

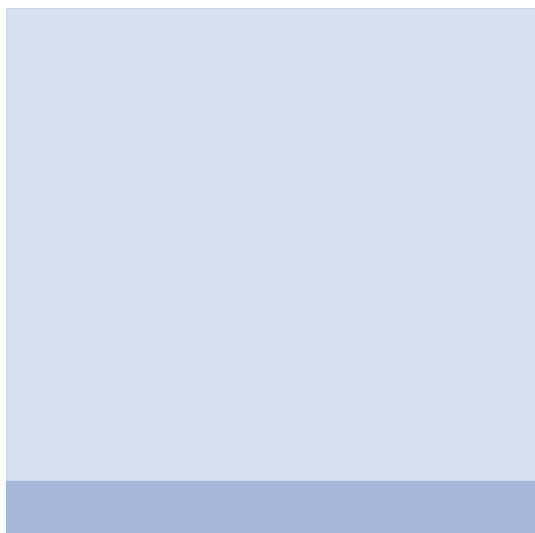
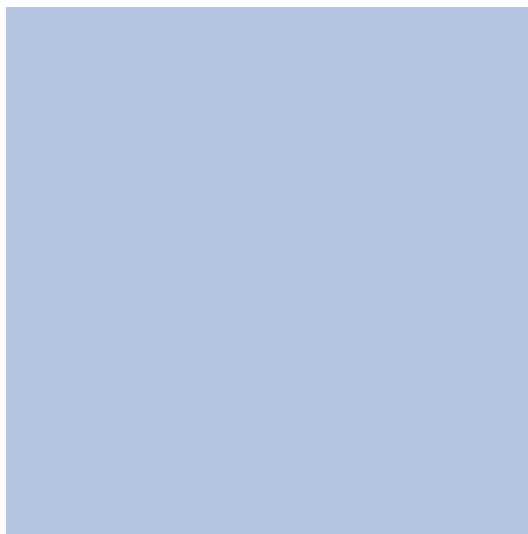
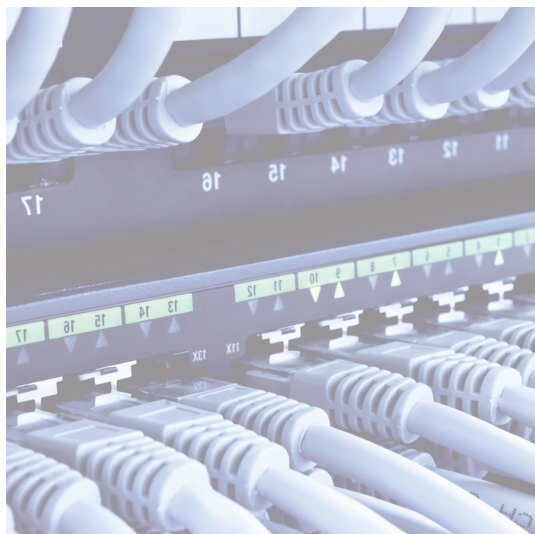
Activiteitenverslag [08]

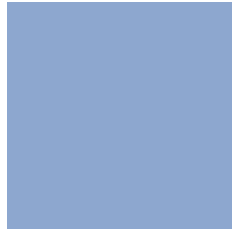


Partner van het e-government
www.smals.be

Inhoudsoverzicht

Voorwoord	3
Missie, visie en strategie	4
Bedrijfswijde prioriteiten 2008	5
Projecten 2008	7
Projecten voor de sociale sector	9
Projecten voor de sector van de gezondheidszorg	21
Projecten voor de vzw Egov	25
Diensten 2008	27
Competentiecentra	29
Diensten	34
Onderzoek en innovatie	39
De activiteiten van Onderzoek	41
Human resources	45
Het personeelsbestand evolueert in de loop der jaren	46
Opleidingen	48
Administratie en organisatie	49
Raad van Bestuur	50
Directiecomité	50
Strategisch Comité	51
Ondernemingsraad	51
De organisatiestructuur van Smals evolueert	52
Smals krijgt de Recognised for Excellence-award	52
Lijst van de lidinstellingen	53





Voorwoord

De voorbije jaren heeft Smals veel energie geïnvesteerd in het invoeren van gepaste managementmethoden om de diverse domeinen van bedrijfsbeheer optimaal aan te sturen. Vandaag plukken we de voordelen van deze inspanning.

Op financieel vlak geven de analytische boekhouding en Activity Based Costing een goed beeld van de kostprijs van elke dienst of activiteit. Als kostendelende vzw resulteert dit voor Smals in een verhoogde transparantie voor haar leden.

Medewerkers worden door het gebruik van competentie management gestimuleerd om hun eigen loopbaan en ontwikkeling in handen te nemen. Het proactief begeleiden van de ontwikkeling van de medewerkers resulteert in nieuwe competentiecentra die aansluiten bij de noden van de leden en biedt hen telkens weer de meest gepaste oplossingen voor hun uitdagingen.

Het gebruik van een adequate ontwikkelingsmethodologie, projectbeheer en -planning, ITIL (Information Technology Infrastructure Library of "Bibliotheek voor de infrastructuur van informatietechnologieën"), dit alles verhoogt de efficiëntie van de processen en stroomlijnt de operationele werking.

In 2008 lieten we onze aanpak doorlichten op basis van het EFQM-model (European Foundation for Quality Management). Deze doorlichting resulteerde in een Recognised for Excellence-award (R4E***), wat voor Smals een duidelijke erkenning betekent en een stimulans om door te gaan op de weg naar excellente bedrijfsvoering. Tegelijk gaf het feedbackrapport aan op welke vlakken we verder kunnen verbeteren. Daarom bouwen we verder aan een nog sterkere klant- en resultaatsgerichtheid, we passen de werkstructuur aan en optimaliseren het gebruik van een aantal managementinstrumenten.

Smals heeft een jarenlange ervaring in de sociale sector en stelt haar knowhow nu ook ten dienste van de sector van de gezondheidszorg. De oprichting van het eHealth-platform biedt op dat terrein een mooie opportuniteit. De samenwerking met instellingen die e-government aansturen op andere overheidsniveaus biedt de mogelijkheid tot verdere schaalvoordelen en een nog breder hergebruik van basisdiensten.

Het aanpassen van de structuur, de delegatie van de operationele verantwoordelijkheid, de consolidatie van de managementinstrumenten en de uitbreiding naar de sector van de gezondheidszorg maken dat Frank Robben, gedelegeerd bestuurder van Smals, zich meer kan toewijden op de strategische evolutie van Smals en de operationele leiding kan doorgeven aan andere verantwoordelijken binnen Smals.

Het directiecomité

Missie, visie en strategie

Missie



Smals is geen ICT-bedrijf als een ander. Dankzij haar technologische expertise en haar businesskennis is Smals de bevoorrechte partner van het e-government in de sociale sector en in de sector van de gezondheidszorg. Smals stelt zich de volgende missie:

Smals ondersteunt en begeleidt de instellingen in de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg bij hun informatiebeheer zodat zij hun gebruikers een effectieve en efficiënte dienstverlening kunnen verstrekken. Op vraag van andere overheidsdiensten biedt Smals ook aan hen ondersteuning. Smals stelt haar competenties ter beschikking voor hergebruik om zo schaalvoordelen en extra toegevoegde waarde te genereren. Als vzw hanteert Smals de tevredenheid van haar leden als ultiem appreciatie criterium om zo hun bevoorrechte partner te blijven.

Visie



Smals is geen partner voor één dag, maar staat garant voor een jarenlange ondersteuning van de informatieverwerking van haar klanten-leden. Dit is structureel verankerd en staat ook klaar en duidelijk in de visie:

Als één van de belangrijkste ICT-dienstverleners van België wil Smals de beste kwaliteit aan de beste prijs leveren. Daarbij garandeert Smals haar leden totale transparantie. Op die manier wil Smals hun vertrouwen op lange termijn behouden en hun bevoorrechte partner zijn. Smals biedt proactief diensten aan die optimaal en soepel inspelen op de wijzigende behoeften van haar leden. Smals wil in het bijzonder uitblinken in het realiseren van gemeenschappelijke diensten en het integreren van diensten binnen haar doelgroep. Daarvoor gebruikt Smals de meest aangepaste managementtechnieken en technologieën. Smals wil gemotiveerde en competente medewerkers zodat de ontwikkeling, het onderhoud en de levering van diensten aan de leden kan aangeboden worden in een uitstekende stabiliteit tijdens de volledige levenscyclus van de diensten.

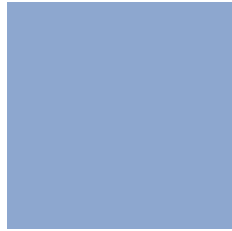
Smals is een vereniging zonder winstoogmerk, onderworpen aan het privaatrecht en georganiseerd als kostendelende vereniging. Zij is een permanente belangengemeenschap voor de uitbouw van het e-government. Door de borging van kennis en ervaring sinds 1939, en door schaal effecten, wordt aanzienlijk bespaard op ontwikkelings-, beheers- en exploitatiekosten van informatiesystemen. Smals is een integrator van diensten, promoot hergebruik en is een flexibele partner in het beheer en de vernieuwing van informatiestromen voor haar leden.

Strategie



Groei is geen doelstelling voor Smals, maar wel een belangrijke maatstaf voor succes zoals dat in elke organisatie is. De omzetgroei weerspiegelt het vertrouwen dat de klanten-leden hebben in Smals. Het ultieme doel van Smals is het bereiken van klantentevredenheid. En daartoe hanteert Smals 7 strategische doelstellingen.

1. Smals streeft naar maximale effectiviteit en efficiëntie.
2. Smals beheert actief en continu de verwachtingen van de klanten-leden en voldoet eraan.
3. Smals benadert prioritair de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg. Smals werkt voor andere overheidsdiensten op hun vraag en past hergebruik toe buiten de kernactiviteiten waar dit extra toegevoegde waarde of schaalvoordelen oplevert voor het geheel.
4. Smals waarborgt de deskundigheid van haar medewerkers, innoveert gericht, ontwikkelt nieuwe competenties die aansluiten bij de noden van de klanten-leden en partnerorganisaties en introduceert deze georganiseerd.
5. In Smals heerst een service- en resultaatgerichte cultuur die steunt op goed gecoachte en ondersteunde medewerkers.
6. Smals is een uitstekende werkgever en staat als dusdanig bekend bij de medewerkers en op de arbeidsmarkt.
7. Smals is een deskundige en betrouwbare partner en staat als dusdanig bekend bij onze doelgroep en aanverwante organisaties.



Bedrijfswijde prioriteiten 2008

Smals analyseert jaarlijks haar strategische omgeving en actualiseert haar doelstellingen en prioriteiten. In 2008 hanteerde Smals volgende bedrijfswijde prioriteiten:

1. Focus richten op de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg
2. Ontwikkelen van proces- en servicegerichte diensten:
Service Oriented Architecture (SOA) en Chain Management
3. De toepassing van Chain Management optimaliseren¹
4. Integreren van de administratieve processen van Smals
5. Transparantie naar leden versterken
6. Risico's analyseren en beheren

¹ Nieuwe werkorganisatie bij Smals waarbij projecten gezien worden als een keten met één end-to-end verantwoordelijke.

² Gebruikers- en toegangsbeheer.

³ Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie.

⁴ Vlaamse coördinatriceel van het e-governement.

⁵ Het orgaan dat instaat voor de administratieve vereenvoudiging en het e-governement in het Waalse gewest.

1. Focus op de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg

Vertrekkend van haar sterke punten (kennis van de sector en integrator van systemen en toepassingen) wil Smals haar diensten prioritair aanbieden aan de sociale sector en de gezondheidssector en buiten haar primaire doelgroep partnerschappen aangaan met andere instanties die e-government aansturen.

Door diensten als User Management², Rekencentrum of Supervisie van end-to-end processen in samenwerking met deze instanties te laten hergebruiken door een bredere doelgroep kunnen de kosten verder verdeeld worden over meerdere gebruikers. Er werden daartoe contacten gelegd met dienstenintegratoren in andere overheidssectoren of op andere niveaus (Fedict³, Corve⁴, Easi-Wal⁵).

De oprichting van het eHealth-platform geeft Smals de uitbreiding naar de sector van de gezondheidszorg.

2. Proces- en servicegerichte diensten: Service Oriented Architecture (SOA) en Change Management

In het verleden heeft Smals diverse competentiecentra ontwikkeld. In 2008 greep Smals de opportuniteit aan om diensten te ontwikkelen als SOA (omdat dit het hergebruik van ontwikkelde diensten verder stimuleert) en Change Management (omdat dit de introductie en het rendement van nieuwe toepassingen optimaliseert). Voor SOA werd de basisinfrastructuur ingericht en werden de eerste pilootprojecten gerealiseerd. Wat betreft Change Management werd een kennisdatabank aangelegd en een team van medewerkers werd opgeleid.

In een eerste project deden zij de nodige praktijkervaring op. Smals stelt deze knowhow vanaf 2009 ter beschikking van de klanten-leden en kan op hun vraag de introductie van nieuwe diensten, toepassingen of werkwijzen begeleiden.

3. Chain Management

Smals bouwt haar klassieke hiërarchische organisatiestructuur om tot een procesgerichte dienstenorganisatie. In 2007 werd daarom Chain Management ingevoerd. In 2008 werd deze organisatiemethode geëvalueerd en werden bijstellingen doorgevoerd.

4. Integreren van de administratieve processen van Smals

Een dienst doorloopt bij de ontwikkeling verschillende stadia, vertrekkend van de aanvraag tot de oplevering en de facturatie. De verschillende stappen werden nog te veel ondersteund en opgevolgd door verschillende toepassingen. Door het integreren van deze verschillende toepassingen worden fouten voorkomen en wordt de administratie verminderd. Een belangrijk punt daarin was de afstemming tussen de planningstool en de boekhoudkundige informatie.

5. Transparantie naar leden

Het is belangrijk voor de leden dat elke verleende dienst duidelijk is beschreven in de Bijzondere Samenwerkingsmodaliteiten (BSM) en dat de facturatie transparant verwijst naar deze beschrijving. Het realiseren van deze transparantie vereist dat de betreffende informatie over de projectevolutie continu wordt geactualiseerd en doorgespeeld wordt naar de boekhouding. Er wordt voor grote projecten verder gedetailleerd welke de geleverde prestaties zijn en de band met de uitvoering van de geplande activiteiten opgenomen in de planningstool wordt gelegd.

6. Risico's analyseren en beheren

Risicobeheer omvat 3 stappen:

1. Het beschrijven van de processen,
2. Het analyseren van de risico's in de beschreven processen en definiëren van preventieve maatregelen,
3. Het doorvoeren van de afgesproken maatregelen om deze risico's te beheren.

In 2008 namen de twee eerste stappen heel wat energie en tijd. De processen met belangrijke financiële aspecten werden reeds voorzien van de nodige maatregelen (stap 3). Ook de risico's m.b.t. Business Continuity Management werden maximaal afgedekt.



Projecten 2008





Projecten voor de sociale sector

ASR, <i>Aangiften van sociale risico's</i>	9
Beheer en historiek van de mandaten	9
Beware, <i>Elektronische verwerking van de wijzigingen die worden aangebracht aan de DmfA</i>	10
CadWeb, <i>Elektronische consultatie van de gegevens inzake onroerende goederen</i>	10
Datawarehouse voor de Kruispuntbank van de sociale zekerheid	11
DEE, <i>Elektronisch beheer van de werkgeversdossiers</i>	11
Dimona, <i>Onmiddellijke aangifte van tewerkstelling</i>	11
DmfA, <i>De Multi-Functionele Aangifte</i>	12
Ecaro, <i>Elektronisch systeem voor werkkaarten</i>	12
Eldorado, <i>Werkinstrument voor de inspecteurs van de RSZPPO</i>	13
eMazout, <i>Werkinstrument voor de OCMW's</i>	13
ESF, <i>Beheer van de Europese subsidies voor maatschappelijke integratie</i>	13
eWorkspace	14
Front Office Tewerkstelling, <i>Bundeling van de tewerkstellingsbevorderende maatregelen</i>	14
Herziening van de website van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid	15
iBoss, <i>Werkinstrument voor de inspectiediensten van de RSZ</i>	15
Identificatie werknemer	15
Interactivity, <i>Consultatiedienst voor de sociaal verzekerden</i>	16
Limosa, <i>Uniek sociaal loket voor buitenlandse ondernemingen</i>	16
Mediflow	17
Pensioenkadaster	17
Pontes, <i>Optimalisatie van de gegevensuitwisseling tussen de Inning en de Gerechtelijke Navordering</i>	18
Portaal van de sociale zekerheid	18
Primaweb, <i>Werkinstrument voor de OCMW's</i>	18
Registratie Private Voorzieningen	19
Sepia, <i>Ondertekening van elektronische documenten</i>	19
STTS, <i>Beheer van de sociale telefoontarieven</i>	20
Unieke werfmelding	20
Werkgeversrepertorium arbeidsongevallen	20

Projecten voor de sector van de gezondheidszorg

eCare, <i>Generieke oplossing voor de registratie van medische gegevens</i>	21
eHealth-platform	21
Heffingen, <i>Inning van de heffingen voor de veiligheid van de voedselketen</i>	22
Mugreg Pitreg, <i>Opvolging van MUG-interventies</i>	22
Omnio, <i>Betere terugbetalingen van de medische kosten</i>	23
Vesta, <i>Optimalisering van de communicatiestromen voor de gezinshulp en de thuiszorg</i>	23
Wilsverklaring inzake euthanasie	24

Projecten voor de vzw Egov

Aline, <i>Aangiften van alarmsystemen</i>	25
eCommunities	25
Elvis, <i>Ondersteuning van de private veiligheid</i>	26

Projecten voor de sociale sector

ASR



Aangiften van sociale risico's



Sociale risico's zoals een ontslag, een arbeidsongeval of een langdurige ziekte moeten worden aangegeven aan verschillende instellingen van de sociale zekerheid. De werkgevers, sociale secretariaten en dienstverleners sturen informatie over de werkloosheid, de uitkeringen, de arbeidsongevallen en de beroepsziekten.

De ASR vereenvoudigen, de performantie verder verbeteren en een nog efficiëntere dienstverlening verzekeren zijn de doelstellingen voor 2009.

Dankzij de toepassing die we ASR Web noemen, verloopt deze gegevensuitwisseling elektronisch door middel van het portaal van de sociale zekerheid www.socialsecurity.be.

Smals ontwikkelde ASR Web in het verleden en verzorgt momenteel het beheer van de servers, de configuratie van de toepassing bij de gebruikers, de support en de exploitatie van de toepassing.

In 2008 werkte Smals verder aan de optimalisering van de toepassing en het trimestriële onderhoud waarbij zij de wetswijzigingen integreert.

Beheer en historiek van de mandaten



De Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) heeft Smals gevraagd het bestaande systeem voor mandaatbeheer om te vormen tot een soepeler generiek systeem dat conform is met de huidige wetgeving op nationaal en Europees niveau.

De sociale sector. Het systeem zal exclusieve mandaten tussen twee entiteiten moeten kunnen beheren, en dit voor de toepassing(en) waarvan het doel een risico op toegang tot persoonlijke sociale gegevens inhoudt (bv. de aangiften).

Een impactanalyse werd uitgevoerd in 2008 op basis van de huidige stand van zaken van de volmachten en mandaattoekenningen. Deze analyse had als doel de huidige behoeften en de juridische context rond de mandaten te identificeren.

Daarnaast zal een systeem voor mandaathistoriek worden opgezet opdat de mandatarissen toegang zouden kunnen hebben tot elektronische diensten en dus tot informatie over de mandaten van hun werkgevers in overeenstemming met de periode van hun volmachten.

De doelstelling voor 2009 bestaat erin een generiek systeem uit te bouwen dat de mogelijkheid biedt een mandaat tussen een mandaatgever en een mandataris te creëren voor één of meerdere toepassingen. Dit mandaat zal toegekend worden rekening houdend met de eigenschappen van de toepassingen van de

Generieke modules zullen ter beschikking worden gesteld van de toepassingen (web en batch) zodat ze op gecentraliseerde en gecontroleerde wijze toegang hebben tot de authentieke mandaatbron van de sociale zekerheid.

Beware



Elektronische verwerking van de wijzigingen die worden aangebracht aan de DmfA

Beware is een project waarbij de papieren berichtenstroom van de "wijzigende berichten" voor de DmfA-aangiften (zie DmfA-project) bij de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) in verschillende fasen wordt vernieuwd. Dankzij dit project zullen deze berichten op termijn volledig elektronisch verwerkt worden.

De wijzigingen aan de kwartaalaangiften gebeurden heel lang via een aangetekend wijzigend bericht op papier. Bijna de hele communicatie tussen de Rijksdienst voor sociale zekerheid en de werkgevers gebeurt elektronisch sinds 2003, met de lancering van de DmfA. Met Beware zal de communicatie over de wijzigingen aan de kwartaalaangiften ook elektronisch kunnen verlopen.

Momenteel maakt Beware het mogelijk om de wijzigende berichten in het XML-formaat te creëren (formaat voor gegevenstransfer via internet). Deze berichten worden vervolgens in het PDF-formaat afgedrukt en bij de agenten van de RSZ afgeleverd. Deze laatste annoteren en vervolledigen de documenten met de hand (toevoeging van de betalingsdatum, van een rekeninguittreksel,...). De documenten worden nadien opgestuurd naar de werkgevers en de sociale secretariaten per aangetekende brief. Ter informatie wordt het bericht ook al elektronisch opgestuurd naar de sociale secretariaten. Maar de papieren versie blijft het enige geldige document.

In 2008 heeft Smals de taak aangevat om in overleg met de RSZ, de werkgevers en hun sociale secretariaten een nieuw elektronisch en leesbaarder formaat uit te

werken voor het wijzigend bericht. Naar aanleiding van een tevredenheidsonderzoek bij de werkgevers werden de behoeften in kaart gebracht voor de modernisering van deze berichten. Het bestaande formaat werd verrijkt met bijkomende gegevens en de lay-out werd vernieuwd om de leesbaarheid te vergroten.

In een tweede fase van het project is het voorzien om de berichten elektronisch te annoteren en ook te verzenden. Alle berichten zullen elektronisch getekend worden en verstuurd worden via een beveiligd kanaal. Op deze manier zullen de sociale secretariaten en de werkgevers deze volledige cyclus elektronisch kunnen integreren in hun bedrijfsprocessen.

Beware draagt bij tot de volledige modernisering van de sociale zekerheid, door de communicatie verder elektronisch te laten verlopen. Dit zorgt voor een snellere verwerking en vermindert de kans op manuele fouten. Door een nieuw formaat te definiëren, zal de werkgever een duidelijker en vollediger beeld krijgen van zijn wijzigingen en de openstaande bedragen.

CadWeb



Elektronische consultatie van de gegevens inzake onroerende goederen



De toepassing CadWeb wordt ontwikkeld voor de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ). Zij moet de directie van de gerechtelijke navordering, de directie van de bijzondere invorderingen en de inspectiedienst in staat stellen de database van de patrimoniale documentatie inzake onroerende goederen van de FOD Financiën te consulteren.

In samenwerking met de FOD Financiën en de Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ) staat Smals in voor de ontwikkeling van de toepassing voor de consultatie van de database van de patrimoniale documentatie inzake onroerende goederen van de FOD Financiën. De toepassing werd ontwikkeld om de inspecteurs en de leden van de navorderingsdiensten in staat te stellen snel en doeltreffend de onroerende goederen te consulteren van werkgevers met schulden of van personen die het voorwerp uitmaken van een hoofdelijke of wettelijke aansprakelijkheid om eventueel over te gaan tot beslag op onroerende goederen.

Momenteel worden de gegevens over de onroerende goederen van de werkgevers verzameld via de post bij de registratie- en domeinkantoren. Dit verloopt vrij traag. Van zodra de RSZ kan beschikken over CadWeb, zullen de enquêtes van de directie van de bijzondere invorderingen en van de inspectie net als de navorderingsprocedures doeltreffender en sneller verlopen doordat de informatie onmiddellijk beschikbaar is voor de betrokken diensten. De analyse van de toepassing vond plaats tijdens het jaar 2008. De ontwikkeling en de terbeschikkingstelling van de toepassing zijn voorzien voor 2009.

Datawarehouse voor de Kruispuntbank van de sociale zekerheid

Terbeschikkingstelling van een gegevensopslagplaats bestemd voor het Intermutualistisch Agentschap



Smals heeft in 2008 een datawarehouse gecreëerd voor de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Deze gegevensopslagplaats wordt ter beschikking gesteld van het Intermutualistisch Agentschap en omvat informatie over de uitgaven voor geneeskundige verzorging van de hele Belgische bevolking.

- diensten die een volledige of gedeeltelijke beveiligde toegang bieden tot het datawarehouse;
- diensten om gegevens via magnetische dragers naar verschillende partners te verzenden (Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering, Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg...).

In het kader van dit project heeft Smals gezorgd voor de opzetting van:

- verwerkingsketens om het datawarehouse te voeden met gegevensafkomstig van de verzekeringsinstellingen voor geneeskundige verzorging;
- een dienst voor de anonymisering van bepaalde gegevens;

De snelle toegang tot de gegevens die dit systeem aanbiedt maakt het mogelijk om studies uit te voeren over de toegang tot geneeskundige verzorging van de hele Belgische bevolking. Deze gegevens zullen ook geleverd worden aan externe partners (RIZIV) die hier eveneens gebruik van zullen kunnen maken.

DEE



Elektronisch beheer van de werkgeversdossiers

Deze toepassing brengt alle documenten in verband met een werkgever samen in één centrale database van de RSZ. De sterke punten van de toepassing zijn de consultatie van een dossier, van een deel van een dossier of van documenten, de onmiddellijke bijwerking van de dossiers en de doorstroming van de documenten. Een elektronisch dossierbeheer vereenvoudigt opzoeken van documenten, verbetert de tijd die nodig is om de informatie door te sturen gevoelig en verzekert de veiligheid van de documenten van het volledige dossier.

documenten sneller automatisch geklasseerd.

De inkomende documenten worden ingescand en daarna elektronisch verwerkt binnen de diensten van de RSZ. Er is dus minder verspilling en minder dubbele opslag van papier. Het DEE (elektronisch werkgeversdossier) is één van de stappen die nodig zijn om tot een elektronische verwerking van de informatie te komen. Door de integratie met andere toepassingen worden de

Elke dag consulteren gemiddeld 400 medewerkers van de RSZ de toepassing. DEE wordt gebruikt in diensten zoals de Inningsdienst en de Controledienst van de RSZ. Documenten die aangemaakt werden met bureauticatoplossingen kunnen via het platform onmiddellijk geïntegreerd worden. Anderzijds zorgt de centrale opslag van documenten voor een betere toegang tot de documenten van de werkgeversdossiers.

In 2008 werd er voornamelijk gewerkt aan de lay-out en het gebruiksgemak van de toepassing. De gebruiker kan zijn eigen wijze van werken zelf bepalen door middel van parametering. De uitdaging voor 2009 is ervoor te zorgen dat deze integraties uniform en gecontroleerd verlopen.

Dimona



Onmiddellijke aangifte van tewerkstelling

De onmiddellijke aangifte van tewerkstelling ("Dimona", wat betekent Déclaration Immédiate - Onmiddellijke Aangifte) was de eerste grootschalige elektronische aangifte ooit (1999). Sinds haar invoering kunnen de werkgevers alle aanwervingen, ontslagen of wijzigingen van een arbeidsovereenkomst snel en online meedelen aan de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ). De database bevat informatie over alle werknemers die sociale rechten hebben in België.

het systeem noodzakelijk gemaakt. Dit betekent dat de operationele processen in vraag werden gesteld en opnieuw gedefinieerd werden om tot betere resultaten te komen. Hiervoor heeft Smals de nieuwe behoeften geanalyseerd bij de RSZ en andere instellingen van de sociale zekerheid.

Sinds de start werden er steeds meer werkgevers betrokken bij dit e-governmentproject. De snelle evolutie van de behoeften heeft echter een "re-engineering" van

In de loop van 2008 werden, in overleg met de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) en de Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (RSZPPO), de nieuwe concepten en de vereisten van het systeem vastgelegd. In 2009 volgen de ontwikkeling en de testen van het nieuwe systeem.

Het nieuwe systeem voorziet onder meer de integratie van een systeem voor het beheer van de stromen en het nieuwe systeem voor gebruikersbeheer (User Management), de toevoeging van een systeem voor elektronische handtekening (Sepia) en de harmonisering van de werknemersidentificatie. Deze re-engineering begon in 2008 en de nieuwe Dimona wordt verwacht tegen 2010 na overleg met de sociale partners.

Het project beoogt een verhoogde kwaliteit van de aangifte en de geregistreerde gegevens, alsook een

verbeterde raadpleegbaarheid van deze gegevens in het netwerk van de sociale zekerheid. De vernieuwing van het technologisch platform biedt de zekerheid dat het systeem toekomstgericht kan evolueren.

DmfA



De Multi-Functionele Aangifte



Smals ondersteunde in 2008 de Rijksdienst voor sociale zekerheid en de Rijksdienst voor sociale zekerheid voor provincies en plaatselijke overheden bij de optimalisatie van de toepassing DmfA (Déclaration Multi-Fonctionelle - Multi-Functionele Aangifte), die operationeel is sinds 2003.

De multifunctionele aangifte is een kroonjuweel van e-government die meer is dan louter een elektronische toepassing. Via DmfA moet een onderneming trimestriëel voortaan slechts één keer gegevens inbrengen voor de sociale zekerheid via één van de beschikbare kanalen, de webtoepassing of per batch. Na controle en verwerking stuurt DmfA die gegevens naar diverse instellingen van de sociale zekerheid via een beveiligd netwerk van gegevensstromen. Ook in het jaar 2008 waren er vier belangrijke releases waardoor het systeem conform de wettelijke wijzigingen, bleef functioneren.

In 2008 ontwikkelde Smals een systeem waarbij het RSZ-factuur eveneens elektronisch (onder XML

vorm) wordt overgemaakt aan de erkende sociale secretariaten. Daarnaast werd ook de inhoud van zowel dit bericht als zijn papieren versie, verrijkt zodat de bestemmingen en eveneens de beampten van RSZ makkelijker de link kunnen leggen met de aangebrachte DmfA-wijzigingen. Daarnaast werd tevens van start gegaan met het project Trillium-Jaaroverzicht van de tewerkstellingsmaatregelen.

Vanaf 1 december 2008 wijzigde de inhoud van de sociale balans: het derde luik met de tewerkstellingsmaatregelen werd geschrapt. Omdat de RSZ via de DmfA ook over de gegevens rond tewerkstellingsmaatregelen beschikt, is het de RSZ die vanaf 2009 aan alle werkgevers die, onder de wet op de collectieve arbeidsovereenkomsten en de paritaire comités vallen, een overzicht zal bezorgen. Dit overzicht kan dus de werklust van de werkgever verminderen bij het voorbereiden van het sociale overleg binnen zijn onderneming.

Ecaro



Elektronisch systeem voor werkkaarten

Ecaro werd ontwikkeld om de openbare instellingen en de werkgevers de mogelijkheid te bieden om het systeem van de werkkaarten voor de Rijksdienst voor arbeidsvoorziening (RVA) visueel weer te geven.

Ecaro is toegankelijk vanaf het portaal van de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be). Door de toepassing te consulteren, kunnen de werkgevers informatie bekomen over de voordelen van de verschillende werkkaarten die worden afgeleverd door de RVA. Deze werkkaarten geven recht op verminderingen van de sociale bijdragen. Op die manier wordt het financieel interessanter om kansarmen op de arbeidsmarkt aan te werven. Dankzij Ecaro heeft de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) elektronisch toegang tot de gegevens van alle uitgereikte werkkaarten en kan hij makkelijker de juiste verminderingen van sociale bijdragen toekennen.

Op vraag van de Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (RSZPPO) heeft Smals de toegangen van de werkgevers en hun mandatarissen uitgebreid naar de verschillende arbeidsovereenkomsten die deze werkgevers verbinden met de werknemers. Zo heeft niet alleen de werkgever toegang tot zijn contracten en de historie hiervan. Ook eventuele vorige mandatarissen (d.w.z. mensen die in naam van de werkgever optreden) kunnen voortaan deze gegevens verwerken.

De toepassing Eldorado geeft de inspecteurs van de Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (RSZPPO) de mogelijkheid om snel en efficiënt een dossier op te stellen als voorbereiding op een inspectie bij een werkgever. De tool bezorgt hen de meest recente gegevens van de multifunctionele aangifte (DmfA) in de meest geschikte vorm.

Dankzij de toepassing Eldorado kan een inspecteur vragen om een aantal tabellen te ontvangen. Op basis van de ingegeven parameters (bijvoorbeeld het identificatienummer van de werkgever, de kwartalen, het type rapport, enz.) worden de tabellen aangemaakt. 's Anderendaags vindt de inspecteur de opgevraagde rapporten in zijn e-Box. Hij kan deze tabellen downloaden en zijn aanvragen continu opvolgen.

De inspecteurs van de RSZPPO hebben slechts een beperkt aantal mogelijkheden om de laatste situatie van een DmfA-aangifte te raadplegen (voor meer informatie, zie het project DmfA). Eldorado bezorgt de inspecteurs de nodige informatie om een onderzoek voor te bereiden en uit te voeren. Dit onderzoek betreft met name de kwartaalgegevens vanaf de start van de DmfA op 1 januari 2005. Deze informatie wordt aan de inspecteurs ter beschikking gesteld in de vorm van verschillende vastgelegde tabellen.

In 2008 zijn er op vraag van de inspectiedienst van de RSZPPO bijkomende tabellen ontwikkeld. In de toekomst kunnen er steeds extra tabellen gevraagd worden wanneer de inspecteurs bepaalde aspecten meer in detail willen controleren.

Daarnaast zorgden technische verbeteringen in 2008 voor een sterke verhoging van het totaal aantal aanvragen dat per dag verwerkt kan worden.

¹ De e-Box is een component die de beveiligde verzending van documenten naar burgers, ondernemingen en professionals van de sociale zekerheid mogelijk maakt.

eMazout


Werkinstrument voor de OCMW's


eMazout maakt het volledige beheer mogelijk van de verwarmingstoelagen (stookolie) die de Openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW) kunnen toekennen.

Op vraag van de burgers dienen de OCMW's subsidiedossiers in bij de programmatorische overheidsdienst maatschappelijke integratie. Wanneer een dossier goedgekeurd wordt, subsidieert het Stookoliefonds de aankoop van huisbrandolie.

Via eMazout raadplegen de OCMW's online de informatie in verband met de inkomsten van de gezinnen bij de federale overheidsdienst Financiën. Op basis hiervan kennen zij de verwarmingstoelage al dan niet toe.

eMazout helpt de OCMW's dus bij de beslissing en zorgt ervoor dat de begunstigen hun toelage snel ontvangen (of een notificatie van weigering in het andere geval).

Smals heeft het Stookoliefonds verbonden met de Kruispuntbank van de sociale zekerheid door middel van webservices. De nieuwe toepassing controleert de geldigheid van de criteria voor het bekomen van subsidies en berekent bovendien het bedrag van de toelage aan de hand van de informatie die beschikbaar is op het netwerk van de sociale zekerheid. Tot slot maakt zij een historiek aan van alle toelagen en hun aanvragen, alsook statistieken en informatie waarmee de OCMW's het gebruik van de voorschotten toegekend door het Stookoliefonds kunnen opvolgen.

ESF


Beheer van de Europese subsidies voor maatschappelijke integratie


Smals ontwikkelde een informaticatoepassing bestemd voor de lokale projecten voor integratie op de arbeidsmarkt. Het betreft hier een project geïnitieerd door het Europees sociaal fonds (ESF) maar voor België opgevolgd door de programmatorische overheidsdienst Maatschappelijke integratie (POD MI).

Met het project ESF (Europees sociaal fonds) financiert de Europese Unie tal van dossiers voor professionele integratie in haar lidstaten. In België coördineert en ondersteunt de POD Maatschappelijke integratie de

integratieprojecten die geïnitieerd werden door de OCMW's (Openbare centra voor maatschappelijk welzijn), door bepaalde zvw's en door diverse instellingen. Dankzij deze projecten kunnen leefloontrekkers opgeleid worden, begeleid worden en een echte job vinden.

Smals heeft een toepassing ontwikkeld waarmee de promotoren (OCMW en andere) projecten voor tewerkstelling van kansarmen online kunnen invoeren. Op het portaal van de sociale zekerheid brengen de gebruikers het aantal deelnemers en het aantal uren

beroepsopleiding in om een subsidieaanvraag in te dienen. De projecten worden dan voorgelegd voor verificatie en goedkeuring aan de cel ESF van de POD MI.

Periodiek deelt de toepassing ESF Projectbeheer cijfers mee aan de Europese Unie. De eindbalans die de kosten voor lonen, administratie, bureautica en

investeringen bevat, wordt opgemaakt aan de hand van het informaticasysteem dat ter beschikking werd gesteld door Smals.

eWorkspace



De eWorkspace is de gezamenlijke werk- en samenwerkingsruimte van de actoren van de sociale zekerheid. Zij is op beveiligde wijze toegankelijk via het internet. Het platform maakt het mogelijk informatie te delen en elektronisch samen te werken rond wetteksten, werkgroepen of in het algemeen projecten waarbij verschillende instellingen van sociale zekerheid betrokken zijn.

Smals is de technische partner van de eWorkspace. Smals biedt een volledige dienstverlening voor de exploitatie van het platform: hosting van de technische infrastructuur, ondersteuning van de gebruikers (telefonisch contactcenter, beheer van de gebruikers,...), studie en uitwerking van de aanvragen om de functionaliteiten uit te breiden en te verbeteren, enz.

De eWorkspace biedt verschillende diensten:

- Het eTeam bevordert de elektronische samenwerking binnen projectgroepen: documenten van vergaderingen delen, de acties opvolgen, online archiveren, discussieforum, documentaire processen (workflows)... De thematische gemeenschappen (veiligheidsbeheerders, portaal van de sociale

zekerheid, access managers,...) beschikken binnen het eTeam over performante en beveiligde elektronische ondersteuning.

- eLeg (legistiek) biedt de verschillende actoren die betrokken zijn bij de definitie van nieuwe juridische normen de mogelijkheid om samen te werken aan de redactie hiervan en hun goedkeuring op te volgen doorheen de verschillende stappen van het wetgevende proces.

- De Publispace verzekert de link tussen de collaboratieve creatie van inhoud (bv. in een eTeam) en de verspreiding ervan naar een breder publiek.

De sponsors van het platform hebben de ambitie om een platform aan te bieden dat beantwoordt aan de nieuwe behoeften en eisen van de gebruikers. Daarom bestuderen zij momenteel, in samenwerking met vertegenwoordigers van de gebruikers, de evolutie van het platform naar een andere softwareoplossing. Smals draagt in grote mate bij tot deze evolutie, door in te staan voor de marktstudie, een "proof of concept" te ontwikkelen en de technische testen uit te voeren.

Front Office Tewerkstelling



Bundeling van de tewerkstellingsbevorderende maatregelen



De overheid wenste de tewerkstelling in België te promoten, Front Office Tewerkstelling heeft haar de oplossing aangeboden. Deze toepassing heeft tot doel de maatregelen ter bevordering van de tewerkstelling (zowel op federaal, regionaal als communautair vlak) op één plek te bundelen, namelijk de website www.aandeslag.be. Dankzij een efficiënte samenwerking tussen de KSZ en de betrokken sociale partners, was het mogelijk om het merendeel van deze maatregelen te bundelen en te modelleren. www.aandeslag.be werd in juni 2008 online geplaatst. Werkzoekenden, werknemers, werkgevers en andere tussenpersonen kunnen er gepersonaliseerde informatie vinden over de voordelen en de premies waar ze volgens deze maatregelen recht op hebben.

De eerste fase van dit project was ook het eerste ingangspunt naar deze complexe informatiebron van tewerkstellingsmaatregelen. Op basis van een aantal criteria kon een anonieme gebruiker zeer makkelijk de maatregelen selecteren die het beste overeenkwamen met zijn eigen situatie.

De tweede fase werd in 2008 gerealiseerd en ging nog een stap verder. Hier werden de selectiecriteria nog verfijnd en werd een interactieve en dynamische opzoeking voorgesteld door middel van een modellering in een expertsysteem. In deze fase werd ook een berekeningsmodule toegevoegd. Zo kan een (al dan niet geïdentificeerde) gebruiker een schatting maken van het financieel voordeel dat een maatregel hem kan opleveren.

Voor de toekomst en naast het klassiek onderhoud van de toepassing, voorzien de partners nog een aantal ontwikkelingen die tot doel hebben de aangeboden dienst voor de samenleving te verbeteren. Voorbeelden van dergelijke diensten zijn de invoering van een systeem van "news" en alarmen en de verbetering van de berekeningsmodule (cumul van meerdere maatregelen).

Herziening van de website van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid

De Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ) wenst haar website te moderniseren en het beheer van de inhoud hiervan te professionaliseren.

In 2008 is Smals begonnen met de herziening van de website <http://www.ksz-bcss.fgov.be>. De bedoeling was enerzijds het beheer van de inhoud en van de publicatie te automatiseren via een systeem voor inhoudsbeheer (Content Management System, CMS) en anderzijds de look & feel van de nieuwe website te moderniseren. Het doel is om de website aantrekkelijker te maken, rekening houdend met de nationale en/of internationale

aspecten en het pluridisciplinaire karakter van haar potentiële gebruikers (validen en mindervaliden).

Dankzij de geïmplementeerde oplossing zal de beheerder van deze nieuwe website zijn inhoud snel kunnen publiceren door middel van een content management system (CMS), het weergaveformaat uniform kunnen maken dankzij gestandaardiseerde pagina's en het "Anysurfer"-label krijgen (toegankelijk voor mindervaliden).

iBoss



Werkinstrument voor de inspectiediensten van de RSZ



iBoss (inspection Belgian Office of Social Security) heeft tot doel diverse toepassingen en databases van de inspectiedienst van de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) te centraliseren. iBoss is een toepassing voor het beheer van onderzoeken die zowel betrekking heeft op de uitvoering door de agenten op het terrein als op de validatie en de afsluiting van de dossiers door het secretariaat. De toepassing is momenteel nog in ontwikkeling en werd in fasen ter beschikking gesteld sinds eind 2005.

Smals levert alle diensten die nodig zijn voor de realisatie van dit project, van de analysefase tot het toezicht op de werking en de opvolging van de oproepen van de gebruikers. iBoss is een project dat gestart werd in 2005 en waaraan verschillende soorten onderzoeken en dossiers werden toegevoegd die vroeger beheerd werden op papier of in andere afzonderlijke toepassingen.

In 2008 heeft Smals het volgende ingevoerd:

- het beheer van de technische en financiële controles zodat de inspecteurs de kwaliteit van het werk van de erkende sociale secretariaten kunnen nagaan;
- het beheer van de onderzoeken met betrekking tot de "stilzwijgers" voor alle betrokken werkgevers. Ter

informatie: "stilzwijgers" zijn alle ondernemingen die personeel hebben maar die geen DmfA-aangifte hebben ingediend binnen de vastgelegde termijnen.

In 2009 zijn de analyses en de ontwikkelingen voorzien die nodig zijn voor het beheer van de algemene en administratieve controles.

De centralisatie en de informatisering van het beheer van de dossiers van de inspectie maken het mogelijk een vollediger en preciezer beeld te krijgen van het werk van de controleurs. De RSZ kan de inhoud van deze database nu op een dynamische manier exploiteren. Concreet wordt het werk van de agenten vereenvoudigd door het gebruik van een invoertool op hun laptop, wat het beheer en de opvolging lichter maakt in vergelijking met een klassiek Office-document of een papieren rapport.

Dankzij de integratie van de toepassing met het Elektronisch dossier van de werkgever (zie project DEE) kan tevens de communicatie tussen de inspectiedienst en de andere diensten van de RSZ vereenvoudigd worden.

Identificatie werknemer



Het project heeft tot doel de werknemersidentificatieprocessen van de verschillende RSZ(PPO)-toepassingen te optimaliseren en op elkaar af te stemmen. Dit project past in het kader van de herziening van de onmiddellijke aangifte van tewerkstelling (zie project Dimona).

De functionele en technische analyses van de

wijzigingen die moeten worden aangebracht in het kader van dit project werden gestart tijdens het jaar 2008 en zullen voortgaan in 2009. Bij deze evolutie op het niveau van het werknemersidentificatieproces zijn namelijk belangrijke toepassingen betrokken zoals Dimona, DmfA of ASR.

Het project zal in de praktijk twee strategische fases omvatten: een eerste fase voor een technische re-engineering van ORIOLUS (interne toepassing die de identificatie van de werknemer verwerkt) - voornamelijk omwille van de performantie en de architecturale integratie - en een tweede fase om de harmonisatie van de identificatieprocessen te garanderen. De ontwikkelingen worden afgesloten in 2009 om in lijn te zijn met de planning van het project Dimona Re-engineering.

Na de implementatie zullen de werkgevers en de sociale secretariaten op een uniforme wijze hun werknemers kunnen identificeren in alle toepassingen. De controles zullen transparant zijn en de werkgever wordt optimaal geïnformeerd over het resultaat van de identificatiecontroles.

Interactivity



Consultatiedienst voor de sociaal verzekerden



Interactivity wil aan de sociaal verzekerden die aangesloten zijn bij de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HWW) een dienst aanbieden waarmee zij hun persoonlijk dossier kunnen consulteren: historiek van de betalingen, afdrukken van betalingsattesten,...

Met dit handvest engageert de HWW zich onder andere om te streven naar een doeltreffende interne en externe communicatie, alsook naar een efficiënt beheer van de middelen.

Smals fungeert als technische partner van de HWW voor het ontwerp, de implementatie en de exploitatie van deze oplossing. Meer specifiek ging Smals eind 2008 over tot de functionele en technische analyse van de oplossing. De implementatie is voorzien in het eerste semester 2009 en zal verlopen in twee fases. De toepassing zal aldus beschikbaar zijn vanaf het tweede trimester.

Het project biedt de sociaal verzekerden aldus de mogelijkheid om op ieder moment in enkele muisklikken toegang te krijgen tot hun persoonlijk dossier.

Het optimaliseert ook het werk van het contactcenter van de instelling doordat het aan de medewerkers van de eerste lijn een gebruiksvriendelijke interface aanbiedt waarmee zij toegang krijgen tot de dossiers van de bellers.

Interactivity past in het globale streven van de instelling naar een betere klantgerichtheid. Dit streven wordt geformuleerd in het "Handvest voor een HWW met aandacht voor haar gebruikers".

Limosa



Uniek sociaal loket voor buitenlandse ondernemingen



Limosa is een project van de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) en de Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ) dat gericht is op de verwerking van de informatie rond werknemers en zelfstandigen die vanuit het buitenland komen om tijdelijke activiteiten uit te oefenen op het Belgische grondgebied.

raadpleging ter beschikking stelt van de federale inspectiediensten. Het portaal van de Belgische sociale zekerheid biedt de federale inspecteurs ook de mogelijkheid om het Kadaster te consulteren.

Tot op heden ontwikkelde Smals twee onderdelen van Limosa:

1. De webtoepassing "Limosa-Meldingsplicht", waarmee buitenlandse werkgevers en zelfstandigen hun activiteiten op het Belgische grondgebied op een gebruiksvriendelijke en eenvoudige manier kunnen aangeven aan de Belgische overheid. Deze toepassing is beschikbaar vanaf het portaal van de Belgische sociale zekerheid (www.socialsecurity.be) of rechtstreeks vanaf de website www.limosa.be.

De Belgische overheid vindt het belangrijk om te investeren in de vereenvoudiging van de administratieve formaliteiten verbonden aan de tewerkstelling van buitenlandse werknemers of zelfstandigen op het Belgische grondgebied.

De Belgische overheid wenst overigens een overzicht te krijgen van de activiteiten die vanuit het buitenland plaatsvinden op het Belgische grondgebied. De "Limosa-Meldingsplicht" en het "Limosa-kadaster" werden ontwikkeld om te helpen bij de realisatie van deze doelstellingen.

2. Het "Limosa-kadaster", dat de beschikbare informatie verzamelt over de tijdelijke activiteiten van buitenlandse onderdanen op het Belgische grondgebied (onder andere de gegevens van de meldingsplicht hierboven) en deze informatie voor

"Working in Belgium" vormt het derde onderdeel van het Limosa-project: hier wordt het aspect "uniek loket voor buitenlandse werknemers" ontwikkeld. Het project wordt geleid door de RSZ in naam van de werkgroep "Modernisering van de sociale zekerheid".

In 2008 werd de nadruk gelegd op de studie van de procedures voor de toekenning van arbeidskaarten aan buitenlandse werknemers. Smals voerde een haalbaarheidsstudie uit met betrekking tot een eventuele herziening van deze procedures.

Anderzijds werden door middel van werkgroepen contacten gelegd met verschillende instellingen om de grote lijnen te bepalen van een toekomstig uniek loket voor elke buitenlandse onderdaan die tijdelijk wil komen werken in België.

In 2010 treedt de Europese richtlijn over het vrij verkeer van diensten in werking. Zij verplicht de Europese lidstaten om de inwoners van andere lidstaten van de Unie een "unieke toegangspoort" aan te bieden. De bedoeling hiervan is aan buitenlanders alle informatie ter beschikking te stellen die nodig is om een activiteit te kunnen uitoefenen in dit land. Het uniek loket voor buitenlandse werknemers van "Working in Belgium" zou deze toegangspoort kunnen ondersteunen als centrale plaats waar buitenlandse onderdanen informatie kunnen vinden over de tewerkstelling en de sociale zekerheid in België.

Mediflow



Ter ondersteuning van zijn taken wenst het bestuur van de medische expertise (MEDEX) dat afhangt van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, te beschikken over informatie uit het personeelsbestand van de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) en de Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (RSZPPO).

Het project bestaat uit drie delen en loopt in onderaanneming met de KSZ, de RSZ en de RSZPPO. De eerste twee delen werden gerealiseerd in 2008. In het ene deel werd ten behoeve van een harmonisering van de betrokken werkgevers de nodige informatie uit het werkgeversrepertorium ter beschikking

gesteld. In het andere deel werd ten behoeve van een harmonisering van de betrokken werkgevers de historiek van het personeelsbestand opengesteld. Eens deze harmonisering voltooid is, volgt de integratie van de informatie in de normale cyclus en zullen de bijwerkingen van het personeelsbestand op regelmatige basis doorgekoppeld worden. Dit derde deel zal in de loop van 2009 gerealiseerd worden.

De harmonisering van de informatie over de werkgevers en werknemers beoogt een kwalitatieve verbetering in de communicatie binnen het netwerk van de sociale zekerheid en een verhoogde efficiëntie van de werking van Medex, het bestuur van de medische expertise.

Pensioenkadaster



Opening van het pensioenkadaster voor de instellingen van sociale zekerheid

De database van het pensioenkadaster bevat de gegevens met betrekking tot de wettelijke en bovenwettelijke pensioenvoordelen. Om deze database up-to-date te houden, sturen alle instellingen die pensioenen uitbetalen voornamelijk hun betalingsgegevens door naar het pensioenkadaster. In het kader van hun respectieve opdrachten wensen verschillende instellingen van sociale zekerheid bepaalde persoonlijke gegevens uit het pensioenkadaster te bekomen (welke instelling betaalt welk pensioenvoordeel? Aan welke begunstigde? Voor welk bedrag?,...).

Zo komt het dat de instellingen van sociale zekerheid aan Smals gevraagd hebben om hen toegang te verschaffen tot de informatie in deze database. Deze toegang zal op twee manieren mogelijk zijn:

- Spontaan: Smals heeft in samenspraak met de instellingen een reeks gebeurtenissen bepaald waarover de instellingen geïnformeerd moeten worden. Zodra een dergelijke gebeurtenis zich voordoet, worden de instellingen hiervan verwittigd.

De rol van Smals bestond erin de behoeften van de instellingen van sociale zekerheid te verzamelen om te bepalen welke gegevens ter beschikking zouden worden gesteld en in welke vorm.

- Op aanvraag: Smals ontwikkelde een webservice om de gegevens van het kadaster te consulteren.

De Kruispuntbank van de sociale zekerheid is een zenuwcentrum voor het pensioenkadaster. Alle gegevensverkeer verloopt namelijk via de KSZ. Anderzijds staat zij ook in voor de beveiliging van de gegevens die naar de instellingen worden gestuurd.

Doordat de gegevens van het pensioenkadaster continu beschikbaar zijn, kunnen de instellingen van de sociale zekerheid hun opdrachten vollediger, correcter en sneller uitvoeren.

Dankzij deze gegevens kunnen de instellingen ook de specifieke rechten en vergoedingen voor hun domein beter vaststellen. Bovendien zijn de instellingen beter gewapend om de sociale fraude te bestrijden.



Optimalisatie van de gegevensuitwisseling tussen de Inning en de Gerechtelijke Navordering



Voor de Rijksdienst voor sociale zekerheid zette Smals het Pontes-programma voort in 2008.

Dit programma heeft tot doel elektronische bruggen te definiëren en te bouwen tussen de Inningsdienst en de Juridische Dienst van de RSZ.

De Inningsdienst is verantwoordelijk voor de financiële opvolging bij de Rijksdienst terwijl de Juridische Dienst alle juridische zaken opvolgt, onder meer de navorderingsprocedures. Deze twee diensten werken dan ook regelmatig op dezelfde dossiers. Het project Pontes heeft daarom tot doel de samenwerking tussen deze twee diensten te versoepelen en te automatiseren om de efficiëntie en de resultaatgerichtheid te verhogen.

In 2008 assisteerde Smals de RSZ bij de modellering van alle businessprocessen die betrokken zijn bij de procedures voor gerechtelijke navordering. Op deze basis leidde een opdeling van de actiedomeinen tot de identificatie van een opeenvolging van gerichte ontwikkelprojecten. Deze projecten moeten een geïntegreerde opvolging van de financiële en juridische stappen van een navorderingsdossier mogelijk maken. De inspanning gaat voort in 2009 met de concretisering van de eerste aldus geïdentificeerde automatiseringsprojecten.

Portaal van de sociale zekerheid



Het portaal van de sociale zekerheid, toegankelijk via www.socialsecurity.be, biedt een brede waaier van informatie en online diensten in verband met de Belgische sociale zekerheid.

De burgers vinden er informatie en online diensten betreffende hun sociale rechten in verband met hun privéleven (kinderbijslagen, handicap, dienstencheques,...), hun beroepsleven (loopbaanonderbreking, arbeidsongevallen, werkloosheid, pensioen, tewerkstellingsmaatregelen,...) of hun gezondheid (terugbetaling van de medische kosten, vaccinatie,...).

De Belgische en buitenlandse werkgevers kunnen er een groot deel van hun administratieve verplichtingen vervullen en zodoende de sociale rechten van hun werknemers garanderen.

De zelfstandigen berekenen er het bedrag van hun sociale bijdragen.

Ten slotte biedt de portaalsite ook een ruimte voor de informatiestromen tussen de professionals van de sector van de sociale zekerheid.

Het portaal heeft een groot aantal veranderingen ondergaan in 2008 met het oog op een grotere gebruiksvriendelijkheid voor de bezoekers: herschrijving van het helpcentrum, herstructurering van de rubrieken aanmelden en registreren, invoering van een gebeurtenissenkalender (belangrijke datums), herziening van de informatiestructuur van de toepassing ASR,... Opgemerkt dient te worden dat al deze evoluties systematisch het voorwerp hebben uitgemaakt van tevredenheidsenquête en/of gebruikerstesten alvorens in productie te gaan.

In dezelfde trend kan het portaal sinds 2008 rekenen op de bijdrage van een permanente gebruikersgroep die de wijzigingen evalueert die aangebracht worden op het portaal en nieuwe verbeteringen initieert.

Primaweb



Werkinstrument voor de OCMW's

De toepassing Primaweb verbindt een deel van de Openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW) van het land met de programmatorische overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD Maatschappelijke Integratie). Wanneer een leefloon wordt aangevraagd, kan een OCMW in Primaweb onmiddellijk de identiteit en de wettelijke woonplaats van de aanvrager controleren. Is een aanvraag afkomstig van een burger met financiële problemen, dan berekent Primaweb automatisch het leefloon van die persoon en zorgt het ervoor dat de nodige attesten worden afgeleverd.

Smals stond in voor de volledige ontwikkeling van de toepassing, van de behoefteanalyse tot de online terbeschikkingstelling. Deze toepassing wordt overigens

gehost in het beveiligd datacenter van Smals. Primaweb is toegankelijk via het portaal van de sociale zekerheid, www.socialsecurity.be.

Deze toepassing evolueert constant. In 2008 verbeterde Smals het integratiesysteem (voor de secundaire begunstigen), maakte zij het beheer van de opschorting van dossiers mogelijk en ontwikkelde zij een deel voor de staatlozen.

In 2009 is het de bedoeling om, in het kader van het sociaal onderzoek dat het OCMW moet uitvoeren, de consultatie mogelijk te maken van diverse gegevens die beschikbaar zijn in databases van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid. Zo zouden de OCMW's

het Pensioenkadaster kunnen consulteren, alsook de informatie in verband met de kinderbijslag en de activiteiten van zelfstandigen,... In 2009 zal de uitbreiding van de toepassing voor het beheer van nieuwe types maatschappelijke hulp bekeken worden.

Primaweb heeft de ambitie om te evolueren tot een volledige tool voor dossierbeheer voor kleine en middelgrote OCMW's, een tool waarmee een dossier

kan worden opgevolgd van zodra het geopend wordt tot wanneer de toegekende toelagen worden uitbetaald aan de begunstigen. Dankzij deze tool kunnen de toelagen voor maatschappelijke hulp die worden toegekend aan behoeftige personen correct en snel beheerd worden.

Registratie Private Voorzieningen (RPV)

jongerenwelzijn



Het Vlaams Agentschap voor Jongerenwelzijn overkoepelt een 250-tal lokale voorzieningen voor bijzondere jeugdzorg in Vlaanderen. Het project BINC ("Begeleiding in cijfers") zorgt ervoor dat deze lokale voorzieningen op een meer uniforme manier hun dossiers bijhouden en hun jaarverslagen opmaken.

Bij Smals is het project gekend onder de naam "RPV" voor Registratie Private Voorzieningen. In dit kader heeft Smals een webtoepassing ontwikkeld die werd opengesteld voor de personeelsleden van de voorzieningen voor bijzondere jeugdzorg. Zij biedt hen de mogelijkheid om nieuwe dossiers op te starten op basis van informatie die beschikbaar is in een bestaande centrale databank en deze dossiers vervolgens verder uit te bouwen en af te werken. Daarnaast biedt de toepassing uitgebreide

mogelijkheden voor het opmaken van rapporten.

Zoals elke overheidsdienst heeft het Vlaams Agentschap voor Jongerenwelzijn nood aan eenduidig cijfermateriaal om betrouwbare rapporten te kunnen opmaken over de werking van de instellingen waarvoor het verantwoordelijk is. De toepassing RPV biedt de garantie dat deze cijfers afkomstig uit de diverse lokale voorzieningen de basis vormen voor goede en betrouwbare beleidsinformatie omtrent bijzondere jeugdzorg.

Sepia



Het project Sepia beoogt de creatie van een generiek systeem voor de ondertekening van elektronische documenten van diverse formaten (xml of andere). Dit systeem voorziet digitale ondertekeningssystemen rekening houdend met regels die bepaald worden binnen de betrokken instellingen van de sociale zekerheid.

Het project Sepia zal de mogelijkheid geven om documenten te ondertekenen met behulp van digitale certificaten in functie van de gevoeligheid en de bestemming van de te ondertekenen documenten (ontvangstbewijzen, notificaties,...).

Eén van de grootste doelstellingen van dit systeem bestaat erin om op elektronische documenten een handtekening te kunnen plaatsen die een gelijkaardige juridische waarde heeft als die van de manuele handtekening. Hiervoor wordt gedacht aan een geavanceerde handtekening met een gekwalificeerd certificaat (via de eID, de elektronische identiteitskaart), waarbij de ondertekenaar een totale controle heeft over wat hij ondertekent.

Ondertekening van elektronische documenten

In 2008 werd dit project juridisch en technisch onderzocht. In overleg met de juristen van de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) en van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ) werden studies uitgevoerd die de juridische context rond de elektronische handtekening in België nauwkeurig geïdentificeerd hebben. Deskundigen hebben de architectuur van de verschillende componenten bekeken om de gekozen oplossing te valideren en te consolideren.

Aangezien het een hoogtechnologisch project betreft met een brede impact op organisatorisch vlak, is de grootste veiligheid vereist. Zo voorziet de opgezette technische infrastructuur belangrijke veiligheidsmaatregelen inzake infrastructuur en resources. Nog gespecialiseerder materiaal zal worden ingezet (Hardware Security Module). Bovendien zal Sepia zich aanpassen aan de keuze van een Europese standaard voor het handtekeningformaat (CAAdES-X).



De toepassing STTS (Sociale Telefoontarieven of Tarifs Téléphoniques Sociaux) heeft tot doel het proces voor de definitie, toekenning, wijziging en controle van het recht van een individu op een sociaal telefoontarief te ondersteunen.

De oplossing voorgesteld door Smals omvat de ontwikkeling van de webtoepassing, de aankoop en de configuratie van de systeeminfrastructuur, de hosting van de systemen in het datacenter, de uitwerking van de communicatie naar de operatoren en het aanbieden van support via het contactcenter Eranova.

De toekenning van het recht op het sociaal telefoontarief is onderhevig aan voorwaarden waarvan er enkele al automatisch geverifieerd kunnen worden. Andere voorwaarden moeten manueel verwerkt worden door de medewerkers van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (de officiële regulerende instel-

ling voor postdiensten en telecommunicatie in België) op basis van stavende stukken opgestuurd door de aanvragers.

Bepaalde beslissingen die een manuele verwerking vereisen, zullen in de nabije toekomst eveneens geautomatiseerd kunnen worden dankzij de terbeschikkingstelling van nieuwe informatie. Deze verandering zal een aanpassing van de webtoepassing vereisen.

Het recht op het sociaal tarief wordt om de twee jaar opnieuw geëvalueerd. De rechten zouden de eerste keer opnieuw geëvalueerd moeten worden in 2008. Hiervoor heeft Smals het systeem geconsolideerd zodat de agenten van het BIPT de tweejaarlijkse verificatie kunnen beheren en een recht kunnen verlengen of annuleren.

Unieke werfmelding



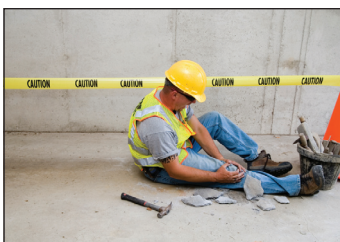
De Unieke werfmelding (UWM) werd vernieuwd in 2008. Ter herinnering, de UWM is één van de eerste toepassingen die beschikbaar was op het portaal van de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be). Met deze toepassing kunnen aannemers van bepaalde werken diverse werfmeldingen doen, onder meer bij de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ).

Smals heeft een toepassing ontwikkeld die de mogelijkheid geeft de Unieke werfmeldingen elektronisch in te brengen en te beheren. Dankzij de nieuwe ontwikkelingen kunnen de betrokken ondernemingen deze meldingen inbrengen, bijwerken en consulteren.

In 2009 zullen de functionaliteiten worden uitgebreid om de agenten van de inningsdienst van de RSZ in staat te stellen de aangiften van de ondernemingen te valideren en op te volgen.

De nieuwe versie van de toepassing zal het huidige verwerkingscircuit van de unieke werfmeldingen moderniseren, vereenvoudigen en versnellen. Momenteel gebeurt dit nog voornamelijk op papier, met een dubbele handmatige inbreng van bepaalde gegevens. Voor de gebruikers van het portaal van de sociale zekerheid (de ondernemingen) zullen de inbreng, de bijwerking en de consultatie aanzienlijk vereenvoudigd worden dankzij de nieuwe interface.

Werkgeversrepertorium arbeidsongevallen



In 2008 voegde Smals nieuwe functionaliteiten toe aan het werkgeversrepertorium arbeidsongevallen. Deze functionaliteiten hebben tot doel aan preventie te doen bij nieuwe ondernemingen die onderworpen zijn aan de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ), en zo de periode van niet-verzekering van nieuwe werkgevers te verkorten.

De inspectiedienst van het Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO) moet geïnformeerd worden over de werkgevers zonder verzekering en moet een uniek repertorium van de ambtshalve aansluitingen kunnen beheren. In 2006 sprak het FAO de wens uit om aan preventie te doen bij nieuwe ondernemingen. Smals werkte toen twee

De preventie bij nieuwe ondernemingen verbeteren

tools uit. Enerzijds de automatische verzending van een informatieve brief over de verzekeringsplicht wanneer een nieuwe werkgever zijn eerste onmiddellijke aangifte van tewerkstelling (Dimona) indient en anderzijds de verzending van een herinneringsbrief bij de definitieve inschrijving van deze werkgever bij de RSZ.

Na consultatie van de statistieken die ontwikkeld werden om de impact van de preventie bij de nieuwe ondernemingen op te volgen, kon het FAO vaststellen dat de termijn waarbinnen deze ondernemingen zich aansloten bij de verzekeringsmaatschappijen korter werd.

Projecten voor de sector van de gezondheidszorg

eCare



Generieke oplossing voor de registratie van medische gegevens



Het project werd geïnitieerd op aanvraag van de professionals van de gezondheidszorg (reumatologen, cardiologen, orthopedisten,...). Zij stuurden hun vraag naar het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV) om registers of informatierepertoria aan te maken (zonder dat de identiteit van de patiënt of de zorgverstreker wordt bepaald) over bepaalde medische behandelingen (hartimplantaten, heup- en knieprothesen,...).

eCare wil een generieke technische oplossing bieden om de professionals van de gezondheidszorg de mogelijkheid te geven een reeks gegevens te registreren en te raadplegen voor verschillende doeleinden zoals:

- de analyse van de klinische opvolging van de patiënten;
- de documentatie van het proces voor terugbetaling door het RIZIV;
- de verbetering van het beleid inzake individuele verzekering.

De toepassingen uit het eCare-model hebben hetzelfde generiek model. Ze worden uitgewerkt en ontwikkeld in samenspraak met de betrokken professionals van de gezondheidszorg en beantwoorden aan de volgende eisen:

1. Ze zijn toegankelijk voor de professionals van de gezondheidszorg, die als dusdanig werden geïdentificeerd en geauthenticeerd, en die vooral de toelating hebben om toegang te krijgen tot specifieke toepassingen, binnen of buiten het ziekenhuis.

2. Ze laten toe gegevens op een beveiligde manier te communiceren, in functie van doelstellingen en regels, aan verschillende legitieme gebruikersgroepen.

3. Ze leveren statistieken aan partners van de gezondheidszorg (groeperingen, universiteiten,...) in anonieme vorm.

Sinds 2008 zijn er twee repertoria beschikbaar: het ene voor reumatologen, het andere voor orthopedisten. Een nieuw repertorium voor cardiologen wordt momenteel ontwikkeld.

In 2009 wordt de ontwikkeling van drie nieuwe registers voorzien: een voor de registratie van pacemakers, een tweede voor endoprothesen en een derde voor coronaire stents.

Met deze registers zullen de kwaliteit van de zorgen en de klinische resultaten voor de patiënten verbeterd worden, dankzij een verbetering van de chirurgische praktijken en in sommige gevallen door het postcommercieel toezicht op de gebruikte implantaten en/of prothesen. Deze verbeteringen zullen tot stand komen dankzij de studies gerealiseerd door de eigenaars van de gegevens, onder andere over de risicofactoren die een impact hebben op de resultaten. De registratie van de gegevens vereenvoudigt het administratief beheer van de aanvragen tot terugbetaling aan de bevoegde instanties door de automatische creatie van deze aanvragen

eHealth-platform



Het project eHealth-platform werd gecreëerd in oktober 2008. Deze nieuwkomer in de sector van de gezondheidszorg wil de elektronische en beveiligde uitwisseling promoten en ondersteunen van gegevens tussen alle actoren van de gezondheidszorg (artsen, ziekenhuizen, apothekers, patiënten,...) terwijl de privacy en het medisch geheim verzekerd worden. Het doel is om de kwaliteit van de gezondheidszorg te optimaliseren

en om de administratieve formaliteiten voor alle actoren te verlichten. Het werk dat het organisme reeds heeft uitgevoerd wordt onder andere geconcretiseerd door basiswebdiensten en door de website van het eHealth-platform: <https://www.ehealth.fgov.be>.

Het eHealth-platform biedt zeven basisdiensten waaronder het geïntegreerd beheer van de gebruikers

en van de toegangen of de elektronische datering. Het is dankzij deze basisdiensten dat partners diensten hebben kunnen uitwerken, zoals de Stichting Kankerregister die kankergegevens registreert voor statistische en epidemiologische doeleinden. De dienst tijdsaanduiding gaf aan een eerste pilootziekenhuis de mogelijkheid om papieren voorschriften van geneesmiddelen af te schaffen. Na deze pilootfase kunnen alle ziekenhuizen die dat wensen deze oplossing gebruiken.

Het eHealth-platform ontwikkelt twee nieuwe basisdiensten:

1. De vercijferingsdienst, om een oplossing voor de uitwisseling van vercijferde gegevens ter beschikking te stellen van alle actoren van de gezondheidszorg. Dit is noodzakelijk om de vertrouwelijkheid van de medische gegevens te verzekeren.

2. De orchestratiedienst, die aan de partners de mogelijkheid zal geven om toepassingen te ontwikkelen met meerdere diensten die aangeboden worden door het platform of door externe partners. Dit zal onder andere ambulante medische voorschriften mogelijk maken.

Smals biedt een complete informaticadienst voor het eHealth-platform en coördineert de toevoeging van nieuwe diensten die door de partners ontwikkeld worden. De dienst die door Smals wordt aangeboden gaat van het beheer van de infrastructuur en haar beschikbaarheid tot de ontwikkeling van basisdiensten zoals de vercijfering of integraties, het contactcenter en de support aan de gebruikers.

Heffingen



Inning van de heffingen voor de veiligheid van de voedselketen



De toepassing "Heffingen", ontwikkeld voor het FAVV (Federaal agentschap voor de veiligheid van de voedselketen), biedt aan de operatoren van de voedselketen drie middelen om de jaarlijkse aangifte van hun activiteiten in te vullen:

- op papier via een formulier dat gelezen wordt door een systeem voor optische herkenning van documenten (Optical character recognition - OCR);
- via de telefoon, via het contactcenter van Smals;
- via internet, op de website van het agentschap.

Smals is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van deze functionaliteiten. Smals stelt de modellen op van de documenten die naar de aangevers worden opgestuurd en beheert het afdrukken en de verzending ervan in samenwerking met de drukker PubliMail. Bovendien bepaalt en implementeert Smals, in samenwerking met de firma IRIS, de ontvangst van de gegevens uit de verwerking per OCR van de papieren aangiften. Smals ontwikkelt en onderhoudt ook de webinterface van de

elektronische aangifte.

Het contactcenter Eranova geeft een eerstelijnsantwoord op de oproepen van de aangevers en geeft hen bijkomende informatie om een geldige aangifte uit te voeren. Eranova vergelijkt ook de papieren aangifte met de gegevens die gelezen werden door OCR en verbetert de documenten die niet door OCR zijn verwerkt of de documenten die incoherenties bevatten. Indien nodig neemt het Eranova-team opnieuw contact op met de aangever.

De meeste van deze diensten worden sinds 2006 door Smals verzorgd. Het Voedselagentschap delegeert steeds meer het beheer van de aangiften van de operatoren van de voedselketen, zowel voor het technisch aspect (de verzending van documenten en ontvangst van aangiften) als het operationeel aspect (ondersteuning van de aangevers, verbetering van de fouten in de aangiften). In de laatste 4 jaar heeft Smals een expertise opgedaan die haar in staat stelt de verschillende delen van deze opdracht tot een goed einde te brengen.

Mugreg Pitreg



Opvolging van MUG-interventies



In 2008 startte Smals met de migratie van de toepassing Mugreg Pitreg naar het eHealth-platform, <https://www.ehealth.fgov.be>.

Dit migratieproject werd eind 2008 opgestart door een hernemingsfase van het bestaande. De toepassing zal in juni 2009 online geplaatst worden in de nieuwe omgeving.

De toepassing Mugreg Pitreg vergemakkelijkt de aangifte van MUG-interventies (Mobiële Urgentiegroep). Na elke interventies vult de MUG online een standaardfiche in. Het ziekenhuis waar de patiënt werd binnengebracht kan dan de volledige informatie over de interventie raadplegen. Bovendien stuurt Mugreg Pitreg na anonimisering alle standaardfiches door naar de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, die zo over een volledig overzicht beschikt

van de interventies van de MUG-eenheden over het hele grondgebied.

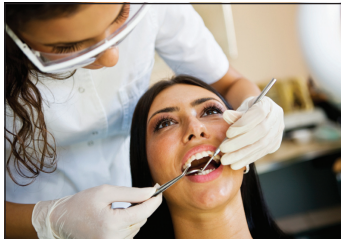
Eens de toepassing Mugreg Pitreg gemigreerd zal zijn, zal ze een toegevoegde waarde betekenen voor het eHealth-platform. De eindgebruikers bevinden zich dan in een structuur die gemeenschappelijk is voor verschillende bestaande toepassingen (onder andere het kankerregister). De beschikbaarheid van de toepassing

zal eveneens verhoogd worden dankzij de zeer hoge beschikbaarheid van het eHealth-platform.

Omnio



Betere terugbetalingen van de medische kosten



Sinds 1 juli 2007 geeft het Omnio-statuut recht op betere terugbetalingen van de medische kosten (arts, tandarts, kinesist, apotheker, hospitalisatie...) voor gezinnen met een laag inkomen. Het persoonlijke remgeld dat de burger betaalt voor deze prestaties is gevoelig lager. Dit statuut geeft recht op dezelfde terugbetalingen als voor de begunstigden van de verhoogde verzekeringstegemoetkoming (RVV).

Smals heeft de toepassing ontworpen en geïmplementeerd en heeft ook de verschillende informatiestromen met betrekking tot het project geëxploiteerd.

In 2008 heeft Smals voor het project Omnio een toepassing ontwikkeld die het mogelijk maakt het beschikbare inkomen van elk lid van een gezin te bekomen bij de FOD Financiën via de informatiestroom die de instelling verbindt met de Kruispuntbank van de sociale zekerheid.

Vesta



Optimalisering van de communicatiestromen voor de gezinshulp en de thuiszorg



Vesta is een elektronisch systeem voor de uitwisseling van gegevens tussen het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid en diverse diensten voor gezinshulp en thuiszorg.

Het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid (VAZG) ondersteunt en subsidieert rusthuizen, ziekenhuizen, palliatieve netwerken, oppasdiensten en verpleegkundige thuiszorg. Vesta heeft tot doel de communicatiestromen tussen het agentschap en verschillende diensten voor gezinshulp en thuiszorg te moderniseren. Vesta beoogt een snellere evaluatie van de zorgbehoeften op het terrein, een verhoogde samenwerking tussen diverse initiatieven voor thuiszorg en meer evaluatiemogelijkheden. Hiervoor is een optimale thuiszorg noodzakelijk, gecoördineerd en ondersteund door het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid.

fgov.be). Bovendien herbergt Smals de infrastructuur van de toepassing in haar beveiligd datacenter. Smals coördineerde ook het project onder de verschillende betrokken partners (onder andere de Kruispuntbank van de sociale zekerheid) en stond in voor de migratie van de gegevens.

De ontwikkeling van de toepassing Vesta kadert in de langetermijnstrategie om mensen in staat te stellen zo lang mogelijk in hun thuisomgeving te leven. Dit concept is gefocust op het realiseren van een continuüm in de zorg, d.w.z. de noodzaak om essentiële diensten aan te bieden op alle sleutelmomenten in het leven van een kind: vanaf de zwangerschap, tijdens de bevalling, onmiddellijk na de geboorte en gedurende de kindertijd. Om deze doelstelling te bereiken, moet aan een aantal voorwaarden voldaan worden. Een vlotte samenwerking tussen de verschillende disciplines en zorgvormen is noodzakelijk.

In 2009 zal de toepassing de gegevens verzamelen die worden ingebracht door de diensten voor thuiszorg en zal zij automatisch de subsidies berekenen die het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid zal betalen.

² Conform de eHealth-norm inzake identificatie



Het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende de wilsverklaring inzake euthanasie is in werking getreden op 1 september 2008. De federale overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu had een nieuw systeem nodig waarmee de burgers zich kunnen registreren bij de gemeente enerzijds en de artsen de aangiften kunnen consulteren anderzijds.

In enkele maanden heeft Smals drie webtoepassingen ontwikkeld:

- Een toepassing die op het portaal van de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be) staat en die door de gemeenten gebruikt wordt om de door de burger ingevulde papieren aangiften te registreren en hem onmiddellijk een ontvangstbewijs af te leveren.
- Een toepassing op het eHealth-platform (www.ehealth.fgov.be) waarmee artsen op elk moment

kunnen nagaan of er eventueel een wilsverklaring bestaat voor een patiënt.

- Een toepassing die op het portaal van de sociale zekerheid staat en waarmee de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu instaat voor de administratieve opvolging van de aangiften.

Naast de evidente administratieve vereenvoudiging die zij meebracht voor de gemeenten biedt de toepassing in hoofdzaak aan de artsen de mogelijkheid om de wilsverklaringen inzake euthanasie op elk moment en in alle veiligheid te raadplegen nadat zij zich geauthenticeerd hebben met een elektronische identiteitskaart. Bovendien is de toepassing toegankelijk via het eHealth-platform.

Projecten voor de vzw Egov

Aline



Aangiften van alarmsystemen



De toepassing Aline (voor Alarm Information Exchange) laat toe om de aangiften van alarmsystemen op het Belgisch grondgebied te registreren en te beheren. De aangiften van alarmsystemen worden door de politie gebruikt om haar doeltreffendheid te verbeteren bij interventies die uitgevoerd worden na inbraakpogingen.

Met Aline kunnen burgers, ondernemingen en alarmcentrales hun alarmsystemen online aan de politie aangeven. Deze gegevens worden dan geregistreerd in de vorm van een beveiligde code bij de federale overheidsdienst Binnenlandse zaken. In het kader van haar interventies kan de federale politie snel toegang krijgen tot de exacte en gecodeerde adresgegevens en ook tot de eigenschappen van de gebruikte alarmsystemen. De agenten van de federale politie kunnen zo hun werk beter uitvoeren.

De door Smals ontwikkelde toepassing verzendt dagelijks een kopie van de aangiften van alarmsystemen naar de politie. Ze maakt statistieken aan en controleert de ingevoerde adressen via een link naar het federaal portaal en het portaal van de sociale zekerheid.

In 2008 heeft Smals meer specifiek een migratieprogramma ontwikkeld voor alarmcentrales. Dit programma ondersteunt de centrales bij de migratie van de aangiften die in hun informaticasysteem staan. Smals heeft eveneens een administratieprogramma gecreëerd met als hoofddoel geavanceerde analyses uit te voeren op aangiften die in Aline geregistreerd zijn.

eCommunities



eCommunities is een transversaal elektronisch platform dat bestemd is voor de federale ambtenaren. Kennismanagement en online samenwerking zijn de sleutelwoorden van dit grote e-governmentproject dat meer dan 3000 ambtenaren verzamelt binnen een veertigtal thematische gemeenschappen.

Sinds 2004 biedt Smals een volledige dienstverlening voor de exploitatie van dit platform: hosting van de technische infrastructuur, ondersteuning van de gebruikers (telefonisch contactcenter, beheer van de gebruikers,...), studie en uitwerking van de aanvragen om de functionaliteiten uit te breiden en te verbeteren, enz. Dankzij de expertise die Smals opdeed kunnen de instellingen beschikken over een performante en volledige dienstverlening tegen een matige prijs per gebruiker.

Het eCommunities-platform wordt gebruikt door twee verschillende doelgroepen:

1. De instellingen. eCommunities biedt de mogelijkheid om te beschikken over een "sleutel-op-de-deur"-systeem voor kennismanagement met talrijke mogelijkheden elektronische bibliotheek, documenten delen tussen

verschillende vestigingen, samenwerking met mobiele agenten of externe experts, notificatie via e-mail als er interessante nieuwe inhoud aanwezig is,...

2. De administratie in haar geheel, en meer bepaald de entiteiten die een interinstitutionele aanpak hanteren. eCommunities biedt efficiënte en krachtige ondersteuning voor elektronische samenwerking: verspreiding en archivering van documenten van vergaderingen, thematische discussieforums, opvolging van gezamenlijke taken, uitvoering van elektronische procedures (formulieren en workflows), gezamenlijke opstelling van inhoud.

De sponsors van het platform hebben de ambitie om een platform aan te bieden dat beantwoordt aan de nieuwe behoeften en eisen van de gebruikers. Daarom bestuderen zij momenteel, in samenwerking met vertegenwoordigers van de gebruikers, de evolutie van het platform naar een andere softwareoplossing. Smals draagt in grote mate bij tot deze evolutie, door in te staan voor de marktstudie, een "proof of concept" te ontwikkelen en de technische testen uit te voeren.



Elvis (E-loket Vigilis Integrated System) wordt voorgesteld als een “moedertoepassing” die onderdak biedt aan verschillende elektronische loketten (eLoket).

Deze loketten zijn beschikbaar op de website www.vigilis.be van de federale overheidsdienst Binnenlandse zaken (FOD Binnenlandse zaken). Deze website verzamelt alle informatie over de private veiligheid die door privéondernemingen georganiseerd wordt, in tegenstelling tot de openbare veiligheid. Deze informatie wordt in vier modules ondergebracht: bewaking, beveiliging, privéopsporing en veiligheidsadvies. Burgers, gebruikers van alarm-systemen, ondernemingen, bewakingsfirma's en hun klanten, privédetectives en politiediensten kunnen er antwoorden vinden op vragen die ze zich stellen in verband met private veiligheid.

Bovendien heeft men op www.vigilis.be toegang tot verschillende elektronische loketten. Deze eLoketten hebben tot doel de uitwisseling van gegevens tussen de veiligheidsfirma's en de FOD Binnenlandse zaken te vergemakkelijken en te systematiseren. Er bestaan drie eLoketten die reeds functioneren of nog ontwikkeld worden:

- het elektronisch loket “Prescreening”. Met dit eLoket kunnen privéveiligheidsfirma's een elektronische aanvraag tot prescreening aan de federale overheidsdienst Binnenlandse zaken sturen. De FOD controleert dan of de kandidaten voor de veiligheidsfirma's al dan niet bekend zijn bij de

politiediensten. De veiligheidsfirma krijgt de resultaten van de enquête via het elektronisch loket.

- het elektronisch loket “Register van de veiligheidsdiensten”. De veiligheidscontroles, de vrijheidsberovingen van personen of het gebruik van sprays worden er online aangegeven. Daarna raadpleegt de FOD Binnenlandse zaken de geregistreerde feiten. Enkel personen die op voorhand een mandaat hebben gekregen, hebben toegang tot de toepassing.
- het elektronisch loket “Opleidingen en attesten”. Enkel erkende opleidingsorganismen kunnen cursussen over veiligheid en bewaking organiseren. Dankzij het elektronisch loket “Opleidingen en attesten” kunnen erkende opleidingsorganismen informatie naar de FOD Binnenlandse zaken elektronisch doorsturen, zodat deze opleidingen georganiseerd kunnen worden. De FOD ontvangt automatisch een overzicht van de cursussen over veiligheid en bewaking en een lijst met de deelnemers. Ook hier hebben enkel gemandateerde personen toegang tot het elektronisch loket.

De realisatie van andere loketten, waaronder de aanvraag van identificatiekaarten, de aanvraag tot creatie en hernieuwing van een vergunning,... wordt reeds overwogen.



Diensten **2008**





Compentenciecentra

Bruikbaarheid	29
Bucom	29
Business Process Reengineering	30
Customer Relationship Management	30
Data Quality	30
Eranova	31
Gebruikers- en toegangsbeheer voor ondernemingen en organisaties	31
Samenwerkingstools	32
Test Support Center	32

Diensten

Datacenter	34
Hosting	34
Integratie van toepassingen op het portaal van de sociale zekerheid	34
Ontwikkeling en beheer van toepassingen	35
Outsourcing informaticabeheer	35
Outsourcing personeel	36
Reporting portaal	36
Serverbeheer	36
Terminologie	37
Virtual Private Network	37
Web Content Management	37
Webdesign	38

Competentiecentra

Bruikbaarheid



De bruikbaarheid ("usability" in het Engels) geeft de mate aan waarin een product of dienst op een doeltreffende, intuïtieve en voldoende manier gebruikt kan worden. De bruikbaarheid houdt specifiek rekening met de behoeften en taken van de gebruiker en speelt een belangrijke rol in de context van de digitale toepassingen en platformen (applicaties, websites, intranetsites...).

Het Usability Competence Center (UCC) bestaat uit een tiental medewerkers die op de hoogte blijven van alle standaarden en good practices inzake bruikbaarheid. Deze medewerkers dragen op verschillende manieren bij tot een project:

- door support te bieden bij het grafische ontwerp van gebruikersinterfaces en -interacties;

- door een deskundige herziening uit te voeren op basis van typische bruikbaarheidscriteria (usability review);
- door bruikbaarheidstesten te doen en resultatenrapporten op te stellen.

Het UCC zorgt voor een maximale aanvaarding door de gebruiker bij de inproductiestelling van alle websites of toepassingen die Smals creëert.

Het UCC stelt ook een stijlguides ter beschikking met alle regels, aanbevelingen en componenten om tot een coherente en gebruiksvriendelijke webtoepassing te komen.

Bucom



Bucom is het bureau voor externe communicatie van Smals. Het zorgt voor de communicatie over IT-moderniseringsprojecten naar de leden en hun gebruikers.

Het Communicatiebureau van Smals versoepelt de overgang voor de gebruikers naar e-governmentsystemen. Hiervoor combineert het zijn kennis van de openbare sector met marketingtechnieken om zo voordelige communicatiemiddelen in te zetten.

Bucom voert geïntegreerde communicatiecampagnes uit die rechtstreeks gericht zijn op een doelpubliek dat bestaat uit werkgevers, sociale secretariaten of burgers, om deze op de hoogte te houden van nieuwe e-governmenttoepassingen. Voor elk geval gebruikt Bucom de meest geschikte communicatiemiddelen zoals drukwerken, campagnes via e-mail of via de post, infosessies of evenementen. Het Bureau zorgt telkens voor een volledige communicatiecampagne, van het ontwerp van het bericht tot de feedback en het eindverslag naar de opdrachtgevers.

In 2008 heeft Bucom omvangrijke e-governmentprojecten begeleid. Hierbij stond het o.a. in voor:

- verschillende communicatiecampagnes voor de Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid (RSZ), de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) en Smals;
- infosessies, namelijk het beheer van de logistiek, de uitnodigingen en de website, de organisatie van persconferenties en de realisatie van flashfilms...;
- de actualisering van de portaalsite van de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be);
- de opstelling en de opmaak van verschillende documenten zoals brochures, handleidingen, PowerPoint-presentaties... voor de toepassing Euthanasie, het eHealth-platform en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid;
- de begeleiding van het project Heffingen (zie hoofdstuk over de projecten) van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV): opvolging van het afdruks- en verzendingsproces (herinneringsbrieven, formulieren, facturen...) en realisatie van een website;
- de communicatie rond de lancering van eComplaint, een software voor klachtenbeheer.

Voor toekomstige projecten wordt voorzien om het e-learning-aspect te ontwikkelen door een beroep te doen op nieuwe multimediatechnologieën zoals interactieve PowerPoint, Demo, Flash...

Business Process Reengineering

Business Process Reengineering (herziening van de bedrijfsprocessen) is interessant in het geval van belangrijke uitdagingen die moeilijk ingepast kunnen worden in een organisatiestructuur. Smals heeft ervaren specialisten op het vlak van Business Process Reengineering samengebracht in een competence center.

De specialisten van Smals analyseren de processen die verbeterd moeten worden dankzij een praktische ervaring bij de betrokken administraties. Op basis van hun analyse formuleren zij oplossingen die realiseerbaar zijn in de praktijk. Deze oplossingen worden besproken binnen elke dienst en worden dan

voorgelegd aan de verschillende administraties. Dankzij hun concrete terreinkennis houden de specialisten inzake Business Process Reengineering rekening met de bijzondere kenmerken en de identiteit van de betrokken administraties bij de uitwerking van hun verbetervoorstellen.

Customer Relationship Management

Smals zet haar knowhow in om performante tools voor Customer Relationship Management (CRM) te ontwikkelen, te onderhouden en te beheren. De ontwikkelde toepassingen maken het mogelijk om geavanceerde statistieken te maken.

Het competentiecentrum Customer Relationship Management voert consultancyopdrachten uit en biedt een telefonisch platform aan voor interactieve spraaktoepassingen.

Met de CRM-tools kunnen de klantencontacten opgevolgd worden via om het even welk kanaal (telefoon, e-mail, fax...).

De dienstverlening van het competentiecentrum maakt het mogelijk om efficiënter om te gaan met de hedendaagse communicatiemiddelen. Contactnames kunnen geautomatiseerd worden (selfservice-toepassingen zoals Dimona¹) of gerouteerd² naar de meest geschikte dienst. Uiteindelijk verhogen deze innovaties de tevredenheid van de klant want hij weet dat:

- zijn vraag correct geregistreerd is;
- hij vlugger een antwoord zal krijgen;

- hij steeds de status van zijn vraag kan opvragen (hoe zit het met de verwerking van zijn vraag).

De gecontacteerde diensten kunnen efficiënter een antwoord geven (vb. via FAQ's- Frequently Asked Questions), de opvolging beter organiseren en moeilijkere vragen doorgeven aan experts of andere diensten. Vanuit het oogpunt van de organisatie ten slotte kunnen de experts bevrijd worden van repetitieve en eenvoudige vragen.

De ontwikkeling van de software eComplaint (voor klachtenbeheer), het continu onderhouden en optimaliseren van bestaande toepassingen behoren tot de projecten die in 2008 gerealiseerd werden door het competentiecentrum CRM van Smals. Hiernaast werd ook hard gewerkt aan een volledig nieuwe dienstverlening, met name het virtueel contactcenter.

¹ U vindt meer info over het project Dimona in het hoofdstuk "Projecten" van dit verslag.

² Routing is een mechanisme dat de wegen in een netwerk selecteert om gegevens van een verzender naar één of meerdere bestemmingen te sturen.

Data Quality



Het Data Quality Competence Center heeft als doel studies uit te voeren, vormingen te geven en consultancy aan te bieden om de kwaliteit van de administratieve databases te analyseren en te verbeteren.

De kwaliteit van de gegevens (d.w.z. hun afstemming met de businessdoelstellingen, hun "fitness for use") is van strategisch belang op sociaal en financieel gebied. Toch bevatten databases in de praktijk gebruikelijk 10 à 15 % formeel foutieve gegevens. Bovendien geeft

de administratieve informatie aanleiding tot talrijke en complexe interpretatievragen.

In 2008 heeft het Data Quality Competence Center interne vormingen gegeven in het kader van het "Chain Management" (nieuwe werkorganisatie binnen Smals waarbij projecten gezien worden als een keten met één end-to-end verantwoordelijke) en consultancy aangeboden op organisationeel en conceptueel gebied: optimalisering van de verwerking van de anomalieën

binnen de Controledienst van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid en ontwerp van een systeem voor het beheer van de knowhow inzake de verbetering van anomalieën.

Daarnaast werd een Europees lastenboek uitgegeven met het oog op de aanschaf van tools voor data quality. Deze tools hebben als doel de dubbels en incoherenties gemakkelijker op te sporen en op te lossen. De testen uitgevoerd in het kader van het project "Modernisering van het Werkgeversrepertorium" hebben getoond in hoeverre deze tools het voorafgaandelijke analysewerk bij grote projecten voor de re-engineering of opzetting van nieuwe databases kunnen vergemakkelijken. Tot

slot resulteerde een permanente marktopvolging in de studie "Master Data Management", aan de gang in 2009.

Steunend op vier jaar intensieve praktische ervaring, cursussen en seminars gegeven aan de Université Libre de Bruxelles en verschillende nationale en internationale publicaties, biedt het Data Quality Competence Center aan de klanten van Smals een expertise van hoog niveau op het vlak van de kwaliteit van de gegevens.

Eranova

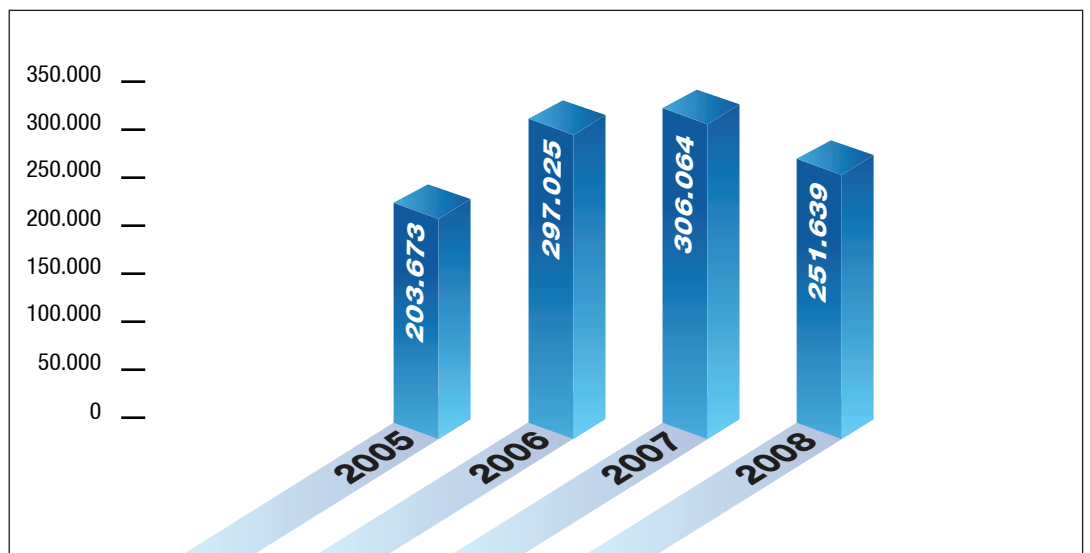


Eranova is het contactcenter van Smals. Deze eerstelijndienst begeleidt, ondersteunt en helpt de gebruikers van elektronische toepassingen in opdracht van instellingen uit de sociale sector en de gezondheidssector.

Eranova is bereikbaar per telefoon, e-mail en fax en via een elektronisch contactformulier tussen 7u en 20u. Het contactcenter biedt de klant een rechtstreekse hulp aan door advies en informatie te geven en diverse bronnen te raadplegen. Het heeft als opdracht oplossingen te brengen en toe te zien op de kwaliteit van zijn antwoorden. Eranova geeft ook advies aan deze

instellingen over de ontwikkeling en de optimalisering van contactcenters en helpdesks.

Nieuwe toepassingen zoals het nieuwe User Management (zie hoofdstuk Diensten, Gebruikers- en toegangsbeheer) en iBoss (zie hoofdstuk Projecten, iBoss) werden ondersteund door het contactcenter. In 2008 heeft Eranova ook verschillende activiteiten ondersteund van het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV), de Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid (RSZ), het eHealth-platform, de federale overheidsdienst Financiën...



Gebruikers- en toegangsbeheer voor ondernemingen en organisaties



Het systeem voor gebruikers- en toegangsbeheer (User Access Management - UAM) maakt het mogelijk na te gaan of een gebruiker (mens of technisch systeem) bevoegd is om op een gegeven moment toegang te krijgen tot een beveiligde elektronische dienst. Hiervoor identificeert en authenticereert het UAM een entiteit, verifieert het haar eigenschappen of relevante kwaliteiten, haar mandaten en autorisaties in bevoegde authentieke bronnen.

Met dit systeem kunnen de toegangen van de gebruikers dus gecontroleerd worden op basis van regels die een beroep doen op gedistribueerde authentieke bronnen³ in een beveiligd netwerk.

Smals heeft een systeem voor gebruikers- en toegangsbeheer ontwikkeld voor de ondernemingen en organisaties. De voornaamste doelstelling bestaat erin één systeem voor toegangsbeheer aan te bieden waarbij

elke onderneming/organisatie de machtigingen van haar eigen gebruikers autonoom beheert om toegang te krijgen tot de elektronische diensten die ter beschikking worden gesteld door de openbare administraties.

In 2008 vond een herziening plaats om de aangeboden functionaliteiten uit te breiden en efficiënt te beantwoorden aan de vereisten en behoeften aangegeven door de toegangsverantwoordelijken. Twee belangrijke functionaliteiten werden herzien. Ten eerste, de mogelijkheid voor een toegangsverantwoordelijke om zijn rechten horizontaal te delegeren door de onderneming op basis van haar activiteiten te compartimenteren. Elke aangeduide lokale beheerder beheert zijn gebruikers op zelfstandige wijze en kent de toegangen tot de elektronische diensten toe waar hij verantwoordelijk voor is.

Vervolgens kan hij zijn rechten verticaal delegeren op verschillende niveaus door elk activiteitsgebied onder te verdelen in functie van de businessbehoeften van de onderneming of organisatie.

De inspanningen voor 2009 zullen rond deze twee assen geleverd worden. Het is enerzijds de bedoeling om de ondernemingen en organisaties één webinterface voor gebruikersbeheer aan te reiken. Hiervoor is een reorganisatie aan de gang. Anderzijds moeten de nieuwe entiteiten van de gezondheidssector en de professionals van de sociale sector geïntegreerd kunnen worden op zo'n manier dat elke sector autonoom blijft.

Samenwerkingstools



De samenwerkingstools maken het mogelijk om de werking van werkgroepen zoals projectteams, comités of beslissingsinstanties te optimaliseren.

Deze toepassingen bieden functionaliteiten voor documentair beheer (verspreiding en bewaring van documenten, gezamenlijke opstelling), opvolging (takenlijst, probleemoplossing en workflows) en communicatie (e-mails, discussieforums, automatische notificaties van evenementen, newsletters, elektronische formulieren, instant messaging, ...).

Het competence center brengt oplossingen aan in de volgende domeinen:

- de platformen voor samenwerking tussen instellingen zoals de eWorkspace (zie hoofdstuk Projecten, eWorkspace) van de sociale zekerheid of de eCommunities (zie hoofdstuk Projecten, eCommunities) van de federale overheid;

- de groupware-omgevingen (opgebouwd rond het e-mailsysteem en de gedeelde agenda's) bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ), de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) en Smals;

- de platformen van het type "Intranet/Extranet": onder andere voor het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS), de KSZ of de AD Veiligheid en Preventie van de FOD Binnenlandse Zaken.

In 2008 heeft het competence center bijvoorbeeld gezorgd voor:

- de opzetting van een workflow voor de ondersteuning van de vertalingsaanvragen;
- de invoering van een archiveringspolicy op eCommunities;
- de studie van een operationeel scenario voor de evolutie naar een Open Source samenwerkingsoplossing.

⁴ Informatiestromen binnen een organisatie.

⁵ Omgevingen waarin een groep van personen documenten op afstand kan delen.

Test Support Center

Het Test Support Center heeft als opdracht de testmethodologie in te voeren binnen de verschillende ontwikkelings- en exploitatieteams van Smals en deze methodologie af te stemmen met de behoeften van de teams.

Het Test Support Center ziet toe op een betere kwaliteit van de producten en diensten naar de klanten/leden door de eventuele gebreken te analyseren en tijdig op te lossen in de ontwikkelingsprocessen en/of onderhoudsprocessen van de informaticatoepassingen. Een optimalisering van de kwaliteit van de informaticadiensten reduceert de onderhoudskosten en verbetert het imago van de opdrachtgever.

Dankzij haar Test Support Center stelt Smals haar testadviseurs ter beschikking van alle projecten.

De testadviseurs:

- evalueren de bestaande teststructuren en stellen verbeteringen voor;
- leren testmethodes en coachen het gebruik hiervan;
- bieden support aan bij de rekrutering van testspecialisten.

In 2008 heeft het team o.a.:

- de interne teams gecoacht
- consultancyopdrachten uitgevoerd bij de leden van Smals
- testvormingen gegeven
- de testmethodologie onderhouden
- een tool voor testbeheer ingevoerd: TestLink
- advies gegeven inzake tools voor testautomatisering
- een netwerk van testcoördinatoren opgezet
- het netwerk van testambassadeurs opgevolgd.

Diensten

Datacenter



Het datacenter is een ruimte met klimaatregeling die beschermd wordt tegen stroompannes door dieselgeneratoren en die permanent bewaakt wordt door camera's en het aanwezige personeel. Alle lidinstellingen van Smals kunnen hun materiaal onderbrengen in het datacenter. In 2008 werd 1109 m² van het datacenter van Smals bezet door materiaal van lidinstellingen.

Het datacenter biedt aan de lidinstellingen de mogelijkheid zelf van op afstand hun eigen materiaal

te beheren of dit beheer toe te vertrouwen aan het gespecialiseerd personeel van Smals. Smals kan ook kantoren ter beschikking stellen, verzorgt een constante monitoring en biedt een garantie op lange termijn. Back-ups van de gegevens worden bewaard in een tweede datacenter op een veilige afstand van het eerste, om de risico's op gelijktijdige beschadiging te beperken.

Hosting

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

De basisdiensten die Smals aanbiedt inzake hosting zijn een analyse van de infrastructuur, de configuratie, de monitoring, de capaciteitsplanning en de beveiliging. Opties zijn de fysieke ruimte voor de hardware, de aankoop van servers en componenten en de opening van de toegang naar de buitenwereld. Veiligheidsaspecten zoals de antivirus, de firewalls, de inbraakdetectie,

de ont dubbeling van servers, de verdeling van de belasting en het beheer van de gebruikerstoegangen behoren eveneens tot de mogelijkheden. Smals kan ook back-ups en statistieken leveren, naast een constante monitoring die ervoor zorgt dat de websites en toepassingen permanent beschikbaar zijn. Indien gewenst biedt Smals bijkomende ondersteuning door middel van haar contactcenter Eranova (zie hoofdstuk Diensten, Eranova).

Integratie van toepassingen op het portaal van de sociale zekerheid

De dienst Integratie van toepassingen op het portaal van de sociale zekerheid verzorgt voor Smals de interne en externe coördinaties die leiden tot de integratie van toepassingen ontwikkeld door de lidinstellingen op het portaal van de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be).

Smals kreeg van de Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ) en de Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ) het mandaat om de toepassingen ontwikkeld door haar lidinstellingen te integreren conform een afgesproken planning, de gekende technische standaarden, de

vastgelegde standaarden inzake veiligheid en kwaliteit, met een hosting gedekt door een overeenkomst over het serviceniveau (Service Level Agreement – SLA) en binnen vaste budgettaire grenzen.

In 2008 werd de toepassing "Mijn vakantierekening" van de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV) geïntegreerd. Vier andere projecten werden opgestart: "Tijdelijke werkloosheid en Validatieboek" (eTempora) van de RVA, "Online pensioenaanvraag" (PenOnLine) van het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ), "Aangifte artikel 17" en

“Handiweb consultatie” (Handiweb) van de FOD Sociale Zekerheid.

Eenzijds helpt deze dienst mee de rol van het portaal van de sociale zekerheid als “uniek loket” van de sociale zekerheid te versterken bij de burgers, de ondernemingen en de professionals. Anderzijds draagt

hij bij tot de goede werking van het portaal door binnen de afgesproken timing toepassingen in productie te stellen die voldoen aan de vastgestelde standaarden.

Ontwikkeling en beheer van toepassingen

Kennis van de sector en maatwerk

Smals ontwikkelt informaticatoepassingen die tot doel hebben de hoofdactiviteiten van haar leden te ondersteunen. Hiervoor benut zij telkens de kennis en de ervaring die zij gedurende decennia heeft opgebouwd (Smals werd 70 jaar op 12 april 2009). Voor elke realisatie stelt Smals oplossingen op maat voor.

Voor de ontwikkeling van nieuwe toepassingen:

- Smals opteert voor open platformen, uitgaand van het principe dat de samenwerking tussen de leden en de ondernemingen en burgers alleen maar zal toenemen. De open platformen verhogen de mogelijkheden om toepassingen uit te wisselen en leiden tot een sterkere samenwerking.
- Smals houdt rekening met de principes en de infrastructuren van de sociale en federale initiatieven inzake e-government.

Exploitatie

Naast de ontwikkeling van toepassingen verzorgt Smals ook de exploitatie van toepassingen en informaticasystemen.

De exploitatie omvat alles, van de voorbereiding tot de uitvoering, via de latere verwerking van toepassingen of informaticasystemen. Onder exploitatie verstaat Smals ook de aanpassingen die nodig zijn door de veranderende wetgeving, de installatie van een Helpdesk en de bijwerking van de systemen.

Voor online toepassingen of portalen verzorgt Smals ook het toezicht op de netwerk- en infrastructuurcomponenten. Zo kan zij eventuele incidenten of bijkomende uitdagingen snel detecteren en oplossen. Deze controle kan zowel gebeuren in het datacenter van Smals als op afstand bij de lidinstelling zelf. Voor haar exploitatie sluit Smals akkoorden over het serviceniveau (SLA - Service Level Agreements) die bijvoorbeeld de nodige back-ups garanderen, maar ook de antwoordtijden en de vereiste snelheid van de geëxploiteerde toepassingen.

Outsourcing informaticabeheer

Smals biedt haar lidinstellingen de mogelijkheid om het beheer van hun informatica uit te besteden zodat zij zich kunnen concentreren op hun kernactiviteiten. De uitwisseling van informatie via de meest beschikbare informatiesystemen met steeds meer externe partners vereist hooggekwalificeerd personeel en een hele waaier van technologieën.

Smals kan informatieomgevingen hosten in haar datacenter, hun veiligheid garanderen en de toepassingen beheren. Het beheer van de communicatieinfrastructuur of systemen van lidinstellingen is ook mogelijk. Een permanente monitoring verzekeren,

diagnoses stellen, back-ups maken of gegevens herstellen met de hulp van gekwalificeerde medewerkers, het behoort allemaal tot de mogelijkheden. Eisen qua performantie en beschikbaarheid van de gehoste informatiesystemen kunnen gedefinieerd worden in akkoorden over het serviceniveau (Service Level Agreement – SLA).

Outsourcing personeel

De informatietechnologieën evolueren even snel als de behoefte aan hooggekwalificeerde informaticamedewerkers. Smals biedt deze profielen aan haar leden aan op drie manieren:

1. Detachering

Om informatici ter beschikking te stellen van haar leden, doet Smals een beroep op het systeem van detachering. Dit antwoordt eerder op structurele behoeften dan op tijdelijke behoeften. De medewerker die ter beschikking wordt gesteld van een lid, wordt gerekruteerd door Smals. De geselecteerde medewerker kan actief blijven bij de lidinstelling voor onbepaalde duur. Dankzij het systeem van detachering kunnen de lidinstellingen beschikken over ervaren en gekwalificeerde informatici tegen een redelijke prijs.

2. Tijdelijke terbeschikkingstelling van eigen personeel

Als alternatief voor detachering kan Smals tijdelijk haar eigen personeel ter beschikking stellen van de lidinstellingen. Deze oplossing is alleen mogelijk als Smals intern over de juiste profielen beschikt en als het vanuit organisatorisch oogpunt mogelijk is deze profielen ter beschikking te stellen.

3. Raamovereenkomsten

Smals richt zich regelmatig tot de markt door een offerteaanvraag te publiceren voor profielen in verschillende domeinen van de informatica. Leden die voor een beperkte periode nood hebben aan een specifiek profiel dat intern bij Smals niet voorhanden is, kunnen op die manier vinden wat ze zoeken. Smals neemt contact op met de ondernemingen die geselecteerd werden in het kader van de overheidsopdracht om een concreet voorstel met het curriculum vitae en de planning van de beschikbare personen te bekomen.

Reporting portaal



Deze dienst staat in voor de creatie en de verspreiding van rapporten over het portaal van de sociale zekerheid (www.socialsecurity.be) in het algemeen en de toepassingen waaruit dit portaal bestaat in het bijzonder. De gemeten aspecten zijn de prestatie, de beschikbaarheid en de bezoeken.

De dienst Reporting is bestemd voor de opdrachtgevers en het management. Hij heeft tot doel een duidelijk beeld te geven van de prestatie en de beschikbaarheid van de site, onder meer ten opzichte van de bestaande overeenkomsten over het serviceniveau (Service Level Agreements - SLA). De geleverde cijfers over de prestatie zijn gebaseerd op het reële gebruik van de bezoekers en helpen bovendien de ontwikkelteams om hun toepassingen te verbeteren.

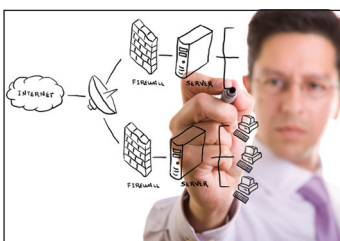
De ervaring die werd opgebouwd voor het portaal kan makkelijk worden toegepast op andere platformen.

In 2008 werd de dienst Reporting uitgebreid naar de site www.aandeslag.be om cijfers te leveren in verband met de consultaties van de maatregelen.

In 2009 zal de dienst Reporting zijn aanbod aan bezoeker rapporten van het portaal uitbreiden dankzij een nieuwe tool die het mogelijk maakt het gedrag van de bezoekers te analyseren. Dankzij deze tool zal het mogelijk worden om de structuur van de site, de navigatie, de kwaliteit van de inhoud en de efficiëntie van de zoekingen te verbeteren.

Deze dienst helpt mee om een betere dienstverlening voor de gebruikers van het portaal tot stand te brengen. Verder moet hij ook trachten de gewoontes en behoeftes van de gebruikers te identificeren om hen proactief efficiënte diensten te kunnen aanbieden, zowel in de sociale sector als in de sector van de gezondheidszorg.

Serverbeheer



Om een groeiend volume aan gegevens optimaal te verwerken, moet de informaticastructuur mee evolueren. Smals biedt de technische kennis en de nodige technologieën aan om haar leden te begeleiden bij de overstap naar een nieuwe serverconfiguratie. Deze overstap begint altijd met een behoefteanalyse en eindigt met voorstellen voor een serverinfrastructuur.

Het gekwalificeerd en ervaren infrastructuurteam van Smals stelt een migratieplan voor de infrastructuur op, voert preventieve testen uit en detecteert de zwakke punten van het systeem. Na de migratie naar

een nieuwe serverconfiguratie is een permanente monitoring mogelijk, net als een evolutie via de laatste softwareversies en de meest recente technologieën enerzijds en een snelle lancering van nieuwe toepassingen in de optimale serverinfrastructuur anderzijds, dit alles voorafgegaan door een analyse van de impact op de omgeving in haar geheel.

Terminologie



Een beeld of een concept uitleggen in klare taal is niet altijd eenvoudig. Woorden en uitdrukkingen kunnen voor verwarring zorgen want ze hebben verschillende betekenissen naargelang de context waarin ze gebruikt worden. De terminologie op een uniforme en coherente manier benaderen biedt in dit geval een oplossing.

Een team van Smals stelt zijn uitgebreide ervaring ten dienste van de instellingen van de sociale sector wat betreft het ontwerpen, onderhouden en ter beschikking stellen van terminologielijsten voor groepen van gebruikers.

De terminologielijsten worden opgesteld op basis van een analyse van bestaande informatiebronnen (toepassingen, handleidingen, websites,...). Zij bevatten definities van concepten die centraal staan in de organisatie en geven eveneens aanbevelingen met betrekking tot synoniemen en meertaligheid. Het zijn de verschillende instellingen van de sociale sector die de voorgestelde terminologie valideren.

Het gebruik van een geharmoniseerde terminologielijst bevordert de coherentie van de communicatie naar de eindgebruiker (door middel van labels op de

gebruikersinterface, handleidingen, FAQ's en andere media).

Behalve coherentie biedt een correct en gericht gebruik van de terminologie een groter begrip en vereenvoudigt het aldus de invoering van nieuwe concepten binnen een belangrijke (heterogene) groep van gebruikers.

Een coherente terminologie zorgt ten slotte voor een belangrijke meerwaarde in het geval van meertaligheid en maakt het mogelijk de vertaalprocedures aanzienlijk te versnellen.

Virtual Private Network



Dankzij een verbinding van het type Virtual Private Network (VPN) krijgen de medewerkers toegang tot het netwerk van de onderneming vanaf een externe locatie. Het Virtual Private Network versleutelt alle verzonden gegevens die zo onleesbaar worden voor derden.

De dienst Virtual Private Network van Smals installeert de nodige clientsoftware op voorwaarde dat de lidinstelling deel uitmaakt van het extranet van de sociale zekerheid en beschikt over een betrouwbare antivirussoftware. De dienst kan geactiveerd worden binnen de tien dagen. Daarna volstaan een wachtwoord en een tokennummer om virtueel te kunnen werken. De verbinding van het

type Virtual Private Network wordt maximaal beveiligd dankzij het token, de versleuteling, de antivirussoftware en de firewalls.

Web Content Management

Het team Web Content Management van Smals heeft ervaring met verschillende tools die het mogelijk maken de inhoud van websites voor te stellen. Op dit moment werkt Smals vooral met een Open Source tool waarmee elektronische toepassingen geïntegreerd kunnen worden op bestaande websites terwijl de lay-out en het uitzicht van deze websites behouden blijven.

Met deze tool is het ook mogelijk bestaande sites te moderniseren of nieuwe sites aan te maken. De nieuwe tool voor Web Content Management wordt onder andere gebruikt om de inhoud te beheren van het portaal van de sociale zekerheid op www.socialsecurity.be (zie hoofdstuk Projecten, portaal van de sociale zekerheid),

de website www.aandeslag.be (zie hoofdstuk Projecten, Front Office Teverkstelling) en de website van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (www.ksz.be).

Webdesign

Webdesign is een creatief proces waarbij websites (portalen of intranetsites) worden ontworpen en ontwikkeld op maat van een organisatie. Een goede website voldoet aan de laatste realiteit inzake webstandaarden, ondersteunt en versterkt de werking van een organisatie en stimuleert de interactie met de bezoekers.

Smals ontwikkelt websites van A tot Z en kan ook meewerken aan deelprojecten, bijvoorbeeld:

- de opstelling van een informatie- en navigatiestructuur;
- het grafisch design van de website;
- de koppeling van de website met een tool voor inhoudsbeheer (Content Management System - CMS) om het onderhoud te vereenvoudigen;
- de invoering van webmetrics om het gedrag van de gebruikers op een website te analyseren;
- de overdracht van kennis en knowhow: opleidingen “Schrijven voor het web”, Search Engine Optimisation (SEO), accessibility (anysurfer), webmetrics¹,...

www.rsz.fgov.be, www.socialezekerheid.be, www.aandeslag.be zijn enkele voorbeelden van websites die op deze manier gemaakt werden.

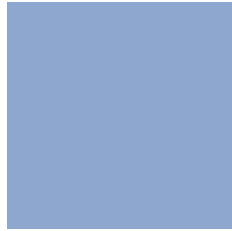
Naast het feit dat de websites perfect beantwoorden aan de verwachtingen inzake webstandaarden en interactie met de gebruiker, zorgt Smals ervoor dat de organisaties hun website zelf kunnen onderhouden en laten evolueren dankzij kennisoverdracht.

¹ Geheel van concepten, methodes en tools die de mogelijkheid bieden om gegevens te verzamelen, te verwerken en te analyseren over het gebruik van de diensten die toegankelijk zijn via het web.



Onderzoek en innovatie





Onderzoek & innovatie

De sectie Onderzoek van Smals streeft ernaar kennis te verwerven in verband met innoverende technologieën en methoden en deze kennis verder uit te diepen. Daarna wordt de opgedane kennis op georganiseerde wijze geïntroduceerd bij de leden van Smals door middel van consultancy, studierapporten en infosessies.

De activiteiten van de sectie Onderzoek kunnen in twee categorieën onderverdeeld worden.

1. De activiteiten die gerelateerd zijn aan kennisverwerving en onderzoek: de realisatie van studieprojecten met studierapport en infosessies, de redactie van Techno's (de technische publicatie van Smals), het testen van diverse commerciële en Open Source producten met rapportage en het beheer van de competentiecentra's.
2. De consultancyopdrachten. Naast de onderzoeksactiviteiten voeren de medewerkers van de sectie voor diverse klanten verschillende consultancyopdrachten (adviesverlening) uit, in de hen eigen gemaakte specialisatiegebieden. Dit betreft zowel technische als niet-technische adviesverlening.

Het team bestaat uit tien Smals-onderzoekers. Het zijn allemaal specialisten in hun domein met een concrete ervaring dankzij hun actieve deelname aan pilootprojecten en de publicatie van studierapporten. Talrijke leden van de sectie Onderzoek beschikken over een doctoraat. Zij volgen tientallen IT-nieuwigheden op en zijn op zoek naar spits technologieën die nuttig gebruikt kunnen worden in de sociale sector en in de sector van de gezondheidszorg.

In 2008 was de sectie Onderzoek opnieuw een innoverende kracht voor Smals en haar leden.

Naast de reeds bestaande competentiecentra's (New Technologies, Data Quality en Business Process Reengineering) werd een nieuw center opgericht binnen het team Onderzoek: het Open Source competentiecenter.

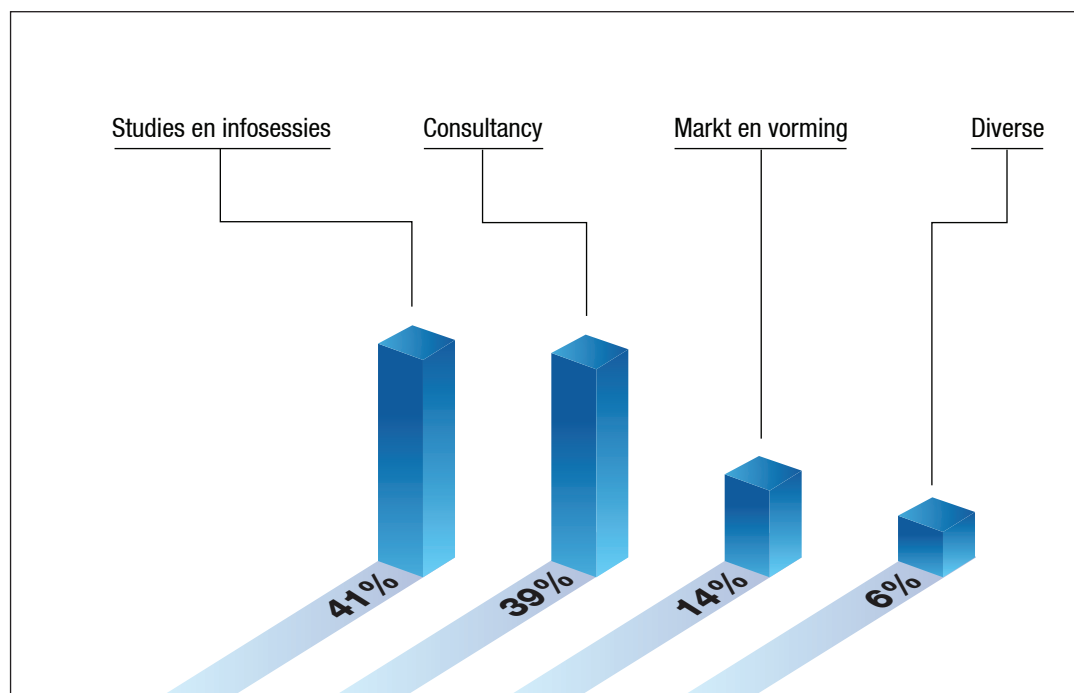
Open Source software en (open) standaarden wekken veel aandacht bij de overheid en haar ICT-leveranciers, zoals Smals. Daarom werd het "Open Source competentiecenter" opgericht binnen de sectie Onderzoek. Dit competentiecenter heeft tot doel de algemene tendensen en evoluties van de Open Source software en de open standaarden op te volgen, alsook hun praktische toepassing bij Smals en haar klanten.

Tot op heden heeft het competentiecenter al twee gedetailleerde werkinstrumenten opgeleverd: een template en een inventaris. In samenwerking met het personeel van de sectie Onderzoek werd een inventaris opgesteld; deze laatste bevat een dertigtal IT-domeinen met de belangrijkste (open) standaarden en Open Source oplossingen. Deze evoluerende inventaris wordt zeer regelmatig bijgewerkt (2 keer in 2008).

De functionaliteit is niet het enige element dat meespeelt bij de selectie van een Open Source oplossing. Daarom werd een model uitgewerkt om de maturiteit van Open Source oplossingen te meten. Dit model is beschikbaar in de vorm van een Excel-bestand. Het kan vooral gebruikt worden als controlelijst om de diverse aspecten van een project te onderzoeken. Zo kan men zich een idee vormen van de mogelijkheden qua support, grootte van de community. . . Het model geeft dus geen advies over de functionaliteiten van de beoogde software. De inventaris en het model zijn toegankelijk via de website van Smals op http://www.smals.be/site_fr/content/Realisations/opensource.html.

De activiteiten van Onderzoek

De figuur hieronder geeft een overzicht van de activiteiten van de medewerkers van de sectie Onderzoek voor het jaar 2008. De sectie besteedde 39 % van haar tijd aan consultancy, 41 % aan onderzoeksprojecten, de redactie van studierapporten en de organisatie van infosessies. De resterende 20 % heeft betrekking op marktopvolging en vorming, alsook op diverse andere activiteiten.



1. Studierapporten

De resultaten van een grondig onderzoek naar vernieuwende IT-technologieën en -concepten worden door de onderzoekers gepubliceerd in studierapporten. In 2008 werden negen studierapporten gepubliceerd. De lidinstellingen van Smals die toegang hebben tot het extranet van de sociale zekerheid kunnen alle publicaties van de sectie Onderzoek consulteren op <http://documentatie.smals.be>:

- Optimalisatie van de uitwisselingen en verwerkingen in XML
- Business Rules Technologies & semantisch web
- Rich Internet Applications (RIA)
- Web 2.0
- Monitoring van webservices
- Bescherming van de interne gegevens
- Virtualisatie van servers
- Virtualisatie van toepassingen
- Workflow en dossierbeheer

In 2008 startte de sectie Onderzoek studies op rond de problematiek van de bewaring van digitale gegevens op lange termijn, Software as a Service, portaaltools, Business Process Management en Managed File Transfer Suites. De resultaten van deze onderzoeksprojecten worden verwacht voor 2009.

2. Product Quick Reviews

Deze gestructureerde nota van twee bladzijden geeft een kort overzicht van de functionaliteiten van een product, een korte beschrijving van de uitgevoerde testen, een prijsindicatie en een aanbeveling. Zoals de naam van dit document al doet vermoeden ("Quick"), betreft het geen uitgebreide testen, maar gaat het om een aantal testen die door de onderzoeker werden uitgevoerd in het kader van bijvoorbeeld een studie binnen het domein.

In de loop van 2008 werden negen "Quick Reviews" gepubliceerd:

- Open Adaptor: tool voor Enterprise Application Integration
- Daisy: tool voor Web Content Management
- TrueCrypt: on-the-fly disk encryption software
- XSD Tools for Java 2.0: optimalisatie van XML
- Halo extension 1.0 for Mediawiki: engine voor semantische wiki
- AuthorPOINT Lite: conversietool om Powerpoint om te zetten naar Flash
- Wordpress: systeem voor blogs
- Cryptonit: versleuteling en digitale handtekening
- SoapUI 2.0: web services testing tool

3. Open Source Product Reviews

De Open Source Product Review stelt de resultaten voor van relatief uitgebreide testen van een Open Source oplossing. Naast een beschrijving van de functionaliteiten van het geteste product en de uitgevoerde testen wordt er aandacht besteed aan de resultaten van het Open Source maturiteitsmodel. Deze rapporten tellen een twintigtal bladzijden.

In de loop van 2008 werden er twee "Open Source Reviews" gepubliceerd:

- jBPM: alternatief voor Business Process Management
- Alfresco: alternatief voor Enterprise Content Management

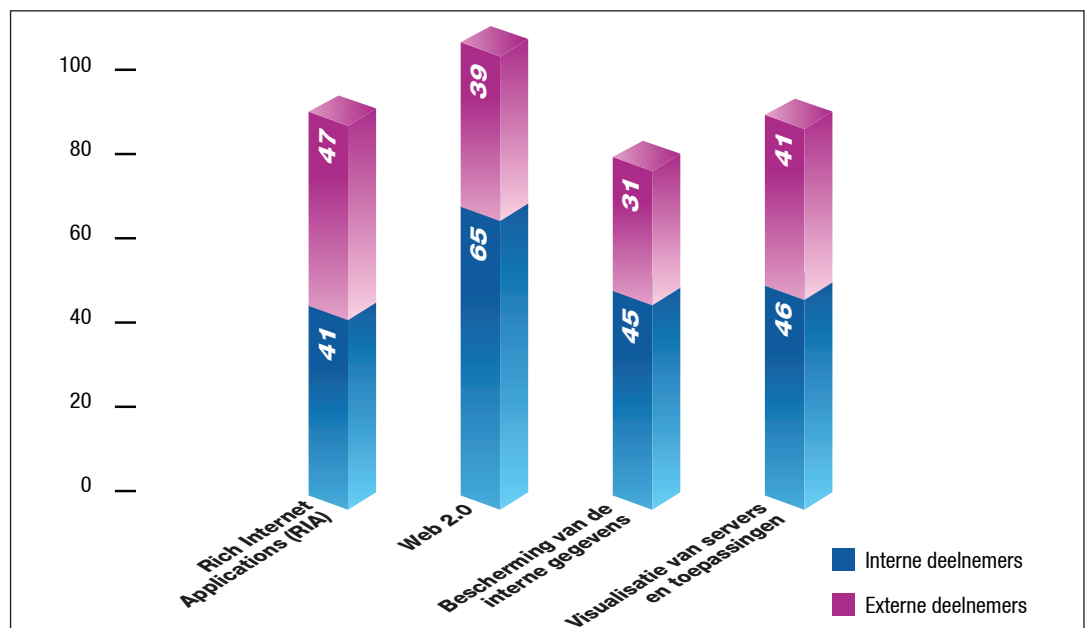
4. Techno's

De Techno's behandelen algemene onderwerpen in verband met de informatietechnologieën. Zij richten zich tot een breder publiek, zijn beknopt en hun inhoud is niet louter technisch. De Techno's verschijnen in twee talen en kunnen geraadpleegd worden op de website van Smals. In 2008 verschenen er twee Techno's.

- Techno 33: Business Process Reengineering (BPR). In 2004 begon Smals met de realisatie van BPR-projecten ten voordele van haar leden. Deze Techno bevat de ervaringen die ondertussen opgedaan werden door het BPR-competentiecenter tijdens de verschillende BPR-projecten.
- Techno 34: Virtuele werelden - van games tot collaboratieve tools. Genetwerkte virtuele omgevingen (GVO's) zijn complexe, multidisciplinaire softwaresystemen. Zij bieden de mogelijkheid aan twee of meer personen die zich niet op eenzelfde locatie bevinden om op een natuurlijke wijze samen te werken in een realistische omgeving. In deze Techno beschrijft de auteur onder andere:
 - de evolutie van de GVO's van hun ontstaan tot nu;
 - de belangrijkste concepten in de context van GVO's;
 - de componenten die nodig zijn om deze systemen te realiseren;
 - de mogelijke toepassingen.

5. Infosessies

In de loop van 2008 organiseerde de sectie Onderzoek vier infosessies.



355 deelnemers hebben zich ingeschreven. Gemiddeld waren er 89 inschrijvingen per sessie, waarvan 40 interne deelnemers en 49 externe. De tevredenheid van de deelnemers (zowel intern personeel als klanten en gedetacheerden) ligt op 4,1 (de maximumscore is 5).

6. Consultancy

De onderzoekers van Smals volgen alle nieuwe ontwikkelingen op de IT-markt die interessant kunnen zijn voor het e-government. Dankzij hun academische bagage, de onderzoeksprojecten die zij hebben uitgevoerd en de praktische ervaring die zij hebben opgedaan in pilootprojecten beschikken de onderzoekers over alle troeven die nodig zijn om consultancyopdrachten van uitstekende kwaliteit uit te voeren.

Belangrijke niet-technische consultancyopdrachten die werden uitgevoerd in 2008 zijn de volgende:

- Opstelling van het ICT-plan voor de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV).
- Opstelling van het ICT-plan voor de Hulp- en Voorzorgskas voor Zeevarenden (HVZ).
- ICT-consultancy voor de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) in de context van het project Itinera: migratie van de mainframe, toekomst van Cobol, keuze van een middleware-platform,...
- Consultancy bij de migratie naar een servicegeoriënteerde architectuur (Service Oriented Architecture, SOA) voor de POD Maatschappelijke Integratie.
- Consultancy bij de migratie naar een Service Oriented Architecture (SOA) voor de VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding): voorstel van diverse business-opportunities.
- Actieve medewerking bij de oprichting van het competentiecenter Change Management bij Smals.
- Medewerking aan de analyse Business Process Reengineering (BPR) betreffende de projecten "Modernisering van het repertorium" en "Pontes" van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ).
- Diverse opdrachten inzake Data Quality voor de RSZ:
- Consultancy bij de creatie van indicatoren voor een kwaliteitsbarometer ten voordele van de sociale secretariaten: assistentie bij de lancering van het project Celsius.
- Aanvang van een studie betreffende een workflowvoorstel om de DmfA-anomalieën te verbeteren (zie hoofdstuk Projecten, DmfA).
- Verdere integratie van de Data Quality in de initiatieven inzake Chain Management van Smals: aanbod van opleidingen voor de analisten en de architecten.
- BPR-opdracht voor het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV) voor de processen van de Medische profielen.
- Ontwikkeling van de kennis betreffende de standaarden en de protocollen voor gegevensuitwisseling die gebruikt worden in de elektronische gezondheidszorg.
- Consultancy bij de invoering van een systeem voor Customer Relationship Management (businessanalyse) bij de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD VVWL).

De technische consultancy in 2008 had betrekking op de volgende domeinen:

- Evolutie van het datacenter: diverse adviezen en studies met betrekking tot de problematiek van power & cooling; deelname aan de stuurgroep Datacenter van Smals.
- Ondersteuning bij de uitwerking van de servicegeoriënteerde architectuur (Service Oriented Architecture, SOA) bij Smals: deelname aan werkgroepen, bijkomende studies betreffende het register Universal Description Discovery and Integration (UDDI), medewerking aan de opstelling en uitvoering van testscenario's, opstelling van de referentiearchitectuur en verificatie van de implementatie van de tools met betrekking tot deze architectuur.
- Redactie van een lastenboek voor een Business Process Management Suite (BPMS) voor de RSZ en het eHealth-platform.
- Diverse consultancyopdrachten in het kader van de digitale handtekening en de elektronische identiteitskaart voor de RSZ: project Sepia, documentatie portaal, Isabel-certificaten...
- Voortzetting van de studie/consultancy over de actualisering en modernisering van de kanalen voor gegevensuitwisseling tussen de sociale sector en de partners (RSZ): redactie van een lastenboek voor een Managed File Transfer System (MFTS) en evaluatie van de offertes.
- Adviezen en assistentie bij de migratie (project ESO) van de Stratus-toepassingen van Smals naar een open omgeving.
- Tools voor Data Quality:
 - Verschillende haalbaarheidsstudies werden uitgevoerd om de aankoop van een tool voor Data Quality te rechtvaardigen.
 - Afwerking van het lastenboek Data Quality Tools en evaluatie van de offertes.
 - Concrete testen met de geselecteerde tool.
- Vertegenwoordiging van Smals voor het project STORK¹ van de Europese Unie betreffende de interoperabiliteit van de elektronische identiteitskaart tussen de lidstaten.

¹ STORK is de afkorting van "Secure idenTity acrOss boRders linKed". Dit project zal ondernemingen, burgers en ambtenaren de mogelijkheid bieden om hun nationale elektronische identiteitskaart (eID) te gebruiken in om het even welke lidstaat.



Human resources





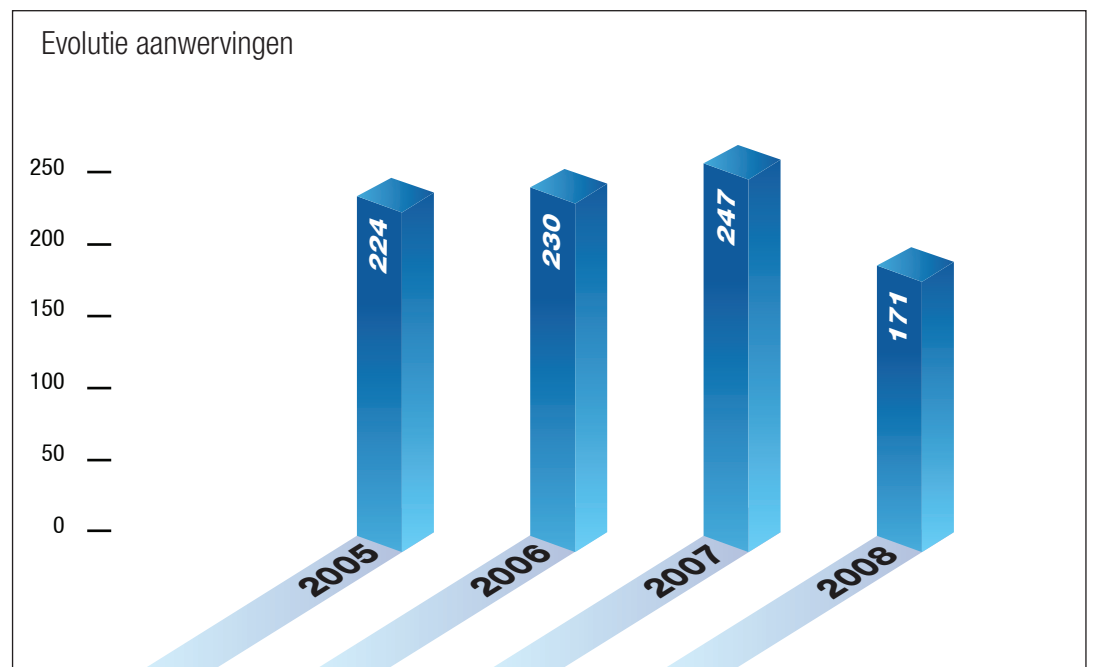
Human resources

Het personeelsbestand evolueert in de loop der jaren

171 medewerkers aangeworven in 2008

Op 31 december 2008 telde Smals 1506 medewerkers.

In 2008 gingen 171 nieuwe collega's aan de slag bij Smals. 75 van deze nieuwe collega's werken bij de lidinstellingen van Smals. In de loop van vorig jaar behandelden de recruiters van Smals 5186 kandidaturen en nodigden zij 811 mensen uit voor een eerste gesprek. 421 kandidaten werden voorgesteld aan de lidinstellingen van Smals of in de eigen diensten. 263 kandidaten kwamen voor een tweede gesprek en uiteindelijk ondertekenden 171 nieuwe medewerkers een arbeidsovereenkomst bij Smals.



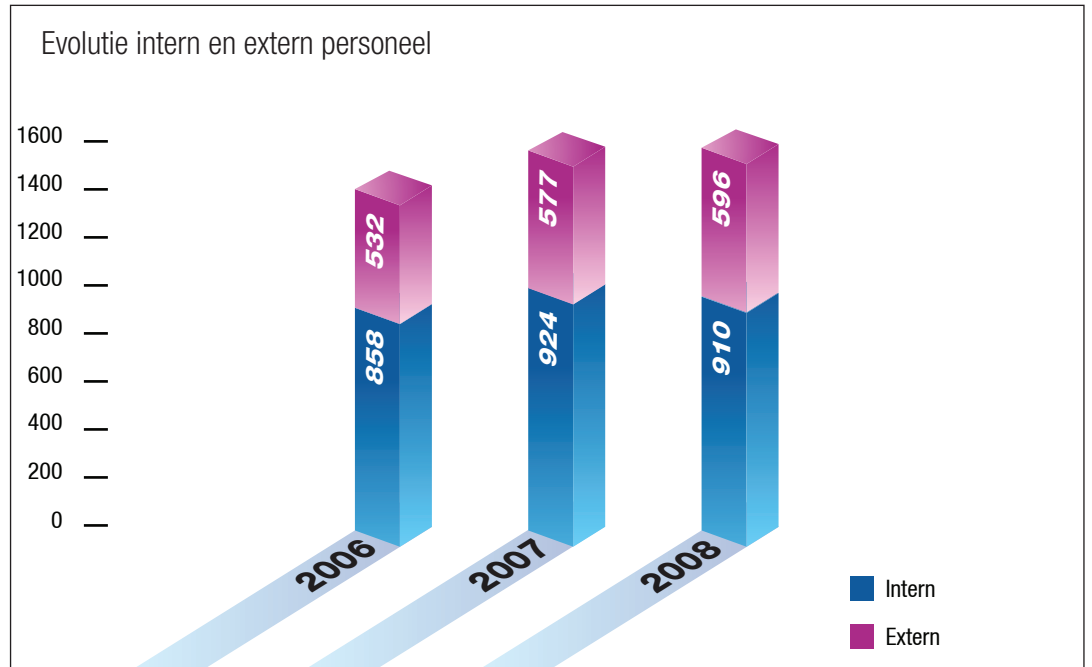
63% van de nieuwe medewerkers is informaticus

In 2008 wierf Smals 108 nieuwe informatici aan voor haar hoofdactiviteit, namelijk de ontwikkeling en implementatie van innoverende informaticaprojecten. Dit komt overeen met 63% van het aantal nieuwe aanwervingen. Het aantal polyvalente medewerkers in het personeelsbestand steeg met 29 in 2008. Tot slot tekenden 34 experts een arbeidsovereenkomst bij Smals in 2008. 48% van de nieuwe medewerkers van Smals in 2008 (83 personen op 171) bezit een universitair diploma.

Interne en externe evolutie

In 2008 detacheerde Smals 75 nieuwe medewerkers naar haar leden en wierf ze 96 medewerkers aan voor haar eigen interne werking en haar informaticaprojecten bestemd voor de leden.

Er werden meer informaticamedewerkers gerekruteerd voor de leden dan voor het interne personeelsbestand: 68 nieuwe informaticamedewerkers werden gedetacheerd naar de leden en 40 medewerkers werden gerekruteerd voor interne diensten.



Rekruteringskanalen

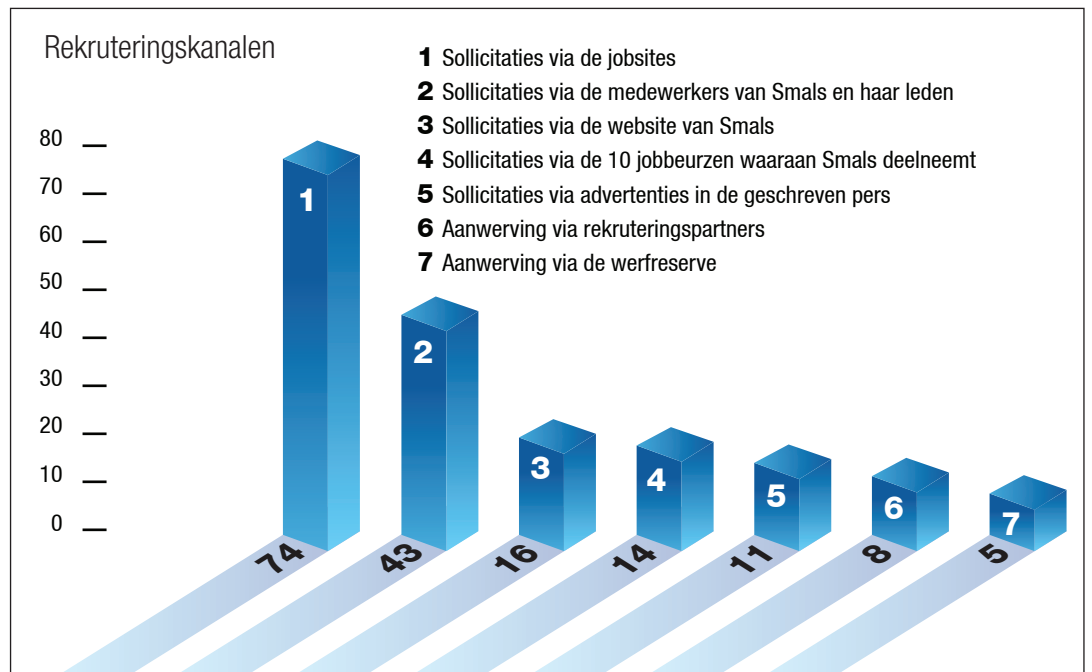
Om kwalitatieve rekruteringen te kunnen doen, verspreidt Smals haar vacatures op grote schaal via verschillende media. In 2008 waren de 7 jobsites die Smals gebruikt goed voor het grootste deel van onze geslaagde aanwervingen. 74 nieuwe collega's dienden hun kandidatuur in via een jobsite.

De medewerkers van Smals zelf vormen het tweede belangrijkste "medium" voor aanwervingen. In 2008 werden 26 vacatures voor Smals en haar lidinstellingen ingevuld langs deze weg. Wat de leden van Smals betreft, zij hebben zelf 17 nieuwe medewerkers aangetrokken.

16 nieuwe collega's werden aangeworven via de website www.smals.be, 14 personen via de 10 jobbeurzen waaraan Smals deelneemt, 11 personen die reageerden op advertenties in de geschreven pers tekenden later een contract, 8 nieuwe medewerkers gingen aan de slag via rekruteringspartners en tot slot wierf Smals 5 kandidaten uit haar werfreserve aan.

Voor het jaar 2009 zal de Rekrutering haar database met kandidaten optimaliseren voor direct mailing, terwijl LinkedIn en Facebook een grotere plaats zullen krijgen tussen de rekruteringskanalen. Verder kreeg de stand van Smals een nieuwe look, in samenwerking met de Logistieke Dienst.

Eind vorig jaar begon Smals ook contacten te leggen met de hogescholen en universiteiten die IT-opleidingen aanbieden, door er lezingen te geven.



Opleidingen

72% van de opleidingen is gewijd aan IT

De ICT-wereld evolueert onophoudelijk. Om Smals in staat te stellen hoogwaardige projecten te blijven afleveren, moeten haar medewerkers over geactualiseerde competenties beschikken. Om deze doelstelling te realiseren, heeft Smals een belangrijk aantal uren besteed aan vorming in 2008. In het totaal hebben de medewerkers hun competenties geoptimaliseerd gedurende 21.140 uren. Dit komt overeen met een gemiddelde van 3 dagen opleiding per medewerker.

De meeste opleidingen betreffen het IT-domein (72%). Smals biedt ook cursussen aan voor de ontwikkeling van gedragscompetenties (9%). Het gaat voornamelijk over opleidingen inzake communicatie, people management, presentatietechnieken en vergadertechnieken.

In 2008 besteedde Smals 4,93% van haar loonmassa aan opleidingen. Zij overtreft dus de 1,9% die werd afgesproken in het Solidariteitspact.

Opleiding per type medewerker

Bij Smals zijn het vooral de informatici die opleidingen volgen.

Het merendeel van de 16.056 vormingsuren die voor informatici georganiseerd werden gaan uiteraard over IT-materies (69%). De twee andere belangrijke domeinen zijn methodologie (12,5%) en communicatie en gedragscompetenties (8,5%).

In 2008 had 7% van de opleidingen betrekking op het domein van de kwaliteit en de veiligheid.

Het totaal aantal vormingsuren gevolgd door de polyvalente medewerkers van Smals bedraagt 1.110 uren en betreft voornamelijk informaticacursussen en werkgroepen over risicobeheer.

Wat de deskundige personeelsleden betreft, werden 1.757 vormingsuren georganiseerd in domeinen zoals informatica, human resources, communicatie en gedragscompetenties.

Het leidinggevend personeel volgde in totaal 2.218 uren vorming, voornamelijk op het gebied van IT en management.

De medewerkers van Smals konden bovendien 1.873 uren taal cursus volgen. De taal cursussen van Smals zijn volledig gebaseerd op de motivatie van de medewerkers en worden telkens georganiseerd in twee cycli.

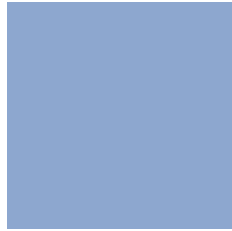
Nieuwe vormingscatalogus

Om de inschrijving voor opleidingen te vergemakkelijken en opleidingsbeschrijvingen met leerdoelstellingen te kunnen aanbieden, heeft de sectie Vorming een nieuwe vormingscatalogus online gezet op het intranet van Smals. De catalogus bestaat uit twee delen: technische vormingen en gedragsvormingen. De opleidingen worden gerangschikt per materie (Java, systemen en netwerken, Content Management System,...).



Administratie en organisatie





Administratie en organisatie

Raad van Bestuur

Smals wordt geleid door haar Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur definieert het algemene beleid, stelt de begroting op en beslist over de investeringen van meer dan 1 miljoen euro. Hij handelt collegiaal en neemt beslissingen bij eenvoudige meerderheid. De Raad van Bestuur bestaat uit maximum 20 bestuurders gekozen onder de leden van de vzw, in overeenstemming met de regels bepaald in de statuten.

De leden van de Raad van Bestuur zijn de voorzitter Pierre Vandervorst (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid - RSZ), de ondervoorzitter Johan Verstraeten (Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers - RKW), de secretaris Félix De Bue (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid - RSZ), Karel Baeck (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening - RVA), Jo De Cock (Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering - RIZIV), Jacqueline De Baets (Fonds voor Arbeidsongevallen - FAO), Dirk Cuypers (FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu), Jan Deprest (FOD Informatie- en Communicatietechnologie - FEDICT en Egov), Karel Deridder (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid - RSZ), Jan Gysen (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten - RSZPPO), Joël Livyns (Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering - HZIV), Gabriel Perl (Rijksdienst voor Pensioenen - RVP), Emmanuel Quintin (eHealth-platform), Christophe Soil (Beleidscel van de Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid), Frank Robben (Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid - KSZ), Yves Roger (vertegenwoordiger van de Minister van Begroting), Koen Snyders (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid - RSZ), Luc Vanneste (Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie - RJV).

Directiecomité

Het Directiecomité rapporteert aan de Raad van Bestuur en, voor bepaalde kwesties, aan het Strategisch Comité van Smals. Het Directiecomité is verantwoordelijk voor de realisatie van de strategische en operationele doelstellingen van Smals. Het begeleidt de interne innovaties en veranderingen en optimaliseert de samenwerking tussen de afdelingen.

Het Directiecomité is zodanig samengesteld dat de stem van de klant, de kernactiviteiten (ICT & Operational Services) en de ondersteuningsactiviteiten (Resources Management) met inbegrip van de human resources en de financiële dienst hierin vertegenwoordigd zijn.

De leden van het Directiecomité zijn de volgende:

- Frank Robben, gedelegeerd bestuurder en voorzitter van het Directiecomité;
- Vic Demol (Resources Management);
- Kristof De Wit (Financiën);
- Michel Liesse (Toepassingsontwikkeling & Projectbeheer);
- Fanny Taildeman (Human Resources Management);
- Stefan Vanhoof (Chain Service Management);
- Jean-Luc Vanneste (ICT & Operational Services);
- Johan Vercruysse (Klantenbeheer & Onderzoek).

Strategisch Comité

Het Strategisch Comité is bevoegd voor het uitwerken van een voorstel van strategische doelstellingen ter attentie van de Raad van bestuur, de vaststelling van de stuurinstrumenten voor de opvolging van de realisatie van de strategische en operationele doelstellingen en de eventuele maatregelen tot bijsturing.

Het Strategisch Comité bestaat uit volgende leden:

- De bestuurders Pierre Vandervorst (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid - RSZ), Karel Baeck (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening - RVA), Jo De Cock (Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering - RIZIV), Dirk Cuypers (FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu), Jan Deprest (FOD Informatie- en Communicatietechnologie - FEDICT en Egov), Jan Gysen (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten - RSZPPO), Joël Livyns (Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering - HZIV), Koen Snyders (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid - RSZ), Luc Vanneste (Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie - RJV);
- De Gedelegeerd bestuurder Frank Robben, tevens voorzitter van het Strategisch Comité;
- De leden van het Directiecomité Jean-Luc Vanneste (ICT & Operational Services), Vic Demol (Resources Management), Michel Liesse (Toepassingsontwikkeling & Projectbeheer), Johan Vercruysse (Klantenbeheer & Onderzoek), Fanny Taildeman (Human Resources Management), Kristof De Wit (Financiën), Stefan Vanhoof (Chain Service Management);
- De veranderingsbeheerder Tony Vanderbruggen, secretaris van het Strategisch Comité.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad is in de eerste plaats een overlegorgaan. Deze raad is bevoegd om te beslissen over, onder andere, het arbeidsreglement, de vervanging van de feestdagen en de sociale werken. De leden van de Ondernemingsraad krijgen ook informatie en formuleren adviezen over de economische en financiële situatie van de onderneming, over de tewerkstelling, de arbeidsvoorwaarden en de organisatie van het werk.

Deze raad is paritair samengesteld:

- uit leden van de Raad van Bestuur en de directie: de werkgeversafgevaardigden
- uit leden van de syndicale organisaties: de werknemersafgevaardigden.

De werknemersafvaardiging wordt om de 4 jaar verkozen door het personeel. De laatste sociale verkiezingen vonden plaats op 8 mei 2008.

De werkgeversafgevaardigden zijn: Jo De Cock, Kristof De Wit, Vic Demol, Jan Deprest, Jan Gysen (voorzitter), Frank Robben, Fanny Taildeman, Pierre Vandervorst, Stefan Vanhoof, Jean-Luc Vanneste, Johan Vercruysse en Luc Wintmolders.

De werknemersafgevaardigden zijn: William De Neef, Jos De Schrijver, Annita De Vuyst, Christian Decker, Jacques Dervaux, Anne-Joëlle Lechien, Fabrice Lejeune, Gérard Ligot, Freddy Mestrez, Didier Nameche, Catherine Samion en Leen Van Looveren.

De organisatiestructuur van Smals evolueert

Op 1 oktober 2008 werd een nieuwe organisatiestructuur ingevoerd bij Smals. De activiteiten van Smals werden opgesplitst in 2 grote delen: de kernactiviteiten (ICT & Operational Services) en de ondersteuningsactiviteiten (Resources Management). Deze nieuwe organisatie sluit aan bij het Chain Management dat bij Smals werd ingevoerd in oktober 2006.

ICT & Operational Services: de core business

De afdeling ICT & Operational Services, geleid door Jean-Luc Vanneste, omvat alle operationele en informaticadiensten. Ze zijn opgedeeld in 4 subgroepen:

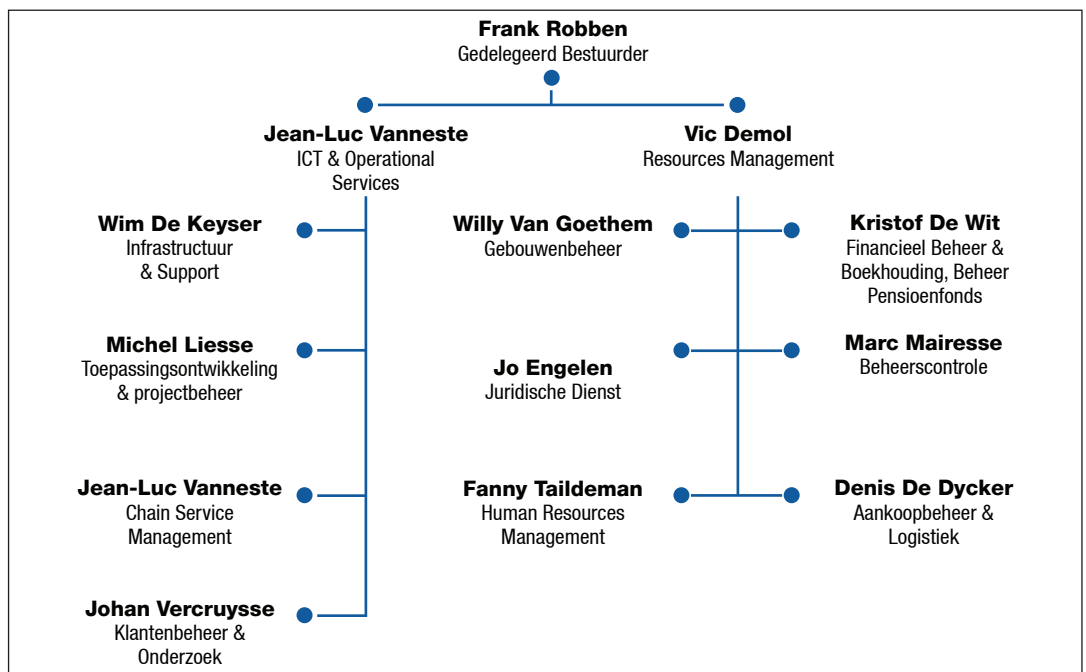
- ICT-Systeembeheer, onder de verantwoordelijkheid van Wim De Keyser;
- Toepassingsontwikkeling en Projectbeheer (TO&P), onder de verantwoordelijkheid van Michel Liesse;
- Chain Service Management, onder de rechtstreekse verantwoordelijkheid van Jean-Luc Vanneste;
- Klantenbeheer & Onderzoek, onder de verantwoordelijkheid van Johan Vercruysse.

Resources Management: alle ondersteuningsdiensten

De afdeling Resources Management, geleid door Vic Demol, omvat alle resources die de werking van het bedrijf ondersteunen:

- Human Resources Management, onder de verantwoordelijkheid van Fanny Taildeman;
- Financieel Beheer, Boekhouding en Beheer Pensioenfonds Fernand Delory, onder de verantwoordelijkheid van Kristof De Wit;
- Beheerscontrole, onder de verantwoordelijkheid van Marc Mairesse;
- Aankoopbeheer en Logistieke Dienst, onder de verantwoordelijkheid van Denis De Dycker;
- Gebouwenbeheer, onder de verantwoordelijkheid van Willy Van Goethem;
- Juridische Dienst, onder de verantwoordelijkheid van Jo Engelen.

¹ Nieuwe werkorganisatie bij Smals die stelt dat projecten bekeken moeten worden als een ketting met één enkele verantwoordelijke van A tot Z.



Smals krijgt de Recognised for Excellence-award (R4E)

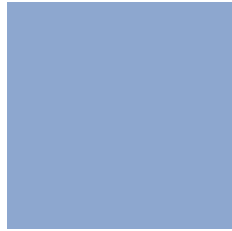


Twee experts in het Business Excellence Model van EFQM (European Foundation for Quality Management) hebben een bedrijfsanalyse uitgevoerd bij Smals. Deze externe assessoren hebben hun score gebaseerd op de interviews die zij hadden met de directie en op discussiegroepen waaraan medewerkers en teamleaders deelnamen. Zij evalueerden ook het werkmateriaal en de dagelijks gebruikte documenten (de bedrijfskrant, diverse verslagen en rapporten).

Smals wordt erkend als een excellente organisatie en behaalt de R4E-award.

R4E betekent "Recognised for Excellence". Deze award wordt toegekend aan organisaties die ervaring hebben met het gebruik van excellente managementconcepten. Deze prijs erkent de met succes bekroonde inspanningen van Smals wat betreft het gebruik van goede werkmethodes.

Voor Smals is deze award zowel een teken van waardering als een uitdaging en zij is vastbesloten om verder te blijven evolueren tot een excellente onderneming. Het feedbackrapport van de experts vormt een basis voor de verdere verbetering van de werkmethodes en organisatieconcepten.



Lijst van de lidinstellingen

Gewone leden:

Controledienst voor de Ziekenfondsen en de Landsbonden van Ziekenfondsen (CDZ)
Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ)
Egov vzw
eHealth-platform
Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Sociale Economie
Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid
Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)
Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ)
Fonds voor Sluiting van Ondernemingen
Hulp- en Voorzorgskas voor Zeevarenden (HVZ)
Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW)
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)
Pool van de Zeelieden der Koopvaardij
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)
Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)
Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)
Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO)
Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)
Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Toegetreden leden:

Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij
Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding
Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Sectorale Elektriciens
Fonds voor Bestaanszekerheid voor het Kappersbedrijf en de Schoonheidszorgen
Forem
Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Kind & Gezin (K&G)
Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap
Office de la naissance et de l'enfance (ONE)
Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)
SIGeDIS vzw
Sociaal Fonds voor de Carrosseriebedrijven
Sociaal Fonds voor de Handelsbedrijven 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 Schoonmaak- en Ontsmettingsondernemingen
Sociaal Fonds voor de Terugwinning van Metalen
Sociaal Fonds voor de Uitzendkrachten
Sociaal Fonds voor het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden (ANPCB)
Sociaal Fonds voor het Beheer van Gebouwen
Sociaal Fonds voor het Garagebedrijf
Sociaal Fonds voor het Goederenvervoer en Aanverwante Activiteiten voor Rekening van Derden
Sociaal Fonds voor Ondernemingen voor Recuperatie van Papier
Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandige Ondernemers vzw (SVMB)
Vereniging van Sectorale Instellingen (VSI)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid
Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH)
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse Gemeenschap - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse Overheid - Agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaamse Overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
Vlaamse Overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse Overheid - Departement Werk en Sociale Economie (WSE)
Vlaamse Overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie
Waarborg en Sociaal Fonds Horeca en Aanverwante Bedrijven
Waarborg en Sociaal Fonds voor de Voedingsindustrie
Waarborg en Sociaal Fonds voor het Tuinbouwbedrijf
Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid

Lidinstellingen voor opdrachten die uitsluitend te maken hebben met de informatieveiligheid:

De lijst van de betreffende instellingen kan bekomen worden op schriftelijk verzoek gericht aan de maatschappelijke zetel van de onderneming.



Smals

Koninklijke Prinsstraat 102
1050 Brussel
Telefoon: 02 787 57 11
Telefax: 02 511 12 42



Verantwoordelijke uitgever:

Gedelegeerd Bestuurder
Frank Robben

Redactie:

Org.com

Vertaling:

David Degrendele
Angelina Van Belle
Michael Vos

Productie:

Bucom

Drukwerk:

Wilmart & Gilles