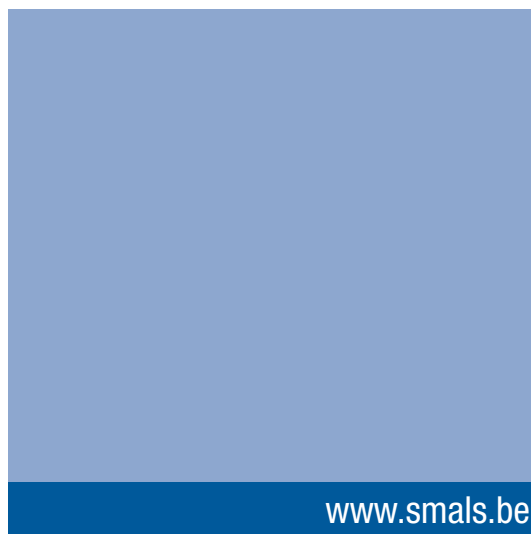
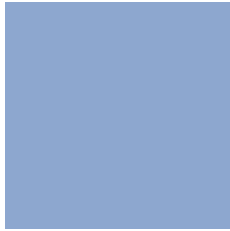


Activiteitenverslag [09]



Inhoud

Voorwoord	1
Maatschappelijke dimensie	
Werk – Project: Dimona	2
Gezin – Project: Itinera	4
Gezondheid – Project: eHealth-platform	6
Bedrijfsprofiel	
Een unieke vertrouwensrelatie	8
Strategie	9
Organisatie: Service-gerichte aanpak	10
Organogram	11
Raad van Bestuur	12
Directiecomité – Strategische comité	13
Kerncijfers	14
Klantenbeheer	16
Onderzoek	17
Marktgericht en praktijkgericht onderzoek	17
Publicaties	19
Consultancy	20
Projecten	21
Projecten in 2009	22
Overzichtslijst	35
Diensten	36
Nieuwe diensten	37
Competentiecentra	37
Infrastructuur	39
Communicatie	42
Human Resources	43
Expertise in ICT-rekrutering	44
Opleiding	46
Detachering	46
Ledenlijst	47



Voorwoord



ICT is vandaag meer dan ooit de sleutel tot een krachtig openbaar beleid in het belang van werk, gezin en gezondheid. Meten is weten. Informatiebeheer is daadkracht.

Al meer dan 70 jaar stelt Smals daarom haar expertise ten dienste van haar leden in de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. In de beide domeinen zijn zowat alle potentieel betrokken instellingen ook effectieve leden van Smals. Samen met meer dan 60 lidinstellingen zijn we fier op zoveel engagement en samenhang. Dit maakt van de Belgische sociale zekerheid een monument in Europa en daarbuiten.

In 2009 werden records gebroken. Smals kon haar werkjaar afsluiten met het hoogste omzetcijfer en het hoogste aantal medewerkers in haar geschiedenis. Dit is in de eerste plaats de verdienste van haar leden, die nog nadrukkelijker kiezen voor ICT als antwoord op maatschappelijke uitdagingen zoals de vergrijzing en de vraag van de burger en de ondernemingen om efficiëntie en transparantie. De aanhoudende groei van Smals getuigt van een wederzijds vruchtbare samenwerking.

De lijst van realisaties is lang. Ze leggen het fundament voor een toekomst waarin instellingen, burgers en bedrijven verbonden blijven via een efficiënt, betaalbaar sociaal vangnet. In de gezondheidszorg werden in 2009 zeer belangrijke stappen gezet naar meer samenwerking, dankzij vertrouwen, vakkennis en technologie.

Smals dankt haar leden voor hun engagement en hun vertrouwen. Van hun kant engageren 1566 medewerkers zich om vier basiswaarden waar te maken.

Klantgericht, in alle omstandigheden, willen we luisteren naar de klant en transparant werken in functie van zijn prioriteiten. Resultaatgericht, bieden we een antwoord op uitdagingen, met respect voor afspraken, budgetten en planning. Met verantwoordelijkheidszin nemen we uitdagingen op voor onszelf en voor anderen. Leervermogen laat ons toe om te blijven groeien, persoonlijk en als organisatie.

2009 was een hoogtepunt. Dankzij een blijvende focus op kwaliteit willen we onze leden voldoening blijven schenken.

Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

Werk



Kloppend hart van de sociale bescherming

Sinds meer dan 10 jaar is de ICT-toepassing Dimona een hoeksteen van onze sociale zekerheid. De 'Onmiddellijke Aangifte' legt bij de start van elke nieuwe arbeidsrelatie automatisch en ondubbelzinnig de link tussen werkgever en werknemer. Dimona was een voorwaarde voor een verregaande administratieve vereenvoudiging.

Voor de werkgever laat Dimona toe om de wettelijk verplichte aangifte elektronisch te doen met een minimum aan administratieve overlast. Voor een optimaal gebruiksgemak beschikt Dimona over meerdere toegangskanalen via het internet, het batch-programma voor grote werkgevers en sociale secretariaten, een telefonisch spraakmenu of via SMS. Voor specifieke sectoren zoals horeca, tuinbouw en landbouw werd Dimona aangepast om ook gelegenhedswerknemers een volwaardige sociale bescherming te bieden.

De werkgever en de RSZ beschikken dankzij Dimona over een gedetailleerd overzicht van het personeelsbestand, dat op elk moment via het internet raadpleegbaar is. Voor de openbare instellingen van de sociale zekerheid is de toepassing een onmisbare bron van informatie, een hoeksteen voor administratieve vereenvoudiging en een wapen in de strijd tegen sociale fraude. Dit garandeert ons een krachtige, rechtvaardige sociale bescherming die betaalbaar blijft op lange termijn.

De nieuwe generatie

In 2009 heeft Smals intensief gewerkt aan een ingrijpende vernieuwing van Dimona, voor de werkgevers toegankelijk vanaf 1 april 2010. Software van de vorige generatie op basis van Cobol en mainframe-technologie maakt plaats voor een hedendaags platform op basis van Java. De voordelen voor werkgevers en sociale secretariaten liggen onder meer in een beter gebruiksgemak, directe verwerking en ontvangstbevestiging, technische standaardisatie met andere RSZ-aangiften zoals DmfA en Aangifte Sociaal Risico en publieke toegang via webservices. Via de publieke webservices zullen sociale secretariaten of werkgevers bijvoorbeeld zelf hun Dimona-gegevens van de voorbije jaren kunnen opvragen.

Smals zorgt uiteraard ook voor de dagelijkse ondersteuning van Dimona op een stabiel, performant ICT-platform dat dagelijks meer dan 50.000 aangiften te verwerken krijgt. Bovendien doen andere instellingen van de sociale zekerheid steeds intensiever een beroep op Dimona voor een betere gegevenskwaliteit.



Projectnaam:	Dimona V2
Klant(en):	RSZ
Startdatum:	2008
Status:	Operationeel
Technologie:	Java, Oracle
	Solaris, Webservices

Gezin



Familietoelagen van A tot Z

Financiële ondersteuning van gezinnen met kinderen, vanaf het ongeboren leven, is een trots van de Belgische sociale zekerheid. Het project 'Itinera' zorgt ervoor dat de administratieve last van het aanvragen, toekennen en uitbetalen van de kinderbijslag minimaal blijft. Jonge gezinnen moeten immers vlot kunnen beschikken over relevante, toegankelijke informatie en zo snel mogelijk duidelijkheid krijgen over hun financiële situatie.

De Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) en Smals werken samen aan de grootschalige modernisering van administratieve kerntoepassingen die vandaag zijn gebouwd op mainframe-technologie van de vorige generatie. Itinera moet de bestaande toepassingen volledig vervangen door een flexibel, hedendaags software-platform tegen einde 2011.

Elektronische werkstromen en communicatie

Per dossier zal Itinera de volledige afhandeling van A tot Z beheren op basis van elektronische werkstromen: van de initiële aanvraag, via het toevoegen van bewijsstukken tot de uitbetaling. Het consulteren van elektronische gegevensbronnen minimaliseert de administratieve overlast.

Voor de betrokken diensten garandeert het project Itinera een flexibel, toekomstgericht platform dat vlot aanpasbaar is in functie van, bijvoorbeeld, wijzigende wetgeving. De dossierbeheerders beschikken automatisch over een overzichtelijke takenlijst, die hem of haar stuurt in het dossierbeheer. Volledig elektronisch dossierbeheer en het automatisch raadplegen van andere databanken binnen de sociale zekerheid garanderen tot slot een optimale gegevenskwaliteit. Binnen Itinera wordt een historiek van relevante informatie opgebouwd die toelaat op een volledig automatische manier herberekeningen over het verleden uit te voeren.

Kwaliteitsgarantie

Een toepassing die jaarlijks de uitbetaling overziet van zo'n 935 miljoen Euro kinderbijslag aan meer dan 250.000 gezinnen, moet door en door betrouwbaar zijn. Smals en de RKW besteden daarom bijzonder veel aandacht aan het testen van de nieuwe software. Door functionele tests deels te automatiseren, worden de meest complexe scenario's en datasets één voor één uitgetest. Dit zorgt voor ongeziene software-kwaliteitsgaranties, die via louter manuele tests onhaalbaar of onbetaalbaar zouden blijken.



Projectnaam:	Itinera
Klant(en):	RKW
Startdatum:	9/2008
Status:	In ontwikkeling
Technologie:	Adobe Flex, Java Oracle, AIX, Visual Rules

A photograph of a male doctor with glasses and a stethoscope around his neck, wearing a white lab coat over a blue shirt and a patterned tie. He is looking towards the right. Next to him is an elderly woman with short white hair, wearing a white top with a colorful patterned neckline. She is also looking towards the right. In the foreground, a hand is pointing at a laptop screen, which is partially visible on the right side of the frame. The background is a bright, out-of-focus indoor setting, likely a clinic or office.

Gezondheid

Elektronische draaischijf van de medische zorg

Informatie kan levens redden. Bij medische ingrepen is het vaak essentieel om de voorgeschiedenis van de patiënt, of zijn verzekeraar, in detail te kennen. Toch staat in de gezondheidszorg de snelle toegang tot informatie tegenover de bescherming van de privacy en het medisch geheim. Het eHealth-platform biedt daarom een sterk beveiligd platform om gegevens uit te wisselen, zonder dat er sprake is van centrale gegevensopslag.

Naar analogie met de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid, maar met bijzondere aandacht voor de eigenheden van het medisch beroep, zorgt het eHealth-platform voor een technisch koppelstuk waarmee de actoren informatie kunnen uitwisselen of consulteren, mits aan een reeks strikte voorwaarden is voldaan.

Veiligheid voor alles

De diensten van het eHealth-platform zijn enkel toegankelijk na een preventieve toegangscontrole, die de identiteit én de hoedanigheid van de zorgverlener verifieert. Welke zorgverleners of zorginstellingen krijgen toegang? In welke situaties kunnen zij informatie raadplegen? Welke soort gegevens, over welke patiënten, voor welke periode?

Een efficiënte, preventieve toegangscontrole voorkomt dat in noodsituaties kostbare tijd verloren gaat. De gegevens zelf zijn tijdens elke overdracht versleuteld, als bijkomende garantie voor de vertrouwelijkheid. Alleen de gemachtigde zorgverlener kan de opgevraagde informatie lezen.

Het gebruik van het eHealth-platform gaat daarnaast uit van een vrije keuze door de zorgverstrekker en beoogt geen concurrentie met andere initiatieven of associaties. In gelijk welk geval kan een zorgverstrekker slechts toegang krijgen tot medische gegevens voor zover gemachtigd door de wet, door de afdeling Gezondheid van het Sectoraal Comité of door de patiënt zelf.

Opportunities

De informatisering van de sector van de gezondheidszorg zal op termijn de administratieve overlast voor de patiënt en de zorgverstrekker sterk terugdringen. Zorgverstrekkers kunnen patiënten elektronisch doorverwijzen naar een andere zorginstelling, inclusief een veilige overdracht van het elektronisch patiëntendossier. Enkele ziekenhuizen gebruiken vandaag al elektronische voorschriften, terwijl de papieren administratie straks voor ambulante patiënten geminimaliseerd wordt, met respect voor de vrije keuze van de zorgverlener. Financiële en administratieve informatie vindt nu al elektronisch zijn weg naar de ziekenfondsen.

Geanonimiseerde informatie en statistieken bieden een unieke bron van informatie voor onderzoekers en beleidsvoerders. Voor de zorgverleners biedt het eHealth-platform een uitstekende basis voor administratieve vereenvoudiging, waardoor de beschikbare tijd maximaal kan worden besteed aan zorgverlening. Voor de patiënt, tot slot, belooft het eHealth-platform meer transparantie, efficiëntie en aandacht voor zorgkwaliteit.

Negen basisdiensten

Het eHealth-platform beheert geen inhoudelijke gegevensbanken of netwerkinfrastructuren en ontwikkelt zelf geen inhoudelijke toepassingen. Wel biedt het negen basisdiensten aan die alle actoren in de gezondheidszorg en hun ICT-dienstverleners gratis kunnen gebruiken: een portaalsite, geïntegreerd gebruikers- en toegangsbeheer, beheer van logs, elektronische datering (timestamping), anonimisering, een beveiligde elektronische brievenbus, end-to-end encryptie, coördinatie van elektronische deelprocessen en het aanleveren van eHealth-certificaten.

De actoren hebben nu al twintig inhoudelijke toepassingen in gebruik, gebouwd met behulp van de basisdiensten van het eHealth-platform, zoals de elektronische datering van geneesmiddelenvoorschriften in ziekenhuizen en de registratie van de A/H1N1-vaccinatie. Andere zijn in ontwikkeling en in testfase, waaronder de elektronische geboorteaangifte (eBirth).



Projectnaam:	eHealth-platform
Klant(en):	eHealth-platform
Startdatum:	10/2008
Status:	Operationeel
Technologie:	Java
	Oracle, WebLogic

Bedrijfsprofiel

Een unieke vertrouwensrelatie

Al meer dan 70 jaar stelt Smals menselijke expertise en technische middelen ter beschikking van haar leden, die hun bedrijfsprocessen efficiënt en kostenvoordelig willen informatiseren. Dankzij een jarenlange focus op de specifieke noden van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg overstijgt Smals de relatie klant-leverancier. Meer dan ooit zien de leden en Smals elkaar als bevoorrechte partners, die samen informatietechnologie inzetten ten dienste van de burger.

E-government is meer dan ooit een domein waar expertise en innovatie een tastbaar verschil kunnen maken. De openbare sector kijkt aan tegen uitdagingen zoals de vraag van burgers om transparantie, goed bestuur en efficiënte dienstverlening, de groeiende druk op werkingsbudgetten en de impact van de vergrijzing. Informatietechnologie biedt antwoorden dankzij nieuwe organisatievormen, nieuwe kanalen voor dienstverlening, een betere beschikbaarheid en kwaliteit van informatie.

Succesvolle ICT-projecten zijn gebouwd op samenwerking en technische standaardisatie. Smals en haar leden geloven vast in een samenwerkingsmodel dat de belangen van individuele instellingen overstijgt. De informatisering van de Belgische sociale zekerheid is daardoor een rolmodel dat ruime internationale erkenning geniet.

Juridisch kader

Vanaf haar oprichting in 1939 is Smals een private vzw, die uitsluitend diensten levert aan haar leden. Deze rechtsvorm garandeert de leden een doorslaggevende controle op lange termijn over de middelen, de werking en het strategische beleid van de vzw. De private structuur biedt tegelijk de broodnodige flexibiliteit om snel in te spelen op nieuwe noden en de evoluties van de markt.

Recente wetgeving heeft het landschap waarin Smals actief is nog duidelijker omkaderd, onder meer naar aanleiding van de oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en het eHealth-platform¹.

Het Europees Hof van Justitie stelt ICT-dienstverlening aan openbare instellingen gelijk aan 'in-house' dienstverlening, onder de strikte voorwaarde dat de instellingen (leden) een daadwerkelijk toezicht behouden over de uitvoerende entiteit en dat de activiteiten hoofdzakelijk voor hen zijn bestemd. In een uitgebreid rapport van Juli 2009 bevestigt het Belgische Rekenhof expliciet dat de activiteiten van Smals onder deze zienswijze mogen vallen. De aanbevelingen van het Rekenhof om het toezicht in de praktijk te versterken, werden daarbij geïmplementeerd. De leden behouden tot slot de vrije keuze om een aanbesteding uit te schrijven voor hun ICT-opdrachten, waarbij Smals geen deelnemende partij kan zijn.

Voordelen

De jarenlange ervaring van Smals, de centralisatie van technische kennis en de flexibele modaliteiten voor samenwerking hebben hun waarde in de praktijk ruimschoots bewezen. De leden genieten van belangrijke schaalvoordelen, bijvoorbeeld voor de installatie en het onderhoud van ICT-materiaal en software, de organisatie van 24x7 wachtdiensten, de investeringen in datacenter-infrastructuur en de inspanningen inzake rekrutering.

Standaardisatie en hergebruik van code zijn een streefdoel voor op maat geschreven software. Zo zorgt Smals ervoor dat de ICT-toepassingen van haar leden optimaal kunnen samenwerken, terwijl de kosten voor evoluties en nieuwe ontwikkeling tot een minimum beperkt blijven. Bij Smals is gezamenlijke innovatie en samenwerking tussen de leden een dagelijkse realiteit.

¹Smals is een vereniging zonder winstoogmerk, opgericht 12 april 1939 in overeenstemming met de wet op de vzw's van 27 juni 1921, gewijzigd door de wet van 2 mei 2002. Bepalend voor zijn werkdomein zijn onder meer ook de wet van 15/1/1990 ('Kruispuntbankwet'), het KB van 3 april 1997, de wet van 17 juli 2001 en de wet van 21/8/2008 (eHealth Platform).

Strategie

Doelstellingen en prioriteiten in 2009

Smals werkt proactief en op duurzame wijze samen met haar leden. Als vzw hanteert Smals de tevredenheid van haar leden als ultiem appreciatie criterium en wil zo hun bevoorrechte ICT-partner blijven. Als hefboom voor permanente verbetering van haar diensten hanteert Smals prioritaire aandachtspunten en indicatoren voor meetbare prestatieverbetering.



Smals ondersteunt en begeleidt de instellingen in de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg - en andere overheidsdiensten op hun vraag - bij hun informatiebeheer zodat zij aan hun gebruikers een effectieve en efficiënte dienstverlening kunnen verstrekken. Smals stelt haar competenties ter beschikking voor hergebruik om wederzijdse schaalvoordelen en extra toegevoegde waarde te genereren.

Deze missie krijgt bij Smals concreet vorm dankzij een permanente zorg voor kwaliteit en sterke operationele processen. As erkenning voor deze inspanningen ontving Smals de Award 'Recognised for Excellence' van de European Foundation for Quality Management (EFQM). Aanbevelingen uit de EFQM-doorlichting werden opgenomen in de prioriteiten voor 2009.

Doelen en KPI's

Zeven strategische doelstellingen vatten de strategie van Smals samen. Ze zijn algemeen geformuleerd en vervolgens dieper uitgewerkt in meetbare indicatoren (KPI's) en operationele doelen. De strategische doelstellingen bepalen het beleid van Smals op langere termijn en worden uiteindelijk vertaald tot in de jobarchitectuur van elke medewerker. De zeven strategische doelstellingen zijn:

1. Smals streeft naar maximale effectiviteit en efficiëntie.
2. Smals beheert actief en continu de verwachtingen van haar klanten/leden en voldoet eraan.
3. Smals benadert prioritair de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg. Smals kan voor andere overheidsdiensten werken op hun vraag. Buiten de kernactiviteiten kunnen we hergebruik toepassen 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. Er 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.

Eén bedrijf, één team

Smals hanteert één duidelijke visie en werkt als één team. In 2009 werd hierrond een programma opgezet met bijzondere aandacht voor de bedrijfscultuur. Om de gewenste cultuur te stimuleren maken we gebruik van een leiderschapstraject dat we "Partners in Excellence" noemen. Smals gebruikt hierbij onder meer de methodiek van "appreciative inquiry". Iedereen neemt zijn verantwoordelijkheid op om de vereiste resultaten te bereiken. De doelstellingen van het programma 'één bedrijf, één team' zijn deels gerealiseerd en worden verder afgewerkt in de eerste helft van 2010.

Plan, do, check, act

Smals maakt jaarlijks operationele plannen en gebruikt deze als sturingsinstrument. Doel is om de performantie van sleutelprocessen en de realisatie van strategische doelstellingen op te volgen, transparant te rapporteren en te communiceren. In 2009 maakten we een duidelijk onderscheid tussen het opvolgen van de strategische doelstellingen en sleutelprocessen enerzijds en de meer operationele aspecten anderzijds. De programmadoelstellingen omtrent de operationele planningscyclus zijn volledig gerealiseerd.

Risicobeheer

Smals wil haar operationele risico's in detail kennen, analyseren en beheren. In 2009 werd inzake risicobeheer een sterke vooruitgang geboekt. Toch willen we de evolutie op dit domein van kortbij volgen om de belangrijkste risico's continu te blijven indekken en de medewerkers verder te sensibiliseren.

Organisatie

Service-gerichte aanpak

De operationele structuur van Smals werd in oktober 2008 fors hertekend. In 2009 kreeg de nieuwe structuur zijn volle weerslag binnen de organisatie. Krachtlijnen zijn een duidelijke bundeling van verantwoordelijkheden en een service-gerichte visie op ICT.

De operationele structuur van Smals, die voordien was opgesplitst in een bredere reeks functionele domeinen, bestaat sinds oktober 2008 uit twee grote pijlers: enerzijds de ICT-gerelateerde activiteiten onder leiding van Jean-Luc Vanneste en anderzijds de ondersteunende diensten onder leiding van Vic Demol. Deze organisatie laat toe om mensen en middelen beter in te zetten in functie van de kernactiviteiten van Smals.

ICT van project tot service

De divisie ICT & Operational Services omvat alle klantgerichte activiteiten van Smals: Klantenbeheer & Onderzoek, Toepassingsontwikkeling & Projectbeheer, Infrastructuur & Support en sinds vorig jaar ook 'Chain Service Management'. Deze nieuwe organisatievorm laat toe om projecten op te volgen via een precies omschreven methode en met één duidelijk aanspreekpunt voor de klant.

Dankzij Chain Management heeft Smals zichzelf als ICT-leverancier omgebouwd van een projectgerichte organisatie naar een service-gerichte organisatie. Een consistente methodologie, duidelijke communicatie met de klanten/leden en de naadloze introductie van nieuwe toepassingen in de operationele omgeving zijn de hoofdkenmerken. Sleutelfiguren voor elk project zijn de Chain Project Leader, die de planning, het budget en de voortgang van het project opvolgt, en de Chain Service Manager, die de kwaliteit van de nieuwe toepassing garandeert op basis van een Service Level Agreement en acties voor permanente verbetering.

De geïntegreerde aanpak laat toe om al in de ontwerpfase van een nieuwe toepassing rekening te houden met operationele vereisten inzake performance, beschikbaarheidsgaranties en onderhoud. Belangrijke architectuurbeslissingen worden vroeger genomen, met een betere kennis van zaken.

Ondersteunende diensten

Diverse functies binnen Smals zijn erop gericht om de ICT-gerelateerde kernactiviteiten maximaal te ondersteunen: financieel beheer, human resources, aankoop & logistiek, gebouwenbeheer, beheerscontrole, juridische dienst... In de nieuwe structuur zijn alle ondersteunende diensten gebundeld onder één directie (resources management) voor een optimaal contact en synergie. Dit laat toe om snel en krachtig beslissingen te nemen en zonnig verwante of overlappende verantwoordelijkheden optimaal op elkaar af te stemmen.

Dagelijks bestuur

Organogram



* Per 1/1/2010 opgevolgd door dhr Christophe Stoquart

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (RvB), aangeduid door de Algemene Vergadering, biedt bij uitstek een doorslaggevend controlemiddel van de lidinstellingen over het beleid van Smals. De RvB beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. De RvB draagt de begroting voor aan de Algemene Vergadering, en benoemt de Voorzitter, Ondervoorzitter, Gedelegeerd bestuurder, Plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder, Algemeen directeur, Secretaris en leden van het Directiecomité. Op 31/12/2009 hadden volgende personen zitting in de RvB:

Pierre Vandervorst - *voorzitter*

Johan Verstraeten - *ondervoorzitter*

Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)

Frank Robben - *gedelegeerd bestuurder*

Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

Jan Gysen - *plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder*

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO)

Georges Carlens - *bestuurder*

Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

Jacqueline De Baets - *bestuurder*

Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)

Jo De Cock - *bestuurder*

Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Jan Deprest - *bestuurder*

Egov

Karel Deridder - *bestuurder*

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Joël Livyns - *bestuurder*

Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

Gabriel Perl - *bestuurder*

Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

Emmanuel Quintin - *bestuurder*

eHealth-platform

Yves Roger - *bestuurder*

Vertegenwoordiger van de Minister van Begroting

Koen Snyders - *bestuurder*

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Christophe Soil - *bestuurder*

Medewerker bij de Beleidscel van de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

Luc Vanneste - *bestuurder*

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Dankwoord Karel Baeck (RVA) en Jan Gysen (RSZPPO)

Op 1 september 2009 ging bestuurder Karel Baeck (RVA) met pensioen. Hij verliet na zes jaar trouwe dienst ook de Raad van Bestuur van Smals. Hij werd vervangen als lid van de Raad van Bestuur door Georges Carlens, de nieuwe administrateur-generaal van de RVA. Karel Baeck werkte voor de RVA sinds 1970 en sinds 1990 als administrateur-generaal.

Jan Gysen blikt bij zijn pensioen terug op een rijke loopbaan van meer dan 27 jaar aan de top van de RSZPPO. Hij werd er administrateur-generaal in 1989. Jan Gysen was bestuurder bij Smals en sinds 2007 tevens plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder en voorzitter van de Ondernemingsraad. Hij werd op 1 februari 2010 opgevolgd als administrateur-generaal van de RSZPPO en bestuurder van Smals door François Florizoone.

Smals wenst Karel Baeck en Jan Gysen nogmaals te bedanken voor hun inzet, expertise en toewijding gedurende de voorbije jaren.



Directiecomité

Het directiecomité staat onder leiding van Frank Robben, gedelegeerd bestuurder, en bestaat verder uit Vic Demol, Kristof De Wit, Michel Liesse, Fanny Taildeman, Stefan Vanhoof, Jean-Luc Vanneste en Johan Vercruyse.

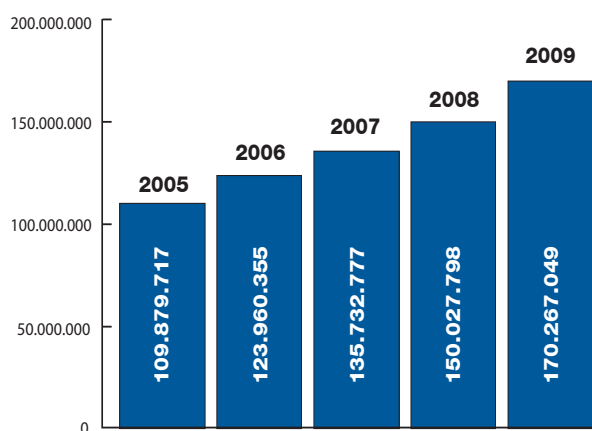
Strategisch Comité

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

De leden van het Strategisch Comité zijn: Georges Carlens (RVA), Jo De Cock (RIZIV), Vic Demol (Smals), Jan Deprest (Egov), Kristof De Wit (Smals), Michel Liesse (Smals), Joël Livyns (HZIV), Frank Robben (Smals, KSZ), Koen Snyders (RSZ), Fanny Taildeman (Smals), Tony Vanderbruggen (Smals), Pierre Vandervorst, Stefan Vanhoof (Smals), Jean-Luc Vanneste (Smals), Luc Vanneste (RJV), Johan Vercruyse (Smals).

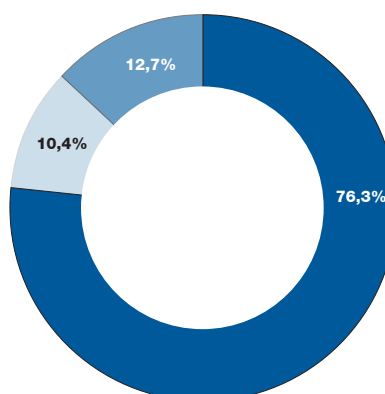
Kerncijfers

Evolutie van de omzet 2005-2009



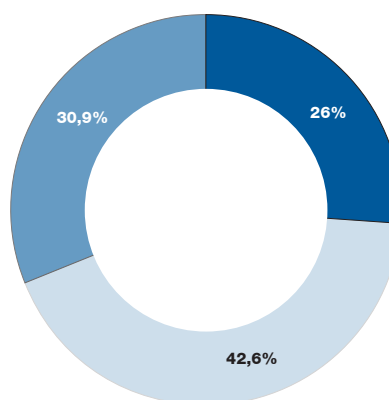
	2005	2006	2007	2008	2009
Omzet (EUR)	109.879.717	123.960.355	135.732.777	150.027.798	170.267.049

Samenstelling van de omzet naar klantengroep



Openbare instellingen van Sociale Zekerheid en Federale parastatalen	130.657.086 euros	(76,3 %)
Federale overheidsdiensten	17.827.398 euros	(10,4 %)
Andere	21.782.565 euros	(12,7 %)

Samenstelling van de omzet naar activiteiten



Analyse en ontwikkeling van toepassingen	44.495.000 euros	(26,0 %)
ICT-infrastructuurbeheer, operationele diensten en andere	72.878.854 euros	(42,6 %)
Detachering	52.893.195 euros	(30,9 %)

Kostenstructuur

	2008	2009
Lonen, sociale lasten en pensioenen	67,0 %	65,1 %
Diensten, diverse goederen	25,3%	27,9%
Afschrijvingen, voorzieningen	6,8%	6%
Andere	0,9%	0,9%
Totale kosten	152.234.000 €	172.447.000 €

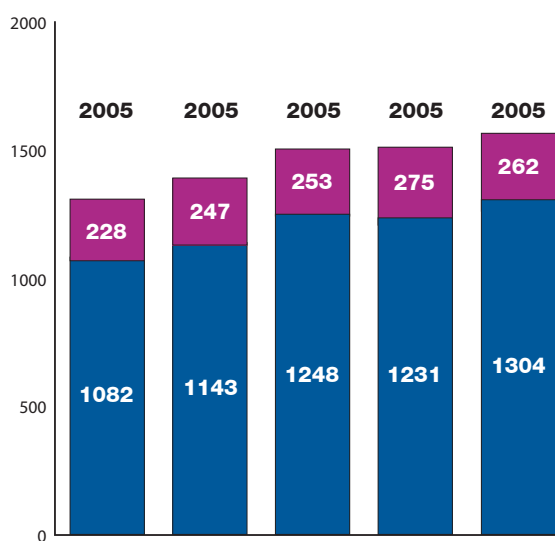
Opbrengsten

	2008	2009
Omzet	98,6 %	98,7 %
Andere bedrijfsopbrengsten	0,8 %	1,1 %
Financiële opbrengsten	0,6 %	0,2 %
Totale kosten	152.234.000 €	172.447.000 €

Evolutie van de investeringen 2005-2009

	2005	2006	2007	2008	2009
Investeringen (EUR)	10.771.325	9.267.110	10.904.387	9.047.247	9.412.538

Aantal werknemers 2005-2009



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2005	1082	228	1310
2006	1143	247	1390
2007	1248	253	1501
2008	1231	275	1506
2009	1304	262	1566

Transparant en toekomstgericht klantenbeheer

Dankzij een jarenlange intense samenwerking en een blijvende focus op sociale zekerheid en gezondheidszorg kent Smals de ICT-noden van haar leden-klanten door en door. Deze partnerrelatie is gebouwd op vertrouwen en gericht op de creatie van meerwaarde, los van enige commerciële drijfveer.

Klantenbeheer zorgt ervoor dat de leden-klanten van Smals beschikken over één aanspreekpunt voor al hun vragen van strategische, technologische en praktische aard. Deze aanpak laat toe om snel in te spelen op formele en minder formele noden. Vanuit een nauwe samenwerking tussen klantenbeheer, onderzoek, toepassingsontwikkeling en ICT-infrastructuurbeheer adviseert Smals haar klanten-leden over de haalbaarheid van projecten en concepten. Het initiatief en de beslissing om over te gaan tot concrete realisaties ligt altijd bij de klant. De klantbeheerders bewaken de goede samenwerking en streven daarbij geen omzetdoelen na. De volgehouden groei van Smals in de voorbije jaren is daarom in de eerste plaats de verdienste van haar leden en een getuige van een stabiele samenwerking.

Transparantie

Smals en haar klanten-leden hechten veel belang aan afspraken, transparantie en voorspelbare budgetten. Doelstellingen en wederzijdse engagementen worden daarom voor elke nieuwe opdracht vastgelegd in een Bijzondere Samenwerkingsmodaliteit (BSM). Details over de uitvoering worden bovendien vastgelegd in een project charter. Dit laat toe om op elk moment een gedetailleerde status van een project in uitvoering op te maken. Per opdracht beschikt de klantorganisatie over een duidelijk administratief spoor omtrent de geleverde diensten.

Integrale aanpak

Smals streeft naar een integrale aanpak die de totale levenscyclus van ICT-oplossingen voor ogen houdt. Elke investering in informatietechnologie vertrekt vanuit een uitstekende kennis van de noden en eigenheden van de klant enerzijds, en van de technologische mogelijkheden anderzijds. Smals biedt ondersteuning inzake behoeftenanalyse, haalbaarheidsstudies, productevaluaties, lastenboeken... Zo gebeurt de opstart van een project vanuit een realistisch, duidelijk omschreven kader. In de eindfase van een project zorgt Smals, onder meer via acceptatietesten, gefaseerde uitrol en overdracht in operationeel beheer, dat alles naadloos gebeurt met één centraal contactpunt per werkdomein (Single Point of Contact, SPOC), overkoepeld door de Chain Management-structuur. Smals zorgt voor maximale ondersteuning van ICT-toepassingen tijdens hun totale levenscyclus onder meer via toepassingsbeheer, monitoring, helpdesk en rechtstreekse ondersteuning van de eindgebruikers via het contact center Eranova.

Service meetings

Wanneer een nieuwe toepassing operationeel is, zorgen regelmatige 'service meetings' bij de klant voor een passende rapportering en een snelle detectie van eventuele noden, incidenten of verbeterpunten. Vooraf leggen Service Level Agreements (SLA's) reeds de kenmerken en garanties van de dienstverlening duidelijk vast. Smals streeft ernaar om de SLA's zoveel mogelijk vanuit de concrete situatie van de klant op te stellen, eerder dan vanuit technische elementen. De SLA's zijn een objectieve leidraad voor de service meetings, die een permanente verbetering van de dienstverlening nastreven.

Enquête klanttevredenheid

In 2009 onderzocht studiebureau GMC in opdracht van Smals de klanttevredenheid op basis van 84 interviews (telefonisch en via e-mail). Hieruit blijkt opnieuw de nauwe relatie met de klanten-leden, die in grote meerderheid tevreden of zeer tevreden zijn over de samenwerking. Meer dan 85% omschrijft zijn relatie met Smals als een sterke relatie met hoge toegevoegde waarde of een absolute voorkeurrelatie. Meer dan 96% zegt Smals aan te raden als leverancier.

Marktgericht en praktijkgericht onderzoek

Smals levert ICT-diensten in functie van de specifieke noden van de publieke sector en van de nieuwste technologische evoluties. Met een eigen team van 13 researchers investeert Smals daarom in onderzoek & ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in samenspraak met de klanten-leden. Zij kunnen elk jaar rekenen op infosessies, diepgaande publicaties en individueel advies.

ICT-oplossingen moeten vandaag en in de toekomst een brug slaan tussen reële noden en nieuwe technologische mogelijkheden. Dit is een blijvende uitdaging voor de onderzoeksafdeling van Smals, die voortdurend de jongste marktevoluties opvolgt, nieuwe concepten en technologieën test op hun praktische haalbaarheid en de klanten-leden daarover informeert. Smals beschikt over een indrukwekkend team van onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau, dat bovendien ter beschikking staat van individuele klanten.

Studies

Activiteiten zoals 'Technology Watch', marktopvolging en vorming brengen interessante technologische evoluties zo vroeg mogelijk op de radar. Specifieke onderzoeksdomeinen worden in samenspraak met de klanten-leden en het management van Smals, op basis van het jaarlijkse onderzoeksplan, dieper uitgewerkt in de vorm van uitgebreide studierapporten, kortere Research Notes en Techno's (uitgebreide visiedocumenten). Via de Infosessies worden de resultaten voorgesteld.

Specifieke producten krijgen aandacht in de vorm van Quick Reviews. Smals volgt ook al enkele jaren de inzetbaarheid van Open Broncode-software op de voet. Tastbare resultaten hiervan zijn de Open Source Product Reviews en de inventaris Open Source-software en (open) standaarden (inventarisoss.smals.be).

Consulting

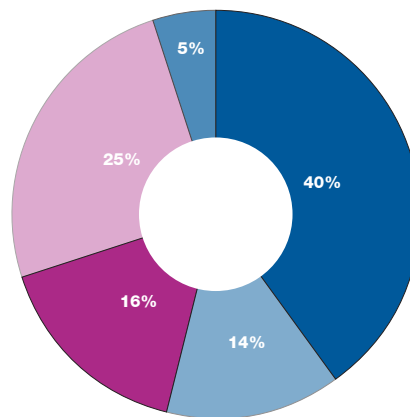
De researchers van Smals hebben in 2009 meer dan 40% van hun activiteiten besteed aan klantgerichte consultancy-opdrachten. Het ging onder meer om advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het uitwerken van visiedocumenten... De consulting-activiteiten worden in grote mate gedragen door de klantorganisatie. In technische consultingopdrachten werden 82,4%

van alle kosten rechtstreeks gedragen door de lidinstellingen. Voor niet-technische consultancy ging het zelfs om 96,9%. Waar nodig werd de planning van de lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

Enquête

Op het einde van 2009 werd tot slot een onderzoek georganiseerd bij vier deelgroepen naar hun prioriteiten aangaande onderzoek: de Adviesgroep Onderzoek (ICT-verantwoordelijken van de lidinstellingen), het management van Smals, de deelnemers aan de Infosessies en de eigen ICT-medewerkers van Smals. De resultaten hiervan dienen als basis voor de opmaak van het onderzoeksplan 2010. Uit de bevraging van meer dan 300 respondenten bleek dat volgende domeinen belangrijke aandachtspunten zijn: software quality assurance, productiviteit en kostenbeheersing binnen ICT, Identity Based Encryption (IBE), de beveiliging van databanken en de bewaring van databank-gegevens op langere termijn.

Overzicht activiteiten 2009



Studies & infosessies	40%
Marktopvolging & Vorming	14%
Technische Consultancy	16%
Niet-Technische Consultancy	25%
Diverse	5%

Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2009 woonden niet minder dan 537 deelnemers één van de vijf Infosessies bij. Met gemiddeld 107 deelnemers per sessie, waarvan gemiddeld 49 interne en 58 externe deelnemers, lag de publieke interesse hoog. De tevredenheidsscore lag gemiddeld op 3,9 (maximumscore = 5).

Onderzoeksdomeinen

Virtualisatie van Toepassingen
 Web 2.0: Enterprise 2.0 – Government 2.0
 Bescherming van de interne gegevens
 Business Process Management
 Software as a Service en Public Cloud Computing
 Managed File Transfer
 Bewaring van digitale gegevens op lange termijn
 Portaaltools
 Master Data Management
 Private Cloud Computing*
 Beveiligde datadragers
 Mobiele webapplicaties*
 Geïntegreerd anomaliebeheer – best practices*

*Onderzoek opgestart in 2009, met zwaartepunt in 2010

Infosessies 2009	Aantal externe deelnemers	Aantal interne deelnemers	Totaal aantal deelnemers
Business Process Management	87	108	195
SaaS en Public Cloud Computing	25	36	61
Bewaring van digitale gegevens op lange termijn	87	42	129
Master Data Management	55	33	88
Managed File Transfer	28	36	64
Totaal	282	255	537

Publicaties

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

Studierapporten

Virtualisatie van Toepassingen (Research Note 20, 1/2009, 24p)
Web 2.0: Enterprise 2.0 – Government 2.0 (2009/TRIM1/01, 1/2009, 84p)
Bescherming van de interne gegevens (2009/TRIM1/02, 2/2009, 90p)
Software as a Service en Public Cloud Computing (Research note 21, 8/2009, 40p)
Master Data Management (2009/TRIM4/01, 12/2009, 94p)

Product Reviews

Google Desktop Home 5.7 : Desktop search tool
Bissantz SparkMaker 4.0 : Sparklines (mini-grafieken) voor Excel, Word, PowerPoint en HTML-documenten
Digital Record Object Identification (DROID) : File format identification tool
IBM Mashup Center 1.1 : Business Mashup platform
PortableApps.com : Oplossing om toepassingen vanaf een USB-stick te gebruiken

Open Source Product Reviews

Benerator 0.5.9-SR1 - Open Source Data Generator : Databankgegevens genereren voor test –en performantiedoelinden
IntaliolBPM 5.2.0.050 (Enterprise Edition) : Open Source Business Process Management System
Liferay Portal 5.2.3 : Open Source Enterprise Portal

Artikels

Softwareproductlijnen. Hergebruik en variabiliteit (Techno 35, 6/2009, 16p)

De publicaties van de sectie Onderzoek zijn verkrijgbaar voor leden, medewerkers van publieke instellingen en op gemotiveerd verzoek, via e-mail aan research@smals.be.

Consultancy

De research-afdeling van Smals stelt haar expertise elk jaar ter beschikking van klanten-leden voor de begeleiding van individuele projecten, via haalbaarheidsstudies, pilootprojecten, leveranciersselecties, lastenboeken en ander advies. Technische en niet-technische consultancy maakte in 2009 meer dan 40% van alle onderzoeksactiviteiten uit.

Onderzoeksceel Data Quality

Een permanente onderzoeksceel met drie experts werkt binnen Smals aan problematieken rond gegevenskwaliteit, zoals de analyse van databankgegevens, auditstrategieën, integratie van gegevens uit meerdere bronnen en het vermijden van redundantie. Hun expertise staat permanent ten dienste van de klanten-leden.

- * Athena (RSZ, Sigedis): Voorstudie en methodologische ondersteuning rond data quality, oa. voor anomaliebeheer DmfA; haalbaarheidsstudie over de uitbouw van een neutrale, multisectorale databank en anomaliebeheersysteem ten behoeve van de sociale zekerheid en federale overheidsdiensten.
- * Sociale fraude (RSZ): Methodologie voor de opsporing van sociale fraude door het samenbrengen van gegevens uit heterogene databanken; ondersteuning van de uitrol.

Diverse opdrachten

- * Digitaliseren van oude microfilms (RSZ): Voorbereiding digitalisering van oude microfilms (Werkgeversrepertorium 1945-1975): uitschrijven lastenboek, evaluatie van offertes, kwaliteitstesten, praktische projectopvolging, advies over back-up van digitale gegevens.
- * STORK: Inschakeling van Limosa als pilootproject in het Europees project STORK voor de internationale interoperabiliteit van eID-kaarten. Loopt door in 2010.
- * SOA-infrastructuur (Smals, eHealth-platform): Implementatie van de SOA basisinfrastructuur, meer bepaald het gedeelte web service management en service registry.
- * SEPIA (RSZ): Digitale handtekening van documenten: technische documentatie, voorstel van protocol, implementatie van business rules, realisatie proof-of-concept, samenwerking met KULeuven (COSIC) over garanties van niet-weerlegbaarheid op lange termijn.
- * Beheerssoftware datacenterinfrastructuur en cartografie (Smals): Haalbaarheidsstudie voor rationalisering van cartografie, change management, capaciteitsplanning en rapportering over de datacenters van Smals; marktstudie en advies over lastenboek.
- * Web Content Management (FOD BZ): Begeleiding van de implementatie van het WCM-systeem Tridion door FedICT bij Buitenlandse Zaken.
- * IPv6: Behoeftenstudie over omschakeling van het Extranet Sociale Zekerheid naar IPv6. Uitdagingen voor de publieke sector, impactstudie rond legacy-systemen, applicaties op werkposten, IP-telefonie, applicatie-ontwikkeling, beveiliging, gefaseerde compatibiliteit met IPv4, hardware-drivers en sensibilisering.
- * eID-integratie (RSZ): Haalbaarheidsstudie van eID-gebruik voor toegangscontrole, tijdregistratie en toegang tot gebruikerstoepassingen.
- * Internettoegang RSZ: Impactstudie naar de invoering van internettoegang voor zo'n 1500 eindgebruikers, aanbevelingen over controlesystemen, virusbeveiliging, categoriseren van webcontent en controle op surfgedrag.
- * Beveiliging mobiel extranet: Impactstudie, technische en operationele aanbevelingen over beveiligde toegang tot het Extranet Sociale Zekerheid voor mobiele toestellen zoals PDA's en smartphones (oa. Blackberry, Windows Mobile).
- * Printing-project (RKW): Lastenboek, evaluatie van de offertes, beschrijving van een technische Proof-of-Concept-opstelling en validatie van de gekozen oplossing.
- * Business architectuur (RSZ): Studie rond generieke oplossingen, voorstel en uitwerking van centrale business-architectuur.
- * Itinera (RKW): Methodologie voor kwaliteitsbewaking van softwareontwikkeling, coördinatie van de kwaliteitsbewaking. Loopt door in 2010.
- * Cryptografie (eHealth-platform): Expertise over code, technische protocollen en formaten voor beveiligde communicatie tussen twee partijen, waarbij de tweede partij niet vooraf gekend is (bv. doktersvoorschrift). Loopt door in 2010.

Projecten

TV



Projecten

Mainframe-migratie naar Open Systemen na 25 jaar Stratus



Zeer bedrijfskritieke toepassingen van enkele Smals-leden werkten tot voor kort op basis van een mainframe-systeem van de vorige generatie. Bestaande toepassingen die 1,5 miljoen lijnen COBOL-code bevatten, werden gemigreerd om hun leefbaarheid op termijn veilig te stellen. De migratie naar Open Systemen biedt een waaier van nieuwe mogelijkheden, onder meer voor integratie met andere toepassingen en voor nieuwe functionaliteit op basis van Java.

Projectnaam:	ESO-M1
Klant(en):	RSZ, FAO, RKW
Startdatum:	12/2006
Status:	Voltooid
Technologie:	Solaris, Micro Focus COBOL Oracle, Java, WebLogic

Digitale handtekening automatisch en rechtsgeldig



Jaarlijks stuurt de RSZ meer dan 16 miljoen officiële documenten uit, waarvan ongeveer 1 miljoen per maand voor de Dimona-aangifte, die omwille van rechtsgeldigheid stuk voor stuk gehandtekend zijn door medewerkers en directieleden. Vanaf einde 2010 zal een groot deel van deze documenten elektronisch worden verstuurd én gehandtekend, dankzij een innovatief eigen platform met sterke cryptografie. Dit betekent een belangrijke besparing van tijd en middelen, papier en postverzending.

Projectnaam:	SEPIA
Klant(en):	RSZ
Startdatum:	5/2007
Status:	In ontwikkeling
Technologie :	Java, Oracle, WebLogic HSM (Hardware Security Module)

Procesherziening laat nieuwe werkgevers zelf online registreren



Dankzij de modernisering van het Werkgeversrepertorium, één van de oudere kerntoepassingen, zal de RSZ vanaf 2010 nieuwe functies kunnen aanbieden via het web. De registratie als nieuwe werkgever wordt zo een stuk eenvoudiger, dankzij online self-service. Smals zal de oude toepassing op basis van COBOL volledig vervangen door een hedendaags platform, waarbij ook de bedrijfsprocessen zelf worden herbekeken.

Projectnaam:	Modernisering Werkgeversrepertorium
Klant(en):	RSZ
Startdatum:	3/2007
Status:	In uitvoering
Technologie :	Oracle, Java, WebLogic

Centraal gebruikersbeheer voor ondernemingen



Gebruikersprofielen beheren voor ondernemingen die toegang krijgen tot een heterogene groep van toepassingen, gebeurt nu centraal en geautomatiseerd. Deze aanpak vervangt een manueel proces dat relatief duur was en gevoelig voor menselijke fouten.

Projectnaam:	AGAP
Klant(en):	RSZ
Startdatum:	11/2007
Status:	Operationeel
Technologie :	Java, Oracle, WebLogic, COBOL

Helder online overzicht tewerkstellingsmaatregelen



In het crisisjaar 2009 keken meer bedrijven dan ooit tegen een herstructurering aan. In nauw overleg met de minister van Werk bouwde de KSZ een informatieve website uit die de werkgevers een overzicht biedt van hun verplichtingen en mogelijke steunmaatregelen zoals de tijdelijke werkloosheid. www.herstructureringen.be

Projectnaam: **Portaal Herstructureringen**
Klant(en): **RSZ**
Startdatum: **4/2008**
Statut : **Operationeel**
Technologie : **Hippo CMS, Java, Oracle, WebLogic**

Elektronische dossiers en workflow voor aangifte sociale risico's



Langdurige ziekte, arbeidsongeval, zwangerschap, tijdelijke werkloosheid, ontslag... Het zijn enkele voorbeelden van sociale risico's die door de Belgische sociale zekerheid worden terugbetaald, tenminste wanneer de werkgever daarvoor de juiste dossiers indient. Terwijl de meeste aangiften nog steeds op papier gebeuren, kan de werkgever elke aangifte vandaag al online indienen én opvolgen. Een toepassing van de vorige generatie werd daartoe aangepast en performanter gemaakt. In 2010 en 2011 zullen scenario's zorgen voor een integrale online workflow, zodat bijvoorbeeld een zieke werknemer zelf geen papieren documenten meer hoeft door te geven aan de ziekteverzekering.

Projectnaam: **ASR v2**
Klant(en): **RVA, RIZIV, FBZ, FAO**
Startdatum: **4/2008**
Statut : **In uitvoering**
Technologie : **COBOL, Tuxedo, Java, XML, Flux System**

Performante analyse en rapportering RSZ-bedrijfsgegevens



De migratie van het Data Warehouse van de RSZ zorgt voor betere prestaties en stabiliteit. Gegevens van verschillende oorsprong worden samengevoegd en dankzij verbeterde ETL-processen (Extract, Transform, Load) klaar gemaakt voor analyse. Dit is de basis voor krachtige rapportering, die de bedrijfsvoering ondersteunt met operationele boordtabellen en jaarlijkse rapportering.

Projectnaam: **DWH (Data Warehouse)**
Klant(en): **RSZ**
Startdatum: **1/2009**
Statut : **In uitvoering**
Technologie : **Windows Server, Oracle, Cognos**

Overzicht tewerkstellingsmaatregelen automatisch toegestuurd



Zo'n 240.000 Belgische werkgevers zijn jaarlijks verplicht om een overzicht van hun tewerkstelling en begeleidende maatregelen door te sturen aan de Nationale Bank. Sinds 2009 krijgen zij dit overzicht voor het eerst automatisch toegestuurd vanuit de RSZ, waar deze gegevens reeds bekend zijn dankzij de Multifunctionele Aangifte (DmfA). Naar keuze krijgen de werkgevers het jaarlijkse overzicht toegestuurd per brief of in PDF-formaat via de eBox. De portaalsite van de Sociale Zekerheid geeft de werkgevers zelf toegang tot hun tewerkstellingsgegevens, die tegelijk kunnen dienen als basis voor het sociaal overleg binnen de ondernemingsraad.

Projectnaam: **Trillium**
Klant(en): **RSZ**
Startdatum: **6/2008**
Statut: **Operationeel**
Technologie : **SAS, Oracle, Documentum, Java, eBox, Smals Print Manager**



Minder papierwerk voor unieke werfmelding



Aannemers in de bouwsector kunnen binnenkort vlotter voldoen aan hun verplichting om werven, werken en onderaannemers aan te melden bij de RSZ. Kleinere aannemers kunnen nog steeds hun gegevens invullen of aanvullen via de portaalsite van de Sociale Zekerheid. Grotere aannemers krijgen de kans om hun rechtstreeks vanuit het eigen werfbeheersysteem een aangifte te genereren, in de vorm van een XML-bestand. De verzamelde gegevens kunnen dienen voor arbeidsinspectie en de controle op zwartwerk. Sinds kort vallen ook poetsactiviteiten en elektriciteitswerken onder de regeling.

Projectnaam:	Herziening 30bis, Unieke Werfmelding 2
Klant(en):	RSZ
Startdatum:	9/2008
Status:	In uitvoering
Technologie:	Oracle, Java, XML

Tewerkstelling in België door buitenlandse ondernemingen



Professionele mobiliteit over de EU-binnengrenzen heen, is een belangrijke stap in de Europese eenmaking. Dankzij Limosa kan een buitenlandse organisatie vandaag werknemers online inschrijven voor een opdracht in ons land onder de regels en bescherming van de Belgische sociale zekerheid. Recente aanpassingen zorgen voor meer gebruiksgemak bij het terugvinden van ondernemingen, het verlengen van opdrachten en door een specifiek kader voor grensoverschrijdende uitzendarbeid.

Projectnaam:	LIMOSA v3
Klant(en):	RSZ, RSVZ
Startdatum:	3/2006
Status:	Operationeel
Technologie:	Oracle, Java

Business Intelligence voor snelle, precieze rapportering bij RSZ



De modernisering van de Business Intelligence-toepassingen bij de RSZ en de keuze voor Oracle-technologie zorgen voor krachtige mogelijkheden om op elk moment een haarscherp antwoord te geven op complexe vragen. De gegevens worden rechtstreeks vanuit een aantal operationele systemen (data marts) opgevraagd.

Projectnaam:	Modernisering statistieken
Klant(en):	RSZ
Startdatum:	1/2007
Status:	Operationeel
Technologie:	Oracle B.I.

Rolgebaseerd gebruikersbeheer centraal en decentraal



De koppeling tussen online toepassingen in de sociale zekerheid en sector van de gezondheidszorg stelt nieuwe uitdagingen op het gebied van identiteitsbeheer en toegangsrechten. Privacy en managementaspecten vereisen dat gebruikersgegevens gecentraliseerd blijven. De toegangsrechten zijn echter een zaak van meerdere organisaties en specifieke situaties. Zo kan éénzelfde gebruiker meerdere hoedanigheden hebben, waardoor hij/zij op basis van zijn specifieke rol al of niet toegang hoort te krijgen. User access management (UAM) biedt een veelzijdig platform voor beheer van identiteiten en toegangsregels voor bedrijven, medische professionals en medewerkers van de sociale zekerheid. Zo krijgen de medewerkers van de sociale zekerheid dankzij S-Quad een beveiligde toegang tot de diensten van de KSZ.

Projectnaam:	S-QUAD
Klant(en):	KSZ, RSZ
Startdatum:	2/2009
Status:	Operationeel
Technologie:	Oracle, DB/2, WebLogic, WebSphere, IAM

Coherente lijst sociale zekerheidsbegrippen



Correcte terminologie is een cruciale stap naar gegevenskwaliteit en klantgerichte service. Om te vermijden dat informatietoepassingen en webteksten binnen de sociale zekerheid verschillende termen gebruiken voor hetzelfde begrip, worden de gebruikersinterfaces van informatietoepassingen doorgelicht en aangepast, zodat verwarring voortaan uitgesloten is.

In een tweede fase zal een online lexicon de gewenste termen en begrippen ophijsten.

Projectnaam:	Terminologie
Klant(en):	RSZ
Startdatum:	5/2008
Status:	In ontwikkeling
Technologie:	Oracle, Java, WebLogic, Hippo CMS

SOA fundament voor applicatie-integratie



Webservices zullen een belangrijke derde methode bieden, naast batch-verwerking (bulk) en online (interactief formulier), voor de integratie van toepassingen in de sociale zekerheid en de sector van de gezondheidszorg. Dankzij de SOA-referentiearchitectuur, een centraal transactieplatform en de nodige tools kunnen allerhande informatietoepassingen binnenkort rechtstreeks met elkaar communiceren. Aanpassingen zullen veel vlotter verlopen en transacties gebeuren in reële tijd.

Projectnaam:	SOA v1
Klant(en):	RSZ, eHealth-platform
Startdatum:	3/2008
Status:	Operationeel
Technologie:	Oracle, WebLogic, UDDI, WSM, ESB

Gerichte inspectie op arbeidsongevallenverzekering



De sociale inspectie zal binnenkort kunnen beschikken over een centrale toegang tot informatie over werkgevers en de verplichte verzekering tegen arbeidsongevallen. De polissen zitten vandaag verspreid bij tientallen verzekeringsinstellingen en worden virtueel samengebracht in een kadaster bij het Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO). De inspectiediensten van de FOD Sociale Zekerheid kunnen via hun interne software-omgeving hun dossiers verrijken met relevante FAO-gegevens. Een service-geïntegreerde architectuur (SOA) die beide instellingen koppelt via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid, garandeert tegelijk het respect voor de regels van de privacy en de ICT-veiligheid. Deze informatiestroom zal een krachtig hulpmiddel zijn voor de bescherming van werknemers en in de strijd tegen sociale fraude.

Projectnaam: **Toegang FAO-kadaster**
Klant(en): **FOD Sociale Zekerheid, FAO**
Startdatum: **6/2009**
Status: **In uitvoering**
Technologie: **Java, Web Services (KSZ)**

Krachtige workflow voor inspectie sociale bijdragen



Inspecteurs van de RSZ die controles uitvoeren, verzamelen heel wat informatie op het terrein. Ze gebruiken daarvoor een offline toepassing, die regelmatig de meest recente informatie uitwisselt met een centrale server (synchronisatie). Een innovatieve workflow verwerkt voortaan de nieuwe informatie, zodat collega's zonodig automatisch het dossier krijgen toegewezen, kunnen valideren en eventueel doorverwijzen naar de juridische diensten.

Projectnaam: **i-Boss**
Klant(en): **RSZ**
Startdatum: **4/2008**
Status: **In uitvoering**
Technologie: **WebLogic, Oracle, Java, GDF (Generic Data Framework)**

Geconsolideerd overzicht voor sociale inspectiediensten



Inspecteurs van de RSZ, de RVA, de FOD Sociale Zekerheid en de FOD WASO (Werk, Arbeid & Sociaal Overleg) beschikken dankzij Genesis over één centrale toepassing waarin ze hun dossiers en inspectieverslagen voorbereiden. Dankzij centrale authenticatie en verbeterd gebruikersbeheer hebben de bevoegde medewerkers toegang tot relevante informatie in tal van authentieke bronnen, waaronder sinds 2009 een koppeling met de Kruispuntbank Ondernemingen, het Limosa-kadaster en de historische DmfA-gegevens. Inspanningen rond de consistentie van gegevens zorgen voor betere gegevenskwaliteit en detectie van anomalieën.

Projectnaam: **Genesis**
Klant(en): **FOD Sociale Zekerheid, FOD WASO, RSZ, RVA**
Startdatum: **-**
Status: **In productie**
Technologie: **Java, Oracle, Webservices, UAM**

SOA koppelt kadaster met werkgeversinformatie



Dankzij een SOA-aanpak (Service-geïntegreerde architectuur) kunnen interne toepassingen van de RSZ binnenkort een koppeling maken met de FOD Financiën. De koppeling tussen beide instellingen via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid garandeert tegelijk het respect voor de regels van de privacy en de ICT-veiligheid. Daardoor zal de Dienst Gerechtelijke Navordering vlotter gegevens kunnen ophalen uit het kadaster van onroerende goederen, zodat ze een totaalbeeld krijgen van de financiële situatie bij werkgevers met RSZ-achterstallen.

Projectnaam: **CadWeb**
Klant(en): **RSZ**
Startdatum: **7/2008**
Status: **Operationeel**
Technologie: **Java, Web Services**

Elektronisch proces-verbaal bij vaststelling van inbreuken



De toepassing ePV laat de inspectiediensten toe om de vaststelling van inbreuken elektronisch vast te leggen op een uniforme wijze. Door de toegang tot een aantal authentieke bronnen kunnen veel gegevens automatisch worden aangevuld. Verder vermindert de kans op onvolkomenheden door de invoering van een aantal consistentietesten. De toepassing maakt gebruik van de basisdiensten aangeboden door het portaal van de sociale zekerheid en wordt geïntegreerd in de reeds bestaande, sterk beveiligde omgeving voor de inspectiediensten. Het resultaat zal gebruikt worden door de inspectiediensten van de FOD WASO, RSZ, RVA en de FOD Sociale Zekerheid. Heel wat andere inspectiediensten hebben zich al kandidaat gesteld om in te stappen in het project.

Projectnaam:	ePV
Klant(en):	FOD WASO
Startdatum:	1/2009
Status:	In test
Technologie :	Java, Basisdiensten van het portaal van de sociale zekerheid

Procesverbetering voor juridische invordering sociale bijdragen



De RSZ neemt de aanpassing van zijn bestaande toepassingen te baat om ook de achterliggende administratieve processen te herbekijken. Smals stelt zich vanuit haar jarenlange partnerrelatie op als adviseur en integrator, die helpt een brug te slaan tussen het domein van de ontvangsten en de juridische invordering. Betere processen en een vlotte toegang tot informatie moeten leiden tot een krachtige, resultaatgerichte aanpak voor de inning van achterstallige sociale bijdragen.

Projectnaam:	PONTES
Klant(en):	RSZ
Startdatum:	6/2007
Status:	In uitvoering
Technologie :	Oracle, COBOL, Java

Meer duidelijkheid door verjaring achterstallige sociale bijdragen



De multifunctionele aangifte (DmfA) registreert sinds 2003 elk kwartaal de sociale bijdragen van zo'n 240.000 werkgevers en ongeveer 3,5 miljoen werknemers. Om te vermijden dat ontbrekende aangiften of jarenlange betwistingen over een eventuele bijdragevermindering zouden leiden tot langdurige onzekerheid voor de werknemer, hanteren de RSZ en RSZPPO een verjaringstermijn van vijf jaar. Uitgezonderd specifieke gevallen, geldt de aangegeven situatie dan als definitief, zodat de sociaal verzekerde zijn rechten, bijvoorbeeld op pensioen, kent en kan laten gelden.

Projectnaam:	Verjaring DmfA
Klant(en):	RSZ, RSZPPO
Startdatum:	12/2008
Status:	Operationeel
Technologie :	Adabas, Oracle, COBOL, Java

Wegwijzer sociale wetgeving voor Belgische expats



Werken in het buitenland of permanent verhuizen is voor steeds meer Belgen een realiteit. Bovenop de praktische uitdagingen krijgen Belgische expats daarbij te maken met concrete vragen over hun sociale rechten. Bouw ik pensioenrechten op wanneer ik in het buitenland werk of woon? Wat gebeurt er wanneer ik ziek of werkloos word? Op basis van eenvoudige profielgegevens biedt de portaal-site van de Sociale Zekerheid duidelijke antwoorden over uw rechten en te volgen procedures per land van bestemming.

Projectnaam:	Leaving Belgium
Klant(en):	FOD Sociale Zekerheid
Startdatum:	2009
Status:	Operationeel
Technologie:	Hippo CMS

Prestatiedagen studenten raadpleegbaar in real-time



Jobstudenten en werkgevers die op hun diensten een beroep willen doen, moeten rekening houden met een maximum aantal prestatiedagen per jaar. Omdat studenten vaak voor meerdere werkgevers werken en zelf niet altijd een precies overzicht bijhouden van hun eerdere prestaties, zal de DIMONA-registratie – de 'Onmiddellijke Aangifte' bij indiensttreding – per werknemer of student een overzicht bieden in real-time van reeds gepresteerde dagen. Zo kunnen werkgevers onprettige verrassingen vermijden, terwijl de gegevenskwaliteit verbetert en de administratieve processen een stuk vlotter verlopen.

Projectnaam: **DIMONA Reengineering, ID Werknemer, Studentcontingent**
Klant(en): **RSZ, RSZPPO**
Startdatum: **8/2009**
Status: **In uitvoering**
Technologie: **Oracle, Java, XML**

Herziening bedrijfsprocessen voor stelsel vakantiekassen



De modernisering van kerntoepassingen voor de geldstromen en de kassen van de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV) werd gezien als een opportuniteit om de bedrijfsprocessen zelf te optimaliseren. RJV koos voor een volledige vervanging van zijn verouderde toepassingen in PacBase Cobol door een hedendaags technologisch platform. Smals begeleidt het programma van organisatorische veranderingen en voert nieuwe ICT-toepassingen gefaseerd in op basis van het nieuwe platform, zodat alle toepassingen van de vorige generatie in de loop van 2012 definitief vervangen zijn.

Projectnaam: **AMBI Stelsel, AMBI Kas**
Klant(en): **RJV**
Startdatum: **8/2007**
Status: **In ontwikkeling**
Technologie: **Red Hat Enterprise Linux, MySQL, JBoss, Java**

Procesherziening voor kerntoepassingen kinderbijslag



De RKW vervangt zijn verouderde toepassingen voor de administratie van gezinstoelagen, zwangerschapspremies en premies voor mensen met een handicap door een nieuwe systeem met actuele technologie en een flexibele workflow. Terwijl de oude dossiers worden overgezet, worden tegelijk de werkprocessen in vraag gesteld en hertekend voor meer efficiëntie en een klantvriendelijke aanpak.

Projectnaam: **Itinera**
Klant(en): **RKW**
Startdatum: **12/2008**
Status: **In uitvoering**
Technologie: **AIX, Oracle, Java, Adobe Flex / AIR, Visual Rules**

Online kenniscentrum praktijkgids voor familietoelagen



Een succesvol pilootproject met een intern kenniscentrum voor de medewerkers van de RKW groeit tegen midden 2010 uit tot een informatieve website voor het brede publiek. Hoe moet je een studietoelage aanvragen? Wie heeft er recht op? Families vinden er een thematisch overzicht van begrippen en praktische informatie over de beschikbare familietoelagen, met eventueel een directe koppeling naar reglementen en wetteksten. Via hetzelfde systeem beschikken de RKW-medewerkers op elk moment over de meest recente informatie.

Projectnaam: **Famipedia**
Klant(en): **RKW**
Startdatum: **2/2009**
Status: **In acceptatie**
Technologie: **Hippo CMS, Java, XML**



Centrale online administratie voor Vlaamse gezinszorg



Enkele honderden erkende zorgaanbieders doen elk jaar een beroep op een toelage om toegankelijke gezinszorg te garanderen. Kleine en grote, publieke en private instellingen rapporteerden hun prestaties vroeger decentraal. Een online portaaltoepassing beperkt vandaag de administratieve overlast dankzij centralisatie en standaardisatie. De erkende aanbieders hebben via een webtoepassing hun financiële, personeels- en prestatiegegevens steeds binnen handbereik.

Projectnaam:	VESTA
Klant(en):	Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid (VAZG)
Startdatum:	7/2007
Status:	Operationeel
Technologie:	eHealth gebruikersbeheer, Oracle, Java, Webservices

Begeleiding in cijfers ondersteunt Vlaamse jeugdzorg



Vlaamse jongeren met een moeilijke jeugd kunnen terecht bij enkele honderden private instellingen zoals dagcentra, onthaal-, gezins- en begeleidingstehuizen, die op hun beurt ondersteuning krijgen van Jongeren-Welzijn en het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg. Sinds 2009 beschikken de private instellingen gratis over een centrale webtoepassing waarmee ze hun belangrijkste administratieve taken kunnen opvolgen. Tegelijk beschikt het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse Gemeenschap voor het eerst over echt vergelijkbare gegevens.

Projectnaam:	BINC
Klant(en):	Vlaamse Gemeenschap – Dept. Welzijn, Volksgezondheid & Gezin
Startdatum:	6/2008
Status:	Operationeel
Technologie:	Oracle, Java, Struts / Spring

Online zelfbediening voor werklozen



Werkzoekenden die hun dossier laten beheren door de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen, kunnen binnenkort op elk moment hun persoonlijke gegevens raadplegen dankzij het online zelfbedieningsloket van de HVW. Hoeveel bedraagt hun uitkering? Welke bedragen zijn al uitbetaald? Burgers moeten voor dergelijke informatieve vragen niet langer telefonisch contact nemen of aan het loket passeren, terwijl iedereen geniet van een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Projectnaam: **Interactivity – Consultatie Burgers**
Klant(en): **HVW**
Startdatum: **10/2008**
Status: **In ontwikkeling**
Technologie: **Oracle, Java, Struts**

OCMW's linken online met Europees werkgelegenheidsprogramma



Het Europees Sociaal Fonds is een structuurfonds van de EU dat langdurig werklozen en laaggeschoolden aan het werk zet via gerichte, lokale projecten. In België worden per kwartaal projecten geselecteerd, objectieven vastgelegd en prestaties vergoed via een online systeem dat zorgt voor een tijdige, uniforme rapportering. Dankzij een uitgebalanceerd financieringssysteem met meerdere betalers, hebben de Belgische OCMW's een totaalbudget van bijna 1 miljard Euro ter beschikking voor sociale tewerkstelling.

Projectnaam: **Europees Sociaal Fonds**
Klant(en): **POD Maatschappelijke Integratie**
Startdatum: **4/2007**
Status: **Operationeel**
Technologie: **Oracle, Java**

OCMW's wettigen subsidies online via eengemaakt jaarverslag



De 589 Belgische OCMW's krijgen dankzij een nieuwe webtoepassing een overzicht van alle subsidiebedragen waarop ze recht hebben. Het gaat bijvoorbeeld om maatregelen rond huurwaarborgen, de onderlinge samenwerking via 'clusters', het Gas- en Elektriciteitsfonds, het grootstedenbeleid en de socio-culturele participatie. Via dezelfde webinterface rapporteren de OCMW's hun activiteiten en onkosten om de toegekende subsidies te wettigen. De toepassing werd in 2009 bekroond door Agoria tijdens de zevende e-Gov Awards.

Projectnaam: **Uniek jaarrapport**
Klant(en): **POD Maatschappelijke Integratie**
Startdatum: **2/2009**
Status: **Operationeel**
Technologie: **Oracle, Java, SWIF Framework (Smals), UAM**

Migratie pensioenkadaster stroomlijnt dossierbeheer



De gemiddelde burger bouwt tijdens zijn beroepsleven pensioenrechten op via twee tot drie instellingen, waaronder de RVP, maar ook de RSVZ, private kassen, Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid, NMBS... Het pensioenkadaster centraliseert al deze informatie voor een correct, efficiënt dossierbeheer. De evolutie van een verouderd mainframe-platform (BS2000) naar Open Systemen leidt tot een eengemaakt dossier per burger, waarbij alle betrokken instellingen via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid automatisch op de hoogte blijven van relevante wijzigingen in zijn of haar sociale situatie.

Projectnaam: **ModernPK, OpenPK**
Klant(en): **RVP, RIZIV**
Startdatum: **1/2008**
Status: **Operationeel**
Technologie: **Solaris, COBOL, Dollar Universe, Flux System**

Snellere, beter gerichte interventies na alarm



De portaaltoepassing ALINE, ontwikkeld door Binnenlandse Zaken, Fedict en Smals, laat alle eigenaars van een alarminstallatie toe om zich centraal te registreren met behulp van hun eID. Via de site Police-on-Web, of via hun alarmcentrale, worden zij verzocht om contactgegevens en de exacte locatie van het alarm aan te melden, zodat de Politie in noodgevallen snel en gepast kan ingrijpen. Nodeloze interventies en verplaatsingen naar een verkeerd adres worden voortaan tot een minimum beperkt.

Projectnaam: **ALINE**
Klant(en): **FOD Binnenlandse Zaken, Fedict**
Startdatum: **1/2008**
Status: **Voltooid**
Technologie: **MS SQL Server, .NET, FSB (Federal Service Bus)**

Methodologie voor projectbeheer en operationele ICT



Het strategisch ICT-plan dat de HZIV en Smals in 2008 samen hebben uitgewerkt, heeft vorig jaar geleid tot enkele concrete realisaties. Het Chain Management-model van Smals werd als projectmethodologie geïmplementeerd, met enkele aanpassingen op maat van de HZIV-organisatie. Voor de operationele ICT-omgeving wordt een Services-catalogus uitgewerkt en operationele processen geformaliseerd in een tool voor Service Management en Incidentbehandeling op basis van de ITIL-methodologie. Smals ondersteunt het operationele ICT-beheer van de HZIV ook via 24x7 monitoring op afstand.

Projectnaam: **Strategisch ICT-plan**
Klant(en): **HZIV**
Startdatum: **1/2009**
Status: **In uitvoering**
Technologie: **BMC Remedy, Nagios**

Historiek FAVV-bijdragen online raadpleegbaar



De veiligheid van onze voedselketen is een gezamenlijke opdracht voor alle actoren in de voedingssector en de controlediensten van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen. De actoren, van landbouwers tot horeca-uitbaters, betalen jaarlijks een vergoeding aan het FAVV als deelname in de werkingskosten. In 2009 heeft Smals het online-aangifteformulier uitgebreid waarmee alle partijen jaarlijks een verklaring indienen, zodat ieder nu zijn bijdragen van voorgaande jaren kan inzien. Dit beperkt de administratieve overlast en zorgt voor een beter begrip van de reële impact van veranderende wetgeving.

Projectnaam: **Voorgaande jaren**
Klant(en): **FAVV**
Startdatum: **2008**
Status: **Operationeel**
Technologie: **Java, Oracle**

Mexicaanse griep epidemie onder controle dankzij online tracering



De diensten van de FOD Volksgezondheid hebben snel en krachtig gereageerd op het uitbreken van de A/H1N1-griep, onder meer dankzij informatiesystemen. Enerzijds zorgde een centraal register voor een gedetailleerd, actueel overzicht van de spreiding van nieuwe ziektegevallen. Anderzijds kon het online aanmelden van vaccinaties zorgen voor een optimale benutting van de beschikbare vaccins.

Projectnaam: **H1N1 vaccinatie, H1N1 hospitalisatie**
Klant(en): **FOD VVVL**
Startdatum: **7/2009**
Status: **Operationeel**
Technologie: **Oracle, Java, eHealth Portal (user management, encryptie, logging)**

Medisch profiel voor betere financiering ziekteverzekering



Mutualiteiten en verzekeraars krijgen tot op heden een belangrijk deel van hun financiering vanuit het RIZIV toegekend op basis van voorschotten, gekoppeld aan een halfjaarlijkse rapportering. Een snellere doormelding van werkelijk vergoede medische prestaties moet zorgen voor een preciezere berekening van de voorschotten en een beter inzicht in de evolutie van de ziektekosten.

Projectnaam:	ProMed
Klant(en):	RIZIV
Startdatum:	8/2009
Status:	In uitvoering
Technologie:	SAS, COBOL, .NET

Data warehouse voor koepel ziekteverzekeraars



Via het Inter mutualistisch Agentschap zorgen de ziekteverzekeringsinstellingen (VI) voor gezamenlijke statistieken. Grote hoeveelheden informatie worden daartoe samengebracht en statistisch geanalyseerd ten behoeve van studiegroepen, universiteiten en de VI's zelf. Deze informatie dient onder meer als basis voor een permanente evaluatie van de medische praktijk inzake geneesmiddelen.

Projectnaam:	IMA 2
Klant(en):	Inter mutualistisch Data Agentschap (IMA), KSZ
Startdatum:	5/2008
Status:	Operationeel
Technologie:	SAS, ETL

Gestandaardiseerde online uitwisseling gezondheidsgegevens



Kind Messages for Electronic Healthcare Record, kortweg KMEHR, is sinds enkele jaren de technische standaard waardoor medische software in ziekenhuizen, bij dokters... elkaars gegevens kunnen inlezen. Beveiligd en met grote zorg voor de persoonlijke levenssfeer zorgen XML-berichten ervoor dat levensreddende informatie snel bij de juiste persoon terecht komt. De KMEHR-website documenteert de Belgische standaard. In een tweede en derde fase zal het project de medische sector een tool bieden om medische software-toepassingen te valideren, evenals een gestandaardiseerde werkmethode en rapportering voor labo-analyses.

Projectnaam:	KMEHR v1, v2, v3
Klant(en):	FOD VVVL
Startdatum:	7/2007
Status:	Operationeel (v1) In ontwikkeling (v2, v3)
Technologie:	Hippo CMS, Java, XML

Krachtige veelzijdige cryptografie voor gezondheidszorg



Het eHealth-platform biedt dankzij een eigen infrastructuur voor het beheer van publieke sleutels (public key infrastructure) een veilige basis voor het uitwisselen van vertrouwelijke informatie tussen actoren in de gezondheidszorg. Marktstandaarden inzake cryptografie voldoen immers niet altijd aan de specifieke noden van de gezondheidszorg. De module End-to-End Cryptografie garandeert de vertrouwelijkheid tussen een afzender en een bestemming die niet vooraf is gekend, bijvoorbeeld tussen de huisarts en een apotheker naar keuze van de patiënt.

Projectnaam:	End-to-End Cryptografie
Klant(en):	eHealth-platform
Startdatum:	1/2009
Status:	In ontwikkeling
Technologie:	Java, Webservices



Anonieme kwaliteitscontrole heup- en knieprothesen

Ervaringen delen en informatie uitwisselen is sinds mensenheugnis een hoeksteen van de medische wetenschap. Sinds 2009 krijgt de geneeskunde de steun van centrale informatiesystemen voor gespecialiseerde domeinen zoals reumatologie. Welke prothesen bieden de beste resultaten? Zijn er verschillen qua levensduur? Door gegevens centraal te registreren in de 'Orthopride'-toepassing van e-Care en deze via benchmarks anoniem ter beschikking te stellen, werken orthopedisten voortdurend aan de verbetering van de medische praktijk. De gegevens kunnen dienen voor statistische en epidemiologische toepassingen binnen het vakdomein. Voor een minimale administratieve overlast genereert deze e-Caretoepassing ook automatisch het aanvraagformulier voor terugbetaling door het RIZIV. e-Care voorziet zowel een webinterface als een directe integratie met de administratieve ziekenhuissystemen.



Projectnaam:	Orthopride (e-Care)
Klant(en):	RIZIV
Startdatum:	10/2008
Status:	Operationeel
Technologie:	Java, Oracle,
Basisdiensten van het eHealth-platform	

Ziektebeeld beter in kaart voor zware pijnmedicatie



In welke gevallen zijn antireumatische TNF-remmers efficiënt? Wat is de financiële weerslag van deze relatief dure medicatie binnen het bredere plaatje van een langdurige ziekte? Wat zijn eventuele risico's? Door het registreren van de behandeling in e-Care (SAFE) en de vergelijking met anonieme benchmark-gegevens krijgen gespecialiseerde reumatologen een nog breder overzicht van de pathologieën, het ziektebeeld en het succes van mogelijke behandelingen. De zware pijnmedicatie moet per geval een positief advies krijgen van de Nationale commissie geneesheren-ziekenfondsen (NCGZ). Voor een optimaal gebruiksgemak levert de aangifte via e-Care tegelijk een formulier af voor de aanvraag van terugbetaling bij de verzekeringsinstelling van de patient.

Projectnaam:	SAFE (e-Care)
Klant(en):	RIZIV
Startdatum:	4/2008
Status:	Operationeel
Technologie:	Java, Oracle,
Basisdiensten van het eHealth-platform	

Elektronisch dossier voor terugbetaling hartimplantaten



Binnenkort zullen hartimplantaten zoals defibrillators, pacemakers, coronaire stents en endoprothesen centraal worden geregistreerd via e-Care. De aangifte dient onder meer als basis voor het advies van het NCGZ over de terugbetaling. Door de aanvragen elektronisch te behandelen zal de patient sneller feedback krijgen en beschikken cardiologen over statistische informatie die de medische praktijk verder verbetert. Het eHealth-platform doet dienst als tussenstation voor de controle van de identiteit en de hoedanigheid van de gebruikers. Alleen gerechtigde medische professionals kunnen langs die weg toegang krijgen tot de e-Caretoepassingen.

Projectnaam:	QERMID (e-Care)
Klant(en):	RIZIV
Startdatum:	01/2010
Status:	Operationeel (defibrillators)
Technologie:	Java, Oracle,
Basisdiensten van het eHealth-platform	

Registratie van beschikbaarheidshonoraria voor dokters van wacht



De toepassing MEDEGA laat toe aan de huisartsenkringen om hun wachtdiensten centraal te registreren. Het resultaat wordt gebruikt door het RIZIV voor de uitbetaling van de vergoedingen voor deze wachtdiensten. Deze toepassing maakt voortaan gebruik van de basisdiensten aangeboden door het eHealth-platform.

Projectnaam:	MEDEGA (Médecins de garde)
Klant(en):	FOD VVVL, eHealth-platform
Startdatum:	1/2009
Status:	Operationeel sinds 1/2010
Technologie:	Oracle, Java,
Basisdiensten van het eHealth-platform	

Elektronische registratie van MUG-interventies



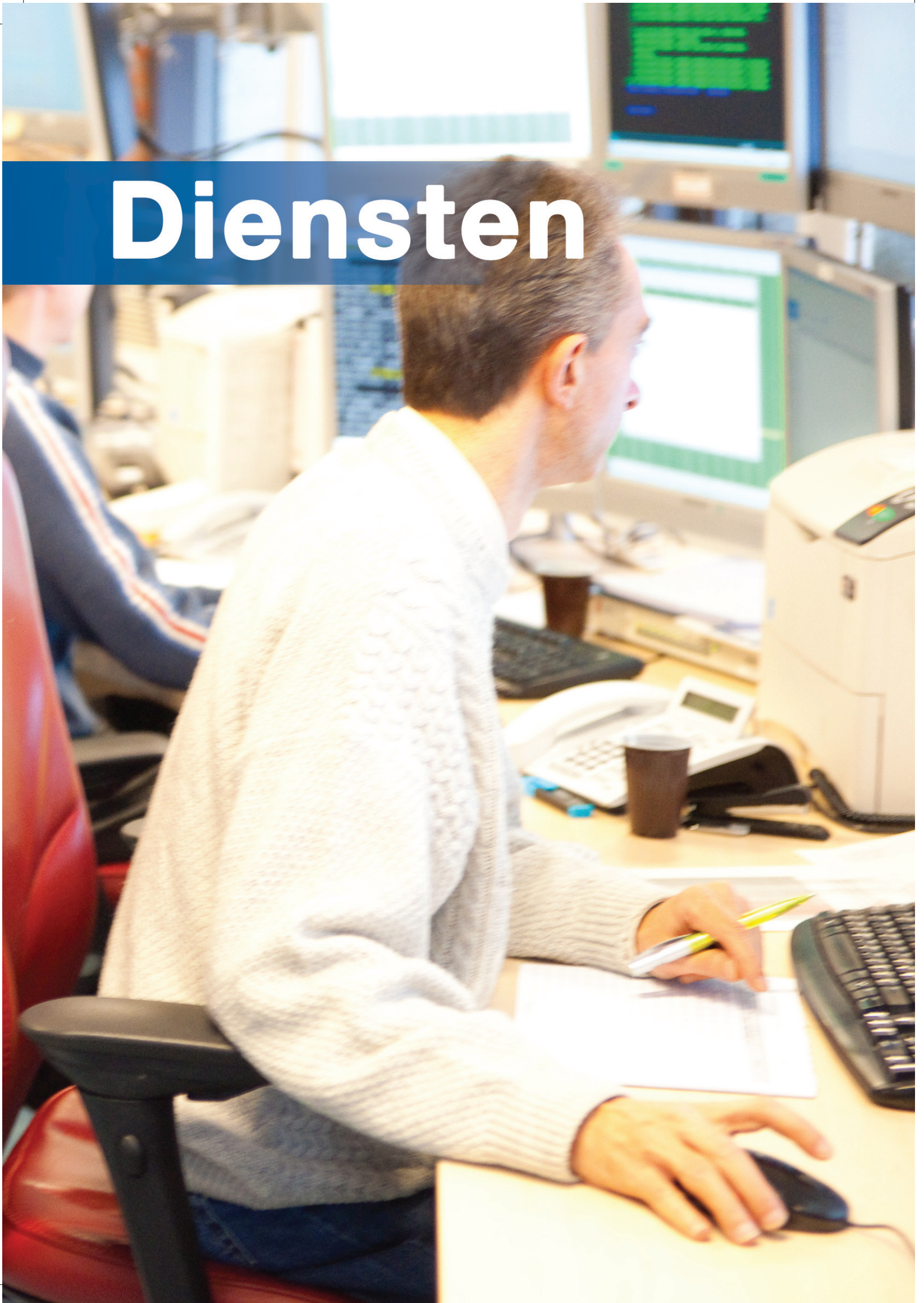
De toepassing MUGREG biedt de MUG-functies (Medische Urgentiegroep) en PIT-functies (Paramedical Intervention Team) de mogelijkheid om voor elke interventie een fiche in te vullen met meer details over de interventie en de medische toestand van de patiënt. Voor een efficiënte en correcte overdracht van informatie wordt deze fiche vervolgens elektronisch ter beschikking gesteld van het ziekenhuis waar de patiënt wordt opgenomen. Tot slot krijgt de FOD Volksgezondheid dagelijks een anonieme kopie van de fiches voor statistische doeleinden. Deze toepassing maakt voortaan gebruik van de basisdiensten aangeboden door het eHealth-platform.

Projectnaam:	SMUREG
Klant(en):	FOD VVVL, eHealth-platform
Startdatum:	1/2009
Status:	Operationeel sinds 1/2010
Technologie:	Oracle, Java,
Basisdiensten van het eHealth-platform	

Overzichtslijst van projecten in 2009

AGAP	22
ALINE	31
AMBI Stelsel, AMBI Kas	28
ASR v2	23
BINC	29
CadWeb	26
Data Warehouse (DWH)	23
Dimona Studentencontingent	28
DmfA Verjaring	27
End-to-end cryptografie	32
ePV	27
ESO-M1	22
Europees Sociaal Fonds	30
Famipedia	28
Genesis	26
H1N1 vaccinatie, H1N1 hospitalisatie	31
i-Boss	26
IMA 2	32
Interactivity - Consultatie burgers	30
Itinera	28
Kmehr	32
Leaving Belgium	27
Limosa v3	24
Medega	34
Modernisering statistieken	25
Modernisering werkgeversrepertorium	22
ModernPK, OpenPK	30
MugReg	34
Orthoprïde (e-Care)	33
Pontes	27
Portaal Herstructureringen	23
ProMed	32
QERMID (e-Care)	34
SAFE (e-Care)	34
SEPIA	22
SOA v1	25
S-Quad	25
Strategisch ICT-plan HZIV	31
Terminologie	25
Toegang FAO-kadaster	26
Trillium	23
Uniek jaarrapport	30
Unieke werfmelding 2	24
VESTA	29
Voorgaande jaren	31

Diensten



Nieuwe diensten

Data Quality Tools

Sinds 2009 beschikt het competentiecentrum Data Quality bovenop zijn jarenlange menselijke expertise over een set eigen software-tools die de verbetering van de gegevenskwaliteit van databanken deels automatiseren. Met behulp van Data Quality-tools zoals Trillium Software kan Smals de bestaande analyses gevoelig versnellen. Op basis van een aantal regels worden niet-conforme gegevens, dubbels en incoherenties meteen opgespoord. Informatie uit meerdere databanken kan automatisch worden vergeleken en aangevuld. Anomalieën of bewust verkeerde gegevens (fraude) zijn nu veel vlotter op grote schaal detecteerbaar door de informatie in meerdere databanken te kruisen (bijvoorbeeld de Limosa-gegevens en de werfmeldingen voor de bouwsector).

Rich Internet Applications (RIA)

Rich Internet Applications (RIA) zijn webtoepassingen met een sterk uitgewerkte visuele interface waarin inhoudelijke gegevens worden ingeladen, verwerkt en weggeschreven naar de achterliggende server, zonder telkens de volledige pagina opnieuw in te laden. Ze genieten bijgevolg een hoog 'usability'-gehalte en geven de gebruiker het gevoel van een desktopprogramma. RIA's draaien in een webbrowser en vereisen in principe geen lokale installatie van software, tenzij een plug-in. Het onderhoud van de RIA-toepassingen gebeurt daardoor volledig gecentraliseerd en gecontroleerd. Smals beschikt over een stevige expertise inzake generieke frameworks (AJAX, Java Server Faces) en in het bijzonder Adobe Flex.

Competentiecentra

Business Process Reengineering

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

Data Quality

Het competentiecentrum Data Quality voert studies uit, biedt vorming en consultancy aan om de kwaliteit van de administratieve databanken te analyseren en te verbeteren. De kwaliteit van de gegevens is van strategisch belang op sociaal en financieel gebied. Toch bevatten databanken in de praktijk soms 10 tot 15 % formeel foutieve gegevens. Dit geeft bovendien aanleiding tot talrijke en complexe interpretatievragen. Dankzij vijf jaar intensieve praktische ervaring, cursussen en seminaries gegeven aan de Universit  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.

Java-standaarden (JDSS)

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

Open Source & Open standaarden

Smals analyseert voortdurend de inzetbaarheid van Open Source software en het belang van open standaarden. Op basis van een overzichtelijke lijst met selectiecriteria krijgen klanten een advies op maat over de maturiteit, relevantie, benodigde expertise en te verwachten kosten. De sectie Onderzoek beheert ook een uitgebreide inventaris van Open Source software, inclusief aanbevelingen.

Test Support Center

Het Test Support Center heeft als opdracht 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 voor de klanten/leden door de eventuele gebreken te detecteren en tijdig te verbeteren 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 testmethododes aan, bieden coaching en support bij de rekrutering van testspecialisten.

Terminologie

Een team van Smals stelt zijn uitgebreide ervaring ten dienste van zijn leden inzake het ontwerpen, onderhouden en ter beschikking stellen van terminologielijsten voor groepen van gebruikers.

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

Het gebruik van een geharmoniseerde terminologielijst bevordert de coherentie van de communicatie naar de eindgebruiker (door middel van labels op de gebruikersinterface, handleidingen, FAQ's en andere media). 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.

Usability

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 bieden ondersteuning bij het grafische ontwerp van gebruikersinterfaces en -interacties, voeren een deskundige herziening uit op basis van typische bruikbaarheidscriteria (usability review) en zorgen voor bruikbaarheidstesten en resultatenrapporten. Het UCC streeft naar een maximale aanvaarding door de gebruiker bij de inproductiestelling van alle websites of toepassingen die Smals creëert. Het UCC stelt ook een stijlguide ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen.

Virtualisatie

Smals heeft de voorbije jaren fors geïnvesteerd in expertise rond virtualisatie, wat leidt tot een betere benutting van servers en opslagsystemen. Virtualisatie biedt flexibiliteit, efficiënt beheer en een naadloze uitbreiding van systeemspecificaties. Einde 2009 werkte 59% van alle eigen Windows-servers, 47% van alle eigen Linux-servers en 49% van de Solaris-servers op basis van virtualisatie. Dankzij virtualisatie en een betere benutting van serversystemen kan Smals zijn klanten-leden competitieve voorwaarden blijven aanbieden.

Infrastructuur

Business Continuity

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

Data center

Smals beschikt over drie eigen datacenterruimtes te Brussel, goed voor een totale capaciteit van zo'n 1500 m². De ruimte is optimaal ingericht om ICT-hardware van de lidinstellingen te installeren, 24x7 te beheren en maximaal te beschermen tegen onbeschikbaarheid.

De fysieke beveiliging omvat onder meer permanente toegangsbewaking via camera's en veiligheidspersoneel ter plaatse, aparte loskade voor hardware-materiaal van leden, klimaatregeling, hoogwaardige branddetectie (VESDA – Very Early Smoke Detection Apparatus) en brandbestrijding op basis van Argoniet (onschadelijk voor computer materiaal). De elektrische infrastructuur is voor 100% redundant uitgevoerd en wordt beschermd door twee groepen van noodbatterijen (UPS – Uninterruptable Power Supply) en een noodgenerator op diesel (16.000 liter permanent ter plaatse). Ook het datanetwerk is voor 100% redundant uitgevoerd en ontsloten via meerdere telecomoperatoren en meerdere fysieke toegangen.

Alle lidinstellingen van Smals kunnen hun hardware onderbrengen in het datacenter of het beheer toevertrouwen aan het gespecialiseerd personeel van Smals. Het dienstenaanbod van Smals bevat onder meer 24x7 monitoring en stand-by voor technische interventies, behandeling en veilige bewaring van back-ups op een tweede locatie en kantooruimte voor technische specialisten van de lidinstellingen. Het datacenter-aanbod van Smals biedt hen zekerheid over de beschikbaarheid van hoogwaardige, toekomstgerichte en betaalbare computerruimte op lange termijn.



Exploitatie 24x7

De leden kunnen het operationele beheer van hun ICT-systemen, die in het datacenter van Smals zijn ondergebracht, geheel of gedeeltelijk doorgeven aan Smals. Het kan zowel gaan om geplande taken zoals het uitvoeren van scripts en batch-taken, als het reageren op meldingen vanuit monitoring. Hierdoor genieten de leden van een 24x7 beschikbaarheid van ICT-specialisten, die waken over hun systemen, zonder dat ze zelf moeten investeren in medewerkers volgens de vereisten van een volcontinu-systeem.

Extranet Sociale Zekerheid

Smals beheert in opdracht van de lidinstellingen een gemeenschappelijke 'wide area' netwerkinfrastructuur (WAN), het extranet van de sociale zekerheid. Via deze beveiligde, performante WAN kunnen de klanten-leden hun sites verbinden met elkaar, met andere instellingen en met het internet (via twee afzonderlijke kanalen). De aansluiting kan, afhankelijk van de voorkeur van de lidinstelling, gebeuren via het FedMAN, Belgacom, COLT, Publink, Vera en de GPRS-netwerken van Proximus en Mobistar. Het extranet is de basis voor generieke ICT-diensten zoals toegangsbeheer, helpdesk, e-mail, antispam, antivirus, opslag, back-up en archivering. Dezelfde infrastructuur biedt een veilige basis voor VPN-verbindingen tussen sites (LAN-to-LAN) en naar individuele gebruikers of telewerkers.

Monitoring

Specialisten van Smals bewaken, met behulp van automatische controlesystemen, volcontinu (24x7) de goede werking van de ICT-systemen in eigen beheer of van klanten, in het Smals-datacenter of op afstand. Wanneer er incidenten worden gemeld, volautomatisch of via de helpdesk, verifieert monitoring de aard van het probleem en rapporteert dit volgens duidelijke afspraken aan de bevoegde dienst bij Smals of bij de klant. De escalatieprocedures zijn nauwkeurig beschreven op basis van de ITIL-methodologie. Alle informatie over de beschikbaarheid van systemen wordt bewaard en gerapporteerd in functie van de wensen van de klant en de afgesproken SLA's.

Serverbeheer

Smals biedt de technische kennis en de nodige technologieën aan om haar leden te begeleiden bij de overstap naar een nieuwe serverconfiguratie. Deze overstap begint altijd met een behoeftanalyse 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. In totaal beheerde Smals in 2009 meer dan 800 virtuele servers terwijl het aantal fysieke servers verminderde met een kwart tot minder dan 750.

Service Management

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

Storage-infrastructuur (SAN)

Smals beschikt over een zeer hoogwaardige, flexibele en foutbestendige opslagomgeving op basis van een Storage Area-netwerk (SAN), verspreid over meerdere datacenters. Deze infrastructuur is modulair en redundant opgebouwd en laat toe om infrastructuurdiensten aan te bieden met een zeer hoge beschikbaarheid. Zo kan de opslagcapaciteit voor klanten ten allen tijde uitgebreid worden, zonder service-onderbreking, in functie van de reële opslagbehoefte. Door gebruik te maken van het opslagnetwerk van Smals beschikken de klanten over een hoogwaardige opslagomgeving met een zeer hoog beschermingsniveau en een belangrijk kostenvoordeel op basis van het schaafeffect.

VPN - Telewerk

Dankzij een VPN-verbinding (Virtual Private Network) krijgen telewerkers een beveiligde toegang tot het netwerk van de lidinstelling vanaf gelijk welke externe locatie. Het Virtual Private Network gebruikt publieke internetaansluitingen en versleutelt alle verzonden gegevens zodat deze onleesbaar worden voor derden. Voorwaarde is dat de lidinstelling deel uitmaakt van het extranet van de sociale zekerheid en zijn medewerkers beschikken over een betrouwbare antivirussoftware. De dienst kan geactiveerd worden binnen de tien dagen. Daarna volstaan een wachtwoord en een eenmalige unieke code (tokennummer) om virtueel te kunnen werken. De combinatie van het token, de cryptografie, de antivirussoftware en de firewall-beveiliging zorgt voor een voldoende hoog veiligheidsniveau.

Webhosting

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

De basisdiensten die Smals aanbiedt inzake hosting zijn een analyse van de infrastructuur, de configuratie, de monitoring, de capaciteitsplanning en de beveiliging. Veiligheidsaspecten zoals de antivirus, de firewalls, de inbraakdetectie, de ontdebbling van servers, de verdeling van de belasting en het beheer van de gebruikerstoegangen behoren eveneens tot de mogelijkheden. Indien gewenst biedt Smals bijkomende ondersteuning door middel van haar contactcenter Eranova.



Communicatie

Communicatiebureau (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 en eigen communicatiemiddelen.

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

In 2009 stond Bucom onder meer in voor communicatiecampagnes voor de RSZ en RSZPPO (DmfA, Dimona, onderhoud), Fedict (Start to Surf), de KSZ en eHealth-platform (eH1N1 hospitalisatie en vaccinatie, MugReg) en Smals (Nieuwjaar, 70 Jaar) en de begeleiding van het CRM-project eComplaint van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV).

Contact center

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.

In 2009 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, FAVV.

Customer Relationship Management (Siebel)

Smals zet zijn 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 worden geautomatiseerd (selfservice-toepassingen zoals Dimona) of gerouteerd naar de meest geschikte dienst. Uiteindelijk verhogen deze innovaties de tevredenheid van de klant, die weet dat zijn vraag correct geregistreerd is, dat hij vlugger een antwoord zal krijgen en steeds de status van zijn vraag kan opvragen.

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

HR



Expertise in ICT-rekrutering

Smals gebruikt haar kennis van de ICT-markt en de sector kennis van haar lidinstellingen om de beste ICT-medewerkers aan te trekken. Ruim 10% van het totale aantal sollicitanten in 2009 werd uitgenodigd voor een gesprek, waarna 2,3% een arbeidscontract tekende. Smals onderzoekt constant de competitiviteit van haar arbeidsvoorwaarden en lonen op de ICT-arbeidsmarkt om het topsegment van informatici op de arbeidsmarkt te blijven aantrekken.

Kracht van het werkgeversmerk Smals

Onderzoek van InSites wijst uit dat Smals op de ICT-arbeidsmarkt bekendstaat als een werkgever met aandacht voor work-life balance. Dat is de belangrijkste voorwaarde voor de aanwerving van talent in een arbeidsmarkt die vanaf 2015 begint te krimpen.

Verder erkennen informatici ook het maatschappelijk belang van de ICT-services van de lidinstellingen die door Smals worden ontwikkeld. Die perceptie sluit aan bij de waarde 'nuttige arbeid' die volgens onderzoek van VUB en ULG door de drie werkende generaties als een belangrijke arbeidsvoorwaarde naar voren wordt geschoven.

De belangrijkste uitdaging voor het werkgeversmerk Smals op de ICT-arbeidsmarkt, is de groei van de naamsbekendheid. Volgens een steekproef van Vacature in 2009 beschikt Smals over een naamsbekendheid van 22% binnen de doelgroep van 147.500 professionele informatici in België. Dit is een lichte stijging tegenover 2006 (Synovate-studie) en laat ruimte voor verdere verbetering.

Schaalvoordeel

Om efficiënt informatici aan te trekken, gebruikt Smals steeds intensiever haar schaalvoordeel. Dat is nodig in een ICT-arbeidsmarkt die 147.500 mensen tewerkstelt in België en daarbovenop nog eens 14.000 vacatures heeft openstaan voor een gemiddelde arbeidsreserve van iets meer dan 1000 mensen per maand (cijfers van Agoria). De druk op de ICT-arbeidsmarkt maakt rekruteren in ICT duur. Ze leidt ook tot een matige respons op de media-investeringen om openstaande vacatures in ICT bekend te maken.

Smals bundelt zoveel mogelijk de vragen om ICT-versterking van haar lidinstellingen. Zo ontstaat een gedeeld kostenmodel voor media-investeringen in online jobboards en in gedrukte jobmagazines. Online kan Smals de kosten beperken door slechts 1 keer een functietitel online te brengen waarvoor verschillende lidinstellingen mensen zoeken. Daarnaast geniet Smals volumekortingen bij de providers dankzij het schaalvoordeel. Het gedeelde ICT-werkgeversmerk Smals zorgt voor de nodige aantrekkingskracht voor de advertenties in print en online.

Top Employer benchmark

In 2009 kwam Smals als één van 40 Belgische Top Employers uit het werkgeversonderzoek van de Corporate Research Foundation (CRF). Uit die studie bleek dat Smals sterker is dan de andere Top Employers in retentie, het behouden van goede medewerkers. Het ziekteverzuim bij Smals ligt exact op het gemiddelde van de Belgische Top Employers. De lonen zijn competitief, zeker bij starters, en compenseren deels de iets minder krachtige extralegale voorwaarden.

Omdat Smals in 2009 als Top Employer werd gekwalificeerd, is het onafhankelijke logo 'Top Employer' in alle rekruteringsadvertenties opgenomen. Het logo werkt als een keurmerk en trekt de aandacht van meer potentiële sollicitanten.



Mediamix

Om voldoende nieuwe medewerkers te kunnen aanwerven aan de strenge selectie-eisen van Smals, gebruikt Smals een brede mediamix van online jobboards, printmagazines en jobbeurzen. Smals onderhandelt constant met mediapartners, test nieuwe mediakanalen en gebruikt haar schaalvoordeel om ook in haar mediamix voor rekrutering een maximale financiële efficiëntie te bereiken.

Voor het tweede jaar op rij is het online sociale netwerk LinkedIn de ongekroonde ROI-koning van de mediamix in rekrutering. LinkedIn levert slechts een klein volume van het totale aantal aanwervingen, maar optimaliseert toch de return van de online mediakanalen, die in totaal voor 69 op 144, of 48%, van alle aanwervingen zorgen. Online media zijn daarmee veruit de belangrijkste rekruteringskanalen voor Smals in 2009.

Via advertenties in printmedia werft Smals in 2009 11 mensen aan, via jobbeurzen 9. Rekruteringspartners zorgen voor 6 nieuwe medewerkers en Smals werft ook 4 medewerkers aan via haar werfreserve.

Doorverwijzing door medewerkers van Smals en door klanten is het op één na voornaamste rekruteringskanaal. 34 nieuwe medewerkers, of 23,6%, zijn in 2009 aanbevolen door relaties. Medewerkers van Smals brengen in 2009 19 nieuwe collega's aan, de lidinstellingen van Smals 15.

Aanwervingen per kanaal

Online	69	47,9%
Gedrukte media	11	7,6%
Beurzen	9	6,2%
Rekruteringspartners	6	4,2%
Website Smals	6	4,2%
Aanbeveling (medewerkers & klanten)	34	23,6%
Wurfreserve	4	2,8%
Andere	5	3,5%

144 aanwervingen in 2009

In 2009 wierf Smals 144 nieuwe medewerkers aan. Daarvan zijn 79 medewerkers gedetacheerd naar de lidinstellingen van Smals en 65 werken bij Smals intern aan de ICT-projecten van de leden.

6204 kandidaat-medewerkers solliciteerden bij Smals in 2009. Daarvan werden 634 kandidaten uitgenodigd op een eerste gesprek en 443 sollicitanten zijn voorgesteld aan de lidinstellingen of interne teams van Smals. Uiteindelijk ondertekenden 144 sollicitanten of 2,3% een arbeidscontract bij de lidinstellingen of bij Smals.

	2005	2006	2007	2008	2009
Aanwervingen	224	230	247	171	144

Opleiding

Smals besteedde 5,72% van haar loonmassa aan opleiding in 2009. Om in de constant evoluerende ICT-markt steeds de nieuwste technologieën en de meest innovatieve services te kunnen aanbieden, volgen bijna alle medewerkers van Smals jaarlijks opleiding, voor een totaal van 3803 vormingsdagen in 2009.

68% van alle opleidingen in 2009, waren ICT-opleidingen met als voornaamste domeinen: Java, ITIL, Information Modeling, UML, Alfresco, Oracle, Unix en projectbeheer. Zo'n 14% van de opleidingen in 2009 waren gedragsopleidingen met als top drie efficiënt werken, teamcommunicatie en presenteren.

Vooral de informatici volgen opleiding bij Smals. Liefst 73% van alle opleidingen in 2009 werden gevolgd door informatici. De deskundigen van Smals volgden samen 12% van de opleidingen. De polyvalente medewerkers genoten 7% van het opleidingsaanbod in 2009. Het management van Smals volgde 8% van het totale opleidingsaanbod.

Opleidingen per domein

ICT	68%
Gedragsopleidingen	14%
Kwaliteit & Veiligheid	7%
HR	4%
Andere	7%

Opleidingen per type medewerker

ICT	73%
Deskundige	12%
Polyvalente medewerker	7%
Leidinggevende en directie	8%

Detachering

In 2009 detacheerde Smals 79 nieuwe medewerkers naar haar lidinstellingen, of 55% op het totale aantal aanwervingen. Sinds 2006 is het aantal gedetacheerde medewerkers toegenomen van 532, of 38%, tot 659, of 42% op het totale aantal medewerkers. Evoluerende noden van de lidinstellingen vertalen zich in een tendens naar meer rechtstreeks inzetbare informatici.

69% ICT-aanwervingen

De grote meerderheid, zo'n 69% van de nieuwe medewerkers van Smals in 2009, zijn informaticus. In totaal wierf Smals 100 informatici aan, waarvan er 67 gedetacheerd zijn naar de lidinstellingen. Daarnaast wierf Smals 23 administratief ondersteunende medewerkers aan (16%) en 21 experten, of 15% van het totaal aantal aanwervingen. Liefst 46% van het totaal aantal aanwervingen zijn universitaire.

Meer detachering

Smals detacheerde 79 nieuwe medewerkers naar haar lidinstellingen in 2009. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 75 gedetacheerden een jaar eerder. Smals komt daarmee tegemoet aan een stijgende vraag vanwege de leden.

Die aanwervingen brengen het totale aantal medewerkers met een contract bij Smals op 1566 op 31 december 2009. Daarvan zijn 659 medewerkers gedetacheerd bij de lidinstellingen van Smals. Intern werken 907 medewerkers bij Smals aan grote gedeelde ICT-services voor meerdere lidinstellingen.

	31/12/2006	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
Aantal medewerkers	1390	1501	1506	1566
Intern	858	924	910	907
Extern	532	577	596	659

Ledenlijst

Gewone leden

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

Toegetreden leden

Actiris
Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)
Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij
Centrum voor Gelijke 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)
Federale Ombudsman
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Erkende Ondernemingen die Buurtwerken en -diensten leveren
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Metaalverwerkende Nijverheid
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Sectorale Elektriciërs
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)
Vereniging van de Sociale Fondsen van de social profit sector vzw (Vesof)
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid
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
Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid

Lidinstellingen voor specifieke opdrachten rond informatieveiligheid

Een lijst van betreffende instellingen is verkrijgbaar na gemotiveerd schriftelijk verzoek gericht aan de hoofdzetel van de onderneming.





Smals

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



Verantwoordelijke uitgever:

Gedelegeerd Bestuurder
Frank Robben

Redactie:

Communication externe
Jan-Frans Lemmens

Vertaling:

David Degrendele
Angelina Van Belle
Michael Vos

Productie:

Bucom

Drukwerk:

Publimap