd, waren Checkin@Work, Hirundo (ASR) en CSAM. Verder verzorgde Bucom honderden e-mailcampagnes, voornamelijk in verband met de portaalsite van de sociale zekerheid en werkgeversaanpak als DmfA.

Consulting

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 per specialisme enkele leveranciers aan volgens strikte mededingingscriteria. Bij de toewijzing wordt streng gewaakt over de kwaliteit en de financiële voorwaarden. In 2015 waren externe ICT-consultants ten behoeve van de leden goed voor bijna 47 miljoen euro (+6,3 miljoen EUR), of meer dan 20% van de omzet van Smals.

Detachering

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

Erkende gespecialiseerde veiligheidsdienst (EGVD)

Instellingen die elektronisch informatie willen uitwisselen binnen het domein van de sociale zekerheid zijn verplicht om te beschikken over een 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.

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. Overheidsinstellingen kunnen de lopende raamovereenkomsten bij Smals inkijken via het kennisplatform BeConnected of via de eCatalogus van ForCMS.

Smals maakt waar mogelijk ook gebruik van opdrachtcentrales bij andere overheidsdiensten. Er bestaat intensief overleg tussen de overheidsinstellingen bij de uitgave van nieuwe overheidsopdrachten, om in de behoeften van zoveel mogelijk instellingen te voorzien, het aantal gelijkaardige procedures te beperken en samen schaalvoordelen te bekomen. Dit overleg situeert zich binnen de governance-structuur van de G-Cloud voor gespecialiseerde ICT-overheidsopdrachten. Daarnaast neemt Smals deel aan het netwerkoverleg van federale aankopers, waar eveneens afspraken worden gemaakt inzake alle andere overheidsopdrachten.

Customer care

Contact Center

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

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

Het contact center ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon en steeds vaker ook via andere kanalen zoals e-mail, fax, webformulier... In 2015 werden ruim 28.000 contacten per maand behandeld. Voor een optimale service is het belangrijk dat de historiek en de opvolgingsstatus van elke vraag duidelijk zichtbaar is voor de agent die de oproep behandelt. Denk aan een burger die een brief schrijft of een e-mail stuurt en vervolgens belt om meer informatie.

Eranova gebruikt een oplossing om meerdere kanalen te bundelen en te koppelen aan een CRM-systeem. Bovenop de integratie van telefoon, e-mail, fax en papieren briefwisseling zorgt Smals voor de mogelijkheid om een gestructureerde vraag te stellen via een webformulier op enkele portaalsites. Voor de portaalsite StudentAtWork.be werd een integratie voorzien van vragen via Facebook. In 2016 start bovendien een pilootproject met online chat voor de inschrijving van buitenlandse werknemers en zelfstandigen (Limosa).

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

Fulfilment: druk en verzending

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



HR

HR

Human Resources

Smals speelt een sleutelrol in de informatisering van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg in België. Onze medewerkers bouwen elke dag mee aan complexe ICT-services met een meerwaarde voor de hele samenleving. Hun ervaring en expertise zijn bepalend voor het welslagen van de grensverleggende projecten van onze leden.

Het is de opdracht van de afdeling Human Resources van Smals om het bedrijf van voldoende mensen met de juiste kennis en competenties te voorzien. Daarom investeert zij voortdurend in een geïntegreerd personeelsbeleid. De eerste schakel in de ketting is de dienst Rekrutering. De rekruteerders gaan op zoek naar de passende medewerkers met de juiste talenten voor de interne diensten van Smals en voor haar leden. HR Marketing ondersteunt de dienst Rekrutering om potentiële medewerkers nog makkelijker de weg naar Smals te laten vinden. Learning & Development heeft dan weer de belangrijke taak om medewerkers aan te moedigen hun talenten verder te ontplooiën en nog beter te worden in hun vakgebied. Loopbaanbegeleiding helpt medewerkers zich te heroriënteren en nieuwe uitdagingen te vinden binnen Smals of bij haar klanten. De Personeelsadministratie ziet erop toe dat alle processen correct verlopen en dat elke medewerker krijgt waar hij recht op heeft. De HR Business Partners zorgen tot slot voor een intensieve samenwerking met de interne diensten van Smals.

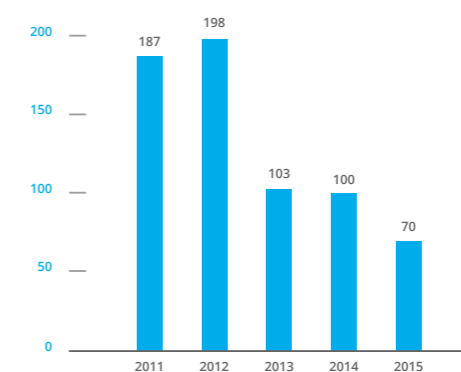
Hieronder volgt een overzicht van de voornaamste realisaties van de HR-afdeling tijdens het jaar 2015.

Rekrutering: ruim 86% van de vacatures ingevuld binnen drie maanden

In 2015 werden 70 nieuwe medewerkers aangeworven.

De daling van de voorbije jaren heeft zich verder doorgezet. Dit is voornamelijk te verklaren door het lagere aantal vacatures als gevolg van budgettaire beperkingen bij Smals en bij haar lidinstellingen. Die budgettaire beperkingen hadden vooral tijdens het eerste kwartaal een sterke invloed op de aanwervingen.

Evolutie aantal aanwervingen

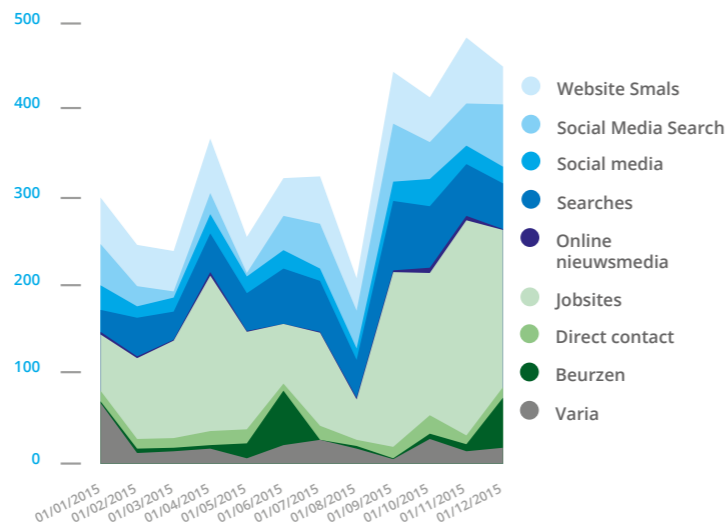


Van de 70 nieuwe medewerkers werden er 56 aangeworven in een IT-categorie. Opvallend hierbij is de halvering van het aantal juniorprofielen. In 2014 behoorde 60% van de aangeworven medewerkers tot het niveau "Starter". In 2015 was dit nog slechts 30%. Deze tendens kan verklaard worden door het feit dat in een periode van budgettaire beperkingen hogere eisen gesteld worden aan de gezochte kandidaten. De aanwervingen in de personeelscategorie "Polyvalent" blijven stabiel. In de categorie "Deskundig" zien we een lichte stijging.

De dienst Rekrutering gebruikt verschillende kanalen om zijn doelgroep te bereiken: online media, printadvertenties, beurzen, sociale media en jobboards. Via die diverse kanalen werden 4.879 kandidaturen ontvangen in 2015. Dit is een lichte daling ten opzichte van de vorige jaren die grotendeels verklaard kan worden door de eerdergenoemde budgettaire beperkingen tijdens het eerste kwartaal van 2015. Er werden toen beduidend minder advertenties gepubliceerd op de verschillende jobsites. Ook waren de gezochte profielen in 2015 nog gespecialiseerder dan de vorige jaren waardoor minder kandidaten in aanmerking kwamen om te reageren op een advertentie.

Bovendien zijn gespecialiseerde informatici vaak niet actief op zoek naar ander werk. Toch slaagde de dienst Rekrutering erin om ruim 86% van de vacatures in te vullen binnen een termijn van drie maanden. Na zes maanden is meer dan 97% van de vacatures ingevuld en na 9 maanden is dat net geen 100%.

Kanalen gebruikt door sollicitanten

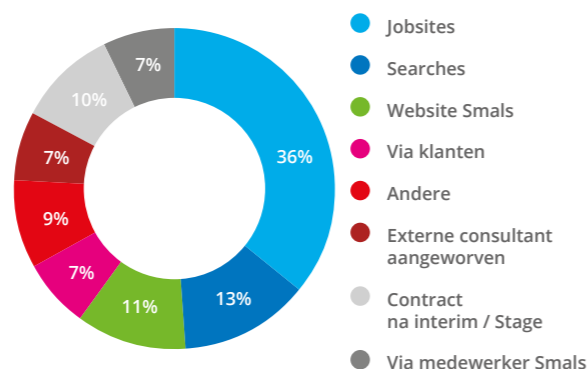


Wat de door sollicitanten gebruikte kanalen betreft, zijn een aantal tendensen merkbaar.

De jobsites en searches in de bijbehorende databases blijven nog steeds de belangrijkste mediakanalen. Ook de website van Smals is een belangrijke bron voor de instroom van potentiële kandidaten. Deze kanalen staan ongetwijfeld het dichtst bij de doelgroep van Smals. Het zeer intensieve gebruik van social media en netwerksites (LinkedIn, Facebook, Twitter) heeft eveneens een belangrijk aandeel in de instroom van kandidaturen en verhoogt bovendien de zichtbaarheid van Smals.

Voor direct contact met het doelpubliek opteerde de rekruteringsdienst in 2015 voor de jobbeurzen Talentum Brussel en Career Launch Leuven. Zoals de voorbije jaren was de dienst ook aanwezig op de vakbeurzen Devoxx en InfoSecurity. Tevens werd voor de eerste maal het event ITPROceed bezocht, een conferentie voor IT-professionals. Daarnaast was Rekrutering ook aanwezig op de campusbeurzen van universiteiten en hogescholen.

Aantal aanwervingen per kanaal



Een belangrijk percentage van de nieuwe medewerkers werd aangeworven na een succesvolle interimperiode of stage binnen Smals (10%) of werkte voordien al bij Smals als consultant (7%). Ook de leden zijn een bron voor de instroom van potentiële kandidaten (7%). Wat betreft het aandeel van kandidaten die aangebracht worden via de medewerkers van Smals zelf, zien we een daling tegenover voorgaande jaren (7%).

Bij het aantal aanwervingen via jobbeurzen en campussen zien we een sterke terugval, wellicht omdat de gezochte profielen zeer gespecialiseerd waren en omdat de vraag naar starters veel beperkter was dan de jaren voordien.

De dienst Rekrutering was ook actief betrokken bij vragen rond mobiliteit, zowel van de leden als van de gedetacheerden zelf. Dit resulteerde in de transfer van 13 medewerkers binnen Smals of binnen haar lidinstellingen.

Tot slot werd ondersteuning geboden aan verschillende diensten door de tijdelijke tewerkstelling van 31 uitzendkrachten en kregen 3 studenten een stageplaats aangereikt binnen Smals. In totaal trok de dienst Rekrutering dus 117 medewerkers aan.

HR Marketing

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

In dat kader biedt HR Marketing ondersteuning aan de dienst Rekrutering bij de deelname aan beurzen en IT-evenementen. Een nieuwe beursstand in de look-and-feel van de rekruteringscampagne werd uitgewerkt, de lay-out van presentaties voor campusbezoeken en beurzen werd aangepast en nieuwe flyers specifiek voor studenten werden ontwikkeld. Daarnaast werd een Google Cardboard in de nieuwe Smals-lay-out uitgewerkt. Met deze kartonnen 3D-viewer kunnen standbezoekers met behulp van hun smartphone de werkomgeving bij Smals ontdekken in 3D aan de hand van verschillende 3D-foto's.

HR Marketing ondersteunt ook de optimalisering van de mediamix die gebruikt wordt om potentiële medewerkers maximaal te bereiken. Die mediamix bestaat uit online media, printadvertenties, beurzen, sociale media en jobboards. De gebruikte media worden continu geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

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

Loopbaanbegeleiding: nieuwe uitdagingen bieden aan ervaren medewerkers

Elk bedrijf wordt ermee geconfronteerd: ervaren medewerkers die nood hebben aan een nieuwe uitdaging. Om te voorkomen dat zij hun nieuwe uitdaging elders gaan zoeken, moedigt Smals de interne mobiliteit en groei van haar medewerkers aan. Vooraleer nieuwe medewerkers worden aangetrokken, wordt bijvoorbeeld eerst gekeken of de gezochte competenties binnen Smals aanwezig zijn en of de vacature kan ingevuld worden door een interne kandidaat. Daarnaast worden de medewerkers aangemoedigd om zelf nieuwe uitdagingen aan te gaan binnen Smals of bij een lidinstelling. Zo is op het intranet steeds een lijst beschikbaar van de functies waarvoor interne medewerkers kunnen solliciteren en worden zij via interne mailings regelmatig uitgenodigd om te solliciteren voor openstaande functies bij interne diensten of bij een lidinstelling. Smals werkte tevens een aantal interne opleidingstrajecten uit die ervaren medewerkers de kans bieden om hun loopbaan een nieuwe wending te geven. De dienst Loopbaanbegeleiding speelt een cruciale rol in dit hele proces.

In 2015 voerde de dienst Loopbaanbegeleiding 258 loopbaangesprekken. Die gesprekken vinden zowel plaats op vraag van de medewerker zelf als op initiatief van de dienst Loopbaanbegeleiding in het kader van nieuwe projecten of wijzigingen in de organisatiestructuur. In totaal veranderden 68 medewerkers van functie of van dienst. Drie medewerkers wisten in 2015 hun opleidingstraject met succes af te ronden en werken nu als projectleider of technisch projectleider. Twee medewerkers gingen van start met het opleidingstraject voor de functie van IT-teamleader en één medewerker begon aan het opleidingstraject Teamleader GAVTB. Drie anderen vatten het opleidingstraject aan dat hen voorbereidt op de functie van projectleider.

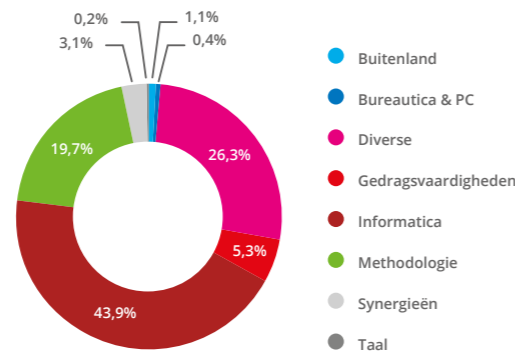
De inspanningen die tijdens het jaar 2015 geleverd werden om de interne mobiliteit binnen Smals te bevorderen, hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. Smals is er namelijk in geslaagd 51,2% van haar vacatures in te vullen met eigen personeel. Dit is een stijging van bijna 10% ten opzichte van 2014.

Learning & Development mikt op toegevoegde waarde voor de leden

In 2015 heeft de dienst Learning & Development zijn rol als strategische businesspartner verder uitgebouwd door de werking verder af te stemmen op de behoeften van de klant, zowel intern als extern. Het initiatief om Smals-opleidingen voor gedetacheerden en statutairen open te stellen, werd in 2015 uitgebreid. Gedetacheerden kregen daardoor extra opleidingsmogelijkheden en konden zo hun inzetbaarheid verder verhogen. Het laat Smals ook toe sneller gevolg te geven aan opleidingsaanvragen waarvoor een minimumaantal deelnemers vereist is, en stelt ons bovendien in staat om de gemiddelde opleidingskost per deelnemer te verminderen. In 2015 werden in totaal 58 opleidingen opengesteld en maakten 118 externe werknemers van deze mogelijkheid gebruik waardoor de groepsbezetting gemiddeld op 9 deelnemers per opleidingssessie kwam te liggen (in vergelijking met 8 in 2014).

In het kader van het JumpStart-programma is in 2015 bovendien werk gemaakt van een opleidingsprogramma voor Middleware. Binnen de JumpStart-aanpak wordt een opleidingspakket op maat van de kandidaat samengesteld om hem of haar toe te laten op een efficiënte manier de noodzakelijke kennis en ervaring op te doen en zijn of haar nieuwe rol binnen Middleware op te nemen. Het traject op maat omvat zowel theoretische kennisverwerving als een stage-onderdeel.

Learning & Development in getallen



In 2015 werd 92% van de opleidingsplanning uitgevoerd, wat goed is voor 1657,5 dagen opleiding. Ongeveer 64% van de gerealiseerde opleidingsaanvragen in 2015 waren informatica-gerelateerd (Methodologie, Informatica, Bureautica & PC) terwijl de gedragsopleidingen in diezelfde periode 5,3% in beslag namen.

De gemiddelde afwezigheidsgraad is in 2015 beperkt gebleven tot 1,2% in vergelijking met 1,4% in 2014. Slechts 11,7% van de opleidingsaanvragen werd in de loop van 2015 geannuleerd (ten opzichte van 16,71% in 2014).

Synergieën

In 2015 werden de gesprekken met het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO) verdergezet om mogelijke vormen van synergie te identificeren en te realiseren. Dit heeft in 2015 geleid tot de opmaak van een samenwerkingsakkoord dat in 2016 bekrachtigd werd zodat het van start kan gaan.

Procesoptimalisatie

De HR-afdeling draagt actief bij aan de optimalisatie van processen binnen Smals door deel te nemen aan diverse LEAN-projecten met de bedoeling de doeltreffendheid van de diensten en de klantenservice te verbeteren. Daarnaast fungeerde de HR-afdeling van Smals ook als LEAN-manager in twee projecten voor de RSZ.

Cultuurproject Organization in Motion

In de loop van 2015 werd een bedrijfswijd cultuurproject opgestart: Organization in Motion. Het project heeft tot doel de bedrijfscultuur van Smals te laten evolueren naar een werkomgeving die ondernemerschap, resultaat- en klantgerichtheid, flexibiliteit en leervermogen stimuleert. Onder impuls van de HR-afdeling werd een cultuurmeting uitgevoerd bij de leidinggevenden om te peilen naar hun perceptie van de huidige bedrijfscultuur en hun visie op de toekomstige cultuur. Op basis van de resultaten van die meting werd een cultuuractieplan opgesteld met 33 concrete acties in diverse ontwikkeldomeinen. Die acties werden vertaald in de doelstellingen van de medewerkers voor 2016. Op die manier krijgt het cultuurveranderingsproject vorm tot op de werkvloer.

Invoering elektronische maaltijdcheques

Op 1 mei 2015 stapte Smals over naar elektronische maaltijdcheques. Daartoe werd met de vakbonden een cao afgesloten die de invoering en de modaliteiten van de elektronische maaltijdcheques regelt.

Proactief ziekteverzuimbeleid

HR ontwikkelde een proactief ziekteverzuimbeleid dat gericht is op preventie en het ondersteunen van de leidinggevenden. Deze laatste werden geïnformeerd en gesensibiliseerd en krijgen ondersteuning bij het voeren van gesprekken met medewerkers die het werk hervatten na ziekte. Dankzij dit beleid ligt het gemiddelde aantal ziektedagen per werknemer bij Smals lager dan het gemiddelde in België.

Werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers

HR stelde een werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers op om de werkgelegenheid van de werknemers van 45 jaar en ouder te behouden of te verhogen. Dat plan omvat een aantal concrete acties, onder meer op het vlak van Learning & Development. Tegelijk wordt gewerkt aan de informatieverbreiding naar oudere werknemers, bv. over de wettelijke mogelijkheden in de laatste fase van hun loopbaan, en wordt concrete hulp geboden bij de praktische voorbereiding van hun wettelijk pensioen. Verder worden ook jobcrafting-technieken toegepast: door kleine aanpassingen in de jobinhoud, de werkomgeving,... blijven oudere werknemers zich erkend en gewaardeerd voelen, wat hun inzetbaarheid en motivatie ten goede komt.

Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2015 hadden 1.720 mensen een arbeidsovereenkomst bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2014 is dat een daling van 39 personen. In voltijdse equivalenten sloot Smals 2015 af op 1656,4 VTE's. Dat is een afname met 39,7 VTE's ten opzichte van 31 december 2014.

Eind 2015 telde Smals 853 interne medewerkers, 48 minder dan eind 2014. Het aantal gedetacheerde medewerkers steeg daarentegen met 9 eenheden om uit te komen op 867 eind 2015. Het aandeel van de gedetacheerden in het personeelsbestand van Smals bleef dus ook in 2015 verder groeien. Op 31 december 2015 waren de ICT'ers goed voor 74,68 % van het totale personeelsbestand.

Top Employer

In 2015 deed Smals voor de achtste keer mee voor een erkenning als Top Employer. Deze erkenning is gebaseerd op een bevraging met audit en een benchmarkstudie en geeft sollicitanten de zekerheid dat ze solliciteren bij een kwaliteitswerkgever. Het officiële kwaliteitslabel Top Employer, dat alleen erkende bedrijven mogen voeren, geeft de openstaande functies van Smals extra aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt. In België werden in 2015 slechts 54 bedrijven gecertificeerd.



LEDENLIJST

Leden in categorie A

Controledienst voor de Ziekenfondsen (CDZ)
Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS)
eHealth-platform (eHP)
Federaal agentschap voor de Kinderbijslag (FamiFed)
Federale Pensioendienst (FPD)
FOD Sociale Zekerheid (FOD SZ)
FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO)
Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)
Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)
Hulp- en Voorzorgskas voor Zeevarenden (HVKZ)
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

Actiris
Agence wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles (AViQ)
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB)
Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer
Commissie voor de regulering van de elektriciteit en het gas (CREG)
Egov vzw
EvereCity
Fedasil
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen & Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD VWL)
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 Elektriciërs
Forem
Franse Gemeenschapscommissie (CoCoF)
Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)
Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Kas der geneeskundige verzorging van HR Rail
Kind & Gezin (K&G)
Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap
Nationaal Geografisch Instituut
Nationale Arbeidsraad
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Sefocam vzw
Service Public de Wallonie
Sigedis vzw
Sociaal Fonds Bus/Car
Sociaal Fonds Kleding en Confectie
Sociaal Fonds voor het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden (ANPCB)
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 lompenbedrijven
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 het Beheer van gebouwen
Sociaal Fonds voor het garagebedrijf
Sociaal Fonds Transport en Logistiek
Sociaal Fonds voor de schoonmaak- en ontmettingsondernemingen
Sociaal Fonds voor de uitzendkrachten
Société wallonne du logement (SWL)
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 Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (VAZG)
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
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)
Vlaamse overheid - Zorginspectie
Waarborg en sociaal fonds Horeca en aanverwante bedrijven
Waarborg en sociaal fonds voor de Landbouw
Waarborg en sociaal fonds voor het Tuinbouwbedrijf
Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid



Leden in categorie C

Andenne CPAS	Ixelles CPAS	Rixensart CPAS
Anderlecht OCMW	Izegem OCMW	Roeselare OCMW
Anzegem OCMW	Jette OCMW	Ronse OCMW
Ardoioie OCMW	Kamphenhout OCMW	Rotselaar OCMW
Asse OCMW	Kapelle-op-den-Bos OCMW	Sainte-Ode CPAS
Aubange CPAS	Kluisbergen OCMW	Schaerbeek CPAS
Auderghem CPAS	Knokke-Heist OCMW	Schelle OCMW
Aywaille CPAS	Kontich OCMW	Senaat
Bastogne CPAS	Kortemark OCMW	Seneffe CPAS
Beernem OCMW	Kortenaken OCMW	Sint-Agatha Berchem OCMW
Bekkevoort OCMW	Kortrijk OCMW	Sint-Amands OCMW
Beringen OCMW	Kraainem OCMW	Sint-Joost-ten-Node OCMW
Berlare OCMW	Le Roeulx CPAS	Sint-Martens Latem OCMW
Beveren OCMW	Lebbeke OCMW	Sint-Truiden OCMW
Blegny CPAS	Ledegem OCMW	Soumagne CPAS
Bonheiden OCMW	Lens CPAS	Sprimont CPAS
Borgloon OCMW	Leuven OCMW	Staden OCMW
Bornem OCMW	Les Bons Villers CPAS	Ternat OCMW
Brakel OCMW	Libin CPAS	Tessengerlo OCMW
Bree OCMW	Liège CPAS	Torhout OCMW
Bruxelles CPAS	Lier OCMW	Tremelo OCMW
Chaumont-Gistoux CPAS	Limboudg CPAS	Uccle CPAS
Court-Saint-Étienne CPAS	Linter OCMW	Verviers CPAS
Chimay CPAS	Lochristi OCMW	Veurne OCMW
Deerlijk OCMW	Lummen OCMW	Villers-le-Bouillet CPAS
Durbuy CPAS	Maaseik OCMW	Voeren OCMW
Eghezée CPAS	Maasmechelen OCMW	Waarschoot OCMW
Ellezelles CPAS	Malmédy CPAS	Watermael-Boitsfort CPAS
Engis CPAS	Marchin CPAS	Welzijnskoepel West-Brabant
Esneux CPAS	Merchtem OCMW	Welzijnsregio Noord-Limburg
Etterbeek CPAS	Merelbeke OCMW	Wervik OCMW
Evere CPAS	Middelkerke OCMW	Wetteren OCMW
Faimes CPAS	Molenbeek-Saint-Jean CPAS	Wevelgem OCMW
Fauvillers CPAS	Mons CPAS	Wezembeek-Oppem OCMW
Florenville CPAS	Moorslede OCMW	Wingene OCMW
Genk OCMW	Morlanwelz CPAS	Woluwé-Saint-Pierre CPAS
Gent OCMW	Mortsel OCMW	Wuustwezel OCMW
Geraardsbergen OCMW	Muntpunt vzw	Zelee OCMW
Gerpennes CPAS	Nevele OCMW	Zemst OCMW
Gingelom OCMW	Nieuwpoort OCMW	Zingem OCMW
Grez-Doiceau CPAS	Ninove OCMW	Zoersel OCMW
Grimbergen OCMW	Nivelles CPAS	Zutendaal OCMW
Haacht OCMW	Onhaye CPAS	Zwevegern OCMW
Halle OCMW	Oostende OCMW	Zwijndrecht OCMW
Hamoir CPAS	Oosterzele OCMW	
Hamont-Achel OCMW	Oud-Turnhout OCMW	
Hensies CPAS	Ouffet CPAS	
Heron CPAS	Pecq CPAS	
Heuvelland OCMW	Perwez CPAS -	
Holsbeek OCMW	Plombières CPAS	
Horebeke OCMW	Pont-à-Celles CPAS	
Houthulst OCMW	Quévy CPAS	
Intercommunale de	Ranst OCMW	
Mutualisation Informatique et	Rebecq CPAS	
Oganisationnelle (IMIO)	Riemst OCMW	



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

Verantwoordelijke uitgever:
Gedelegeerd Bestuurder
Frank Robben

Redactie:
Externe communicatie
Jan-Frans Lemmens

Vertaling:
David Degrendele

Opmaak:
Quentin Delsaut

Productie:
Bucom

Drukwerk:
Snel

