



Activiteitenverslag
2018



VOORWOORD

« Avancer vers le monde de demain sans oublier d'où l'on vient »¹

Samenwerking zit in ons DNA. Al 80 jaar lang. Overheden vinden elkaar telkens opnieuw om vergelijkbare noden rond informatisering aan te pakken, om hun vakkennis en hun middelen te bundelen. De openbare instellingen van sociale zekerheid zijn samen voortrekkers in het G-Cloudprogramma. Dat heeft in 2018 meer dan 28 miljoen euro op ICT-werkingskosten bespaard, ruim 40% meer dan een jaar eerder.

Ondertussen gaat onze zoektocht naar synergie verder: naar het hart van de business van onze leden, naar de zakelijke processen. Voor talrijke ICT-toepassingen blijkt het interessant om de logica voldoende generiek te houden. Zo kunnen componenten, stukken software of online-diensten vlotter worden hergebruikt. De huidige technologie laat dat meer dan ooit toe en de opbrengst is vandaag al reëel. De besparing door hergebruik was in 2018 groter dan de kost. Onze methodologie voorziet een hergebruik-check voor elk nieuw Smals-project. Een 'ReUse community', met een catalogus van bestaande componenten, zorgt voor kennisuitwisseling. Zo zal de basis voor hergebruik jaar na jaar groter worden. We trekken volledig de kaart van de API-economie.

Smals blijft innoveren, op deze stevige ondergrond. Technologieën die gisteren aan de technologische horizon stonden, draaien vandaag in een realistische proefopstelling bij onze leden. Denk aan chatbots voor de interactie met de burger, meer bepaald jobstudenten. Denk aan de visuele analyse van grote datasets. Denk aan de inzet van blockchain voor een berichtendienst met juridische garanties. We doen dit graag in co-creatie, ook in samenwerking met de private sector.

Tot slot blijven we investeren in de betrouwbaarheid van onze diensten. Naarmate de adoptie van digitale technologie groeit, stijgt de maatschappelijke impact. En stijgt ook de zichtbaarheid van elk euvel. We besteden daarom grote aandacht aan de continuïteit en stabiliteit van onze diensten, aan noodplanning en aan proactieve communicatie.

We mogen fier zijn op het resultaat. Dat is in de eerste plaats te danken aan meer dan 1800 medewerkers die elke dag hun competentie, inzet en motivatie ten dienste stellen van onze sociale zekerheid en gezondheidszorg. Dank aan allen.



Pierre Vandervorst
Voorzitter

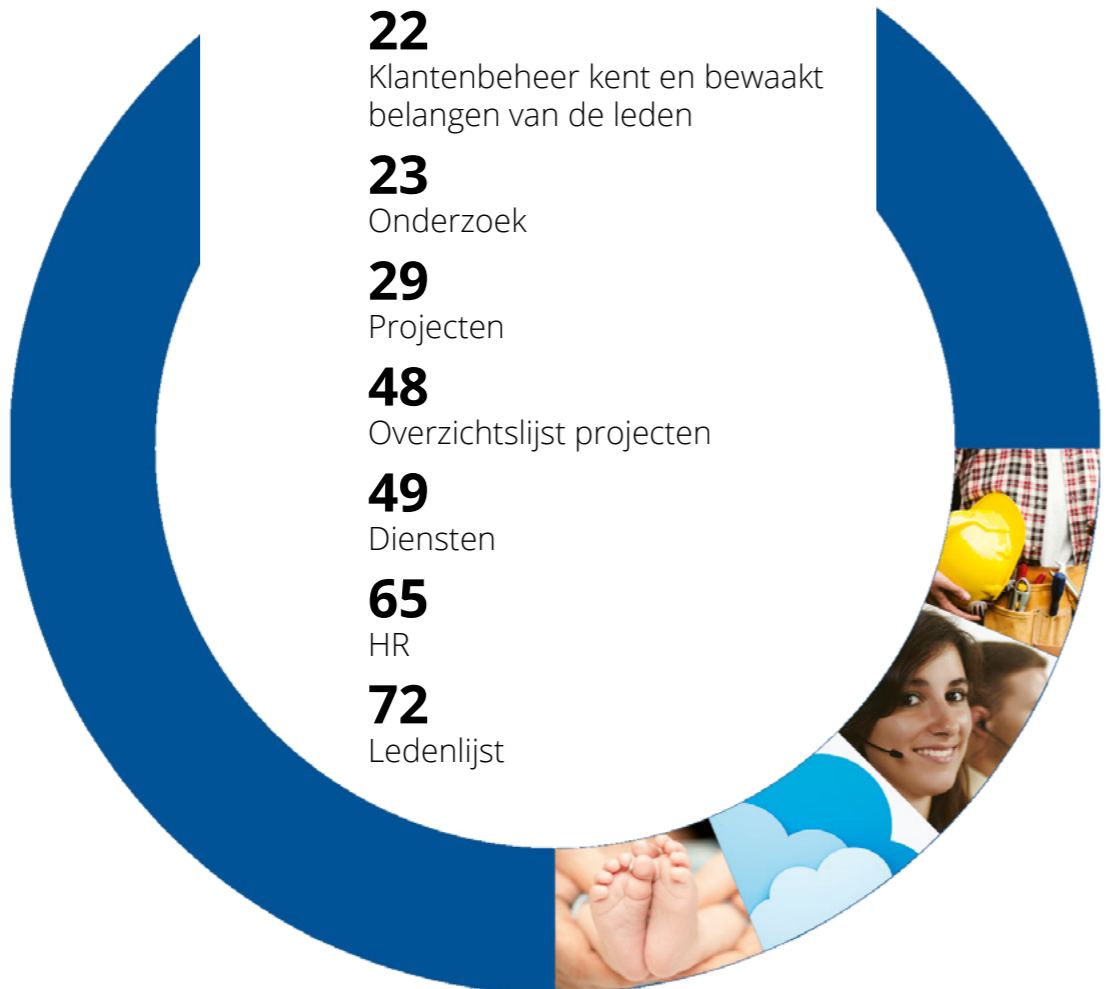


Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

¹ Geïnspireerd op Jean-Louis Servan-Schreiber, '80 ans, un certain âge', Paris, 2019, p. 75

INHOUD

- 1**
Voorwoord
- 4**
Samen inzetten op hergebruik
van software en diensten
- 6**
ICT voor werk, gezin en gezondheid
- 8**
Een hart voor duurzaamheid: mens,
middelen en milieu
- 10**
'In-house'-dienstverlening onder
controle van de leden
- 12**
Bedrijfsprofiel
- 20**
Kerncijfers
- 22**
Klantenbeheer kent en bewaakt
belangen van de leden
- 23**
Onderzoek
- 29**
Projecten
- 48**
Overzichtslijst projecten
- 49**
Diensten
- 65**
HR
- 72**
Ledenlijst



SAMEN INZETTEN OP HERGEBRUIK VAN SOFTWARE EN DIENSTEN

Software ontwikkelen is een complex gegeven. Honderden toepassingen onderling koppelen met elkaar, en toch onafhankelijk van elkaar laten evolueren, maakt die complexiteit alleen maar groter. Schaalvoordelen, standaardisatie en hergebruik zijn een antwoord op deze uitdaging. Smals heeft daarom in 2018 een initiatief gestart om, in samenspraak met haar leden, het hergebruik van software-diensten en -componenten sterk te promoten.

Sterke ROI

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

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

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

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

Kennis, componenten en diensten

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

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

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



Hergebruik-catalogus

Als uithangbord en als referentiepunt heeft Smals in 2018 een catalogus gepubliceerd van herbruikbare diensten, systemen en componenten. Begin 2019 hadden liefst 9 instellingen samen 60 herbruikbare elementen samengebracht. De hergebruik-catalogus is publiek toegankelijk en bevat onder meer een beschrijving van elke component, dienst of systeem, eventueel bijkomende documentatie en contactgegevens voor ondersteuning. Meer informatie: <https://reuse.smals.be>.

ICT VOOR WERK, GEZIN EN GEZONDHEID

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

Binnen de overheid zorgt ICT voor meer efficiëntie dankzij procesherziening en het elektronisch uitwisselen van reeds bestaande informatie. Alleen al binnen de sociale zekerheid hebben de openbare instellingen in 2018 meer dan 1.2 miljard berichten elektronisch uitgewisseld via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid. Ook in de gezondheidszorg is de elektronische uitwisseling van informatie een realiteit, met het eHealth-platform als veilige draaischijf. Steeds meer toegevoegde waarde wordt gegenereerd dankzij de geïnformeerde toestemming om gegevens te delen van reeds twee derde van alle Belgische burgers.

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

Elektronische uitwisseling gezondheidsgegevens voor meer dan 7,9 miljoen Belgen

Het eHealth-platform is een performante centrale draaischijf waarlangs private en publieke actoren veilig informatie uitwisselen, met strikte garanties voor de privacy en een beschikbaarheid van minstens 99,9%. Smals zorgt er mee voor dat informatie goed terechtkomt: op het juiste moment, bij de juiste actoren, in alle veiligheid. Meer dan 7,9 miljoen Belgen hadden begin 2019 hun geïnformeerde toestemming gegeven om hun gezondheidsgegevens elektronisch uit te wisselen via het eHealth-platform. Vier jaar eerder waren dat er nog maar zo'n 600.000. De doorbraak kwam er met de steun van de hele sector en door een breder daadwerkelijk gebruik van de eHealth-toepassingen. In oktober 2016 bevatte het Vlaamse eerstelijnsplatform Vitalink zo'n 730 000 verkorte medische dossiers (Sumehr). In oktober 2018 steeg dit aantal al tot liefst 2,1 miljoen dossiers.

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

Minder administratieve lasten dankzij informatisering

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

In 2018 gaven ruim 275.000 werkgevers elk kwartaal – rechtstreeks of via hun erkend sociaal secretariaat – de loon- en prestatiegegevens door aan de sociale zekerheid. Voor elke werknemer betekent de elektronische aangifte een garantie van zijn of haar sociale rechten vanaf dag één. Voor de overheid zijn digitale informatiestromen een krachtig hulpmiddel om toekomstgericht te denken en de betaalbaarheid van onze sociale zekerheid op lange termijn te garanderen. De sociale zekerheid stelt zich daarbij steeds meer op als een partner en adviseur van de ondernemingen. Bij de

behandeling van achterstallige sociale bijdragen zorgde de invoering van het dwangbevel sinds 2017 al voor een snellere inning. In 2018 werden zo maar liefst meer dan 40.000 rechtszaken vermeden.

De eBox was één van de vereenvoudigingsinitiatieven die bedrijven het meest apprecieerden in de jongste enquête van het Planbureau (2016). In de tweejaarlijkse enquête gaven bijna 88% van de ondervraagde ondernemingen aan de eBox enigszins tot veel te waarderen. Meer dan 46% van de ondernemingen, of zelfs 56% van de grote ondernemingen, verklaart de eBox zelf te gebruiken. In 2018 werden er zo meer dan 5 miljoen documenten uitgewisseld.

Performante zorg voor onze burgers

Elektronische gegevensstromen helpen om de zorg voor zwakkeren in de samenleving beter te organiseren. Burgers die door ouderdom of ziekte zorgbehoevend worden, krijgen met BelRAI een online screening die door de hele zorgsector wordt erkend. Zo krijgen ze een zorgaanbod op maat, zonder telkens opnieuw allerlei vragenlijsten in te vullen. Het Vlaamse e-Youth-platform brengt informatie, zoals de zorg- en schoolgeschiedenis, samen voor kwetsbare jongeren. Zorgverleners kunnen zo beter samenwerken en hen de best mogelijke begeleiding geven. MediPrima helpt jaarlijks zo'n 22.000 personen die niet voor een ziekteverzekering in aanmerking komen. Een digitale gegevensstroom registreert en vergoedt naast hospitalisaties en ambulante zorgen sinds 2017 ook een bezoek aan de huisarts. Sinds 2018 kunnen de bezoeken aan de huisarts terugbetaald worden via het systeem. Later in 2019 volgen de apotheken.

Begin 2019 werd MyBenefits gelanceerd, een app waarmee mensen uit kwetsbare groepen makkelijk hun sociaal statuut kunnen aantonen. De app draagt bij tot het weghalen van sociale drempels en een bredere toegang tot de aanvullende sociale rechten. En iedereen in België kan voortaan persoonlijke officiële communicatie vanuit de overheid elektronisch ontvangen, dankzij de vernieuwde e-Box Burger.



EEN HART VOOR DUURZAAMHEID: MENS, MIDDELEN EN MILIEU

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

Duurzaam recycleren met Out of Use

Smals trekt haar maatschappelijke missie door in goed bestuur, arbeidsomstandigheden, milieuzorg, eerlijk zaken doen en maatschappelijke betrokkenheid. We gebruiken 100% groene stroom, besparen op verbruik dankzij innovatieve lucht- en waterkoeling in onze datacenters, én recycleren ICT-materiaal ten voordele van Natuurpunt en Natagora. Het IT-materiaal verzameld door Smals heeft ervoor gezorgd dat er 246 bomen werden geplant in 2017-2018. Recyclagespecialist Out of Use certificeert dat alle gegevens definitief worden gewist, in regel met de GDPR-vereisten.

Duurzame datacenters en mobiliteit

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

Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer

Bij de aanwerving en in de verdere loopbaan zijn de competenties van onze mensen bepalend, ongeacht hun sekse, leeftijd, nationaliteit, sociale of etnische afkomst, seksuele geaardheid, geloofs- en levensbeschouwing, politieke voorkeur, handicap of lichamelijk kenmerk. In 2018 werkten er 20 verschillende nationaliteiten voor Smals. Liefst 18,3% van alle ICT-specialisten is vrouwelijk, of ruim 28% van alle medewerkers. Met meer dan één op zes vrouwelijke ICT'ers doet Smals het beter dan het sectorgemiddelde. Smals kent een hoge werkelijke pensioenleeftijd en een actieve rekrutering van zeer ervaren medewerkers. Medewerkers kunnen rekenen op heel wat kwalitatieve opleidingsmogelijkheden om te blijven groeien in een vakdomein dat razendsnel evolueert.

Duurzame contacten met taalproject Say Hello

Een brede waaier aan nationaliteiten op de werkvloer brengt een brede waaier aan talenkennis met zich mee. Daarom riep Smals in 2017 het taalproject "Say Hello" in het leven. Hierbij komen collega's die een passie delen voor dezelfde taal tijdens de middagpauze samen om over een, al dan niet ICT-gerelateerd, thema te praten. In 2018 vonden er doorheen het jaar conversatietafels Engels, Spaans en Italiaans plaats. Het initiatief brengt medewerkers samen uit allerlei diensten met diverse functies. Het doel is om collega's met een passie te verenigen, hun zelfontwikkeling te stimuleren en hen een intern netwerk te laten uitbouwen in een aangename werksfeer.



Gezondheid op en naast de werkvloer

Een gezond evenwicht tussen werk en vrije tijd is de beste garantie dat Smals op een duurzame wijze kan blijven rekenen op de inzet van haar medewerkers. Medische screenings, inclusief een gratis jaarlijks kankeronderzoek en vaccinaties tegen griep, helpen om gezondheidsproblemen te voorkomen, of in een vroeg stadium op te sporen. Smals spoort haar medewerkers aan om gezond en evenwichtig te eten. In 2018 werd er 37 keer gratis fruit voorzien op de werkplek. Medewerkers kregen de gelegenheid om samen deel te nemen aan sportieve activiteiten: van een gezellige familiewandeling en zaalvoetbal, tot loopwedstrijden zoals de 20 km door Brussel en de Antwerp 10 Miles. Acht teams van Smals deden bovendien mee aan de Business Trio Triathlon. In december liep een Smals-team de Warmathon en steunde zo onder meer het Kinderkankerfonds.

Burgers en ondernemingen staan centraal

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



'IN-HOUSE'-DIENSTVERLENING ONDER CONTROLE VAN DE LEDEN

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

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

Strategische controle en strikte focus

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

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

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

Transparantie en samenwerking

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

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

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

Gezamenlijke ICT-aankopen

Smals respecteert strikt de wetgeving op de overheidsopdrachten. Door haar status als 'in-house'-dienstverlener is de vzw Smals zelf, net als de aangesloten instellingen, een aanbestedende overheid. Telkens wanneer Smals een beroep doet op de private markt – bijvoorbeeld voor hardware, software of diensten – is de overheidsopdrachtenwetgeving dus van toepassing. Dankzij haar zuivere focus op ICT heeft Smals een ruime expertise opgebouwd op het vlak van ICT-aankoopprocedures. Door haar terreinkennis en schaalvoordelen slaagt Smals er systematisch in om competitieve prijzen te bedingen, voor de juiste producten en diensten.

Smals helpt de publieke sector om te kiezen voor toekomstgerichte technologie, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften. We vragen systematisch na bij de leden en hun overlegstructuren of ze gelijkaardige of gezamenlijke ICT-noden hebben, alvorens een overheidsopdracht uit te schrijven. Het overleg gaat van het opstellen van gedetailleerde 'requirements' tot het kiezen van de juiste procedure. Dit kan gaan van een zuivere prijsvraag tot een kwalitatieve vergelijking, of zelfs een concurrentiedialoog (competitive inquiry) als aankoopprocedure. In overleg met de G-Cloudpartners en met het Strategisch Federaal Aankoopoverleg (SFA) wordt afgesproken welke instellingen welke overheidsopdrachten uitschrijven.

De meeste ICT-raamovereenkomsten bevatten een clausule 'overheidsopdrachtcentrale': tijdens de volledige looptijd van het contract kunnen andere overheden die dit wensen, dan producten of diensten afnemen aan dezelfde voorwaarden, zonder nood aan een nieuwe procedure. Publieke instellingen met gelijklopende ICT-noden vermijden zo de investering, het risico en de doorlooptijd van een aparte overheidsopdracht. Leveranciers die intekenen voor de overheidsopdrachten zien hun investering beloond met extra bestellingen tegen minimale bijkomende formaliteiten.

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



Bestuursorganen

Raad van Bestuur

De bestuurders worden benoemd door de Algemene Vergadering van Smals op voordracht van de leden, die op die manier de ultieme controle uitoefenen over het beleid van Smals. De Raad van Bestuur beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. De Raad van Bestuur legt de rekeningen voor aan de Algemene Vergadering en benoemt de Voorzitter, Ondervoorzitter, Gedelegeerd bestuurder, Plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder, Algemeen directeur, Secretaris en leden van het Directiecomité. Op 1 april 2019 hadden volgende personen zitting in de Raad van Bestuur:

Pierre Vandervorst – voorzitter

Christine Miclotte – ondervoorzitter

Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

Frank Robben – gedelegeerd bestuurder

Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

Georges Carlens – plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder

Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

Jo De Cock – bestuurder

Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Axel Delvoie – bestuurder

Voorgedragen door de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

Karel Deridder – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Thibaut Duvillier – bestuurder

eHealth-platform

Anne-Sophie Gillain – bestuurder

Voorgedragen door de Minister van Begroting

Jocelyne Julémont – bestuurder

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Pascale Lambin – bestuurder

Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris)

Alexandre Lesiw – bestuurder

POD Maatschappelijke Integratie

Jean Moureaux – bestuurder

Sigedis vzw

Karine Moykens – bestuurder

Vlaamse Overheid – Departement Welzijn, Volksgezondheid & Gezin

Anne Ottevaere – bestuurder

Federaal agentschap voor de Kinderbijslag (Famifed)

Sarah Scaillet – bestuurder

Federale Pensioendienst (FPD)

Koen Snyders – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Anne Vanderstappen – bestuurder

Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

Jean-Marc Vandenberg – bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVV)

Luc Wintmolders – bestuurder

E-gov vzw

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, indien nodig, voorstellen tot bijsturing.

De leden van het Strategisch Comité op 31 december 2018 waren:

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

Auditcomité

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 31 september 2010 en rapporteert aan de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van de Raad van Bestuur en drie externe leden.

Op 31 december 2018 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

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

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

De activiteiten rond Interne Audit en de rapportering aan het Auditcomité worden beheerd door Sandra Florent en Peter Sileghem, interne auditoren bij Smals. Sandra Florent heeft een master in Business Engineering (Solvay Business School) en een ISACA-certificatie als Certified Information Systems Auditor (CISA). Ze heeft 17 jaar ervaring in managementcontrole, analyse en deugdelijk bestuur, bij onder meer Proximus, Smals en het pensioenfonds F. Delory. Peter Sileghem haalde een master in Bedrijfsinformatica aan de VUB, een MBA aan de Solvay Business School, een master in Computer Audit aan de Antwerp Management School en een licentie in de Psychologie aan de VUB en de KU Leuven. Hij heeft 30 jaar ervaring in ICT-ontwikkeling en ICT-directie bij Deutsche Bank, Euronext, BNP Paribas, AG Insurance en het FAVV. Naast algemeen management heeft hij ook meer specifieke ervaring opgedaan met IT-audit, informatieveiligheid, sourcing en transformatietrajecten. Hij behaalde de audit-kwalificaties Certified Information System Auditor (CISA) en Certified Governance in Enterprise IT (CGEIT), naast bredere kwalificaties in Software Development Maturity (CMMi), IT Service Management (ITIL), Project Management (PMP), Enterprise Architecture (TOGAF) en Agile. Peter Sileghem is tevens interne auditor bij IBP F. Delory.





Directiecomité

Het directiecomité vertaalt de bedrijfsstrategie concreet naar de dagelijkse leiding van de vzw. Het comité staat onder de strategische leiding van Frank Robben, gedelegeerd bestuurder, en onder de operationele leiding van Jean-Luc Vanneste, managing director. Op 31 december 2018 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercruysse.

Strategie

Mission statement

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

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

Strategie en bedrijfsprioriteiten

Voor 2018 legde het Strategisch Comité vier bedrijfsprioriteiten vast. Zo ging extra aandacht naar het voorzien van voldoende, competente medewerkers, naar hergebruik, naar business continuity en naar het omzetten van innovaties in de praktijk.

Talent aantrekken en ontplooiën

Om aan de talrijke aanvragen voor projecten en diensten tegemoet te komen, heeft Smals in 2018 extra ingezet op het aanwerven van nieuwe medewerkers, het versterken van de competenties via opleidingen en het optimaal inzetten van het beschikbaar potentieel. Er werden 171 nieuwe collega's aangeworven en de opleidingsmogelijkheden en doorgroeitrajecten werden uitgebreid. Smals werkte samen met een aantal leden een strategisch personeelsplan uit. Dit plan geeft aan over welke ICT-competenties Smals en haar leden momenteel beschikken, welke maatregelen nodig zijn om deze te laten evolueren en welke competenties in de toekomst noodzakelijk zullen zijn.



Hergebruik realiseren

Smals bouwt bruggen tussen instellingen waardoor de leden gemakkelijk toepassingen en gegevensstromen samen kunnen gebruiken. We zien samenwerkingsopportuniteiten op het vlak van business-processen, software en ICT-infrastructuur. Door de business-architectuur voldoende generiek uit te bouwen, kunnen de leden elkaars toepassingen en functionaliteiten hergebruiken. Smals heeft een Business Architecture Board opgericht om tegemoet te komen aan de behoeften van de leden om hen op business-niveau te ondersteunen. Zo worden de business noden vertaald naar herbruikbare high-tech IT-oplossingen.

Business continuity garanderen

Smals ondersteunt haar leden op het vlak van business continuity bij het uitbouwen en operationeel houden van hun diensten. Smals voorziet in een gecoördineerde aanpak, die de eigen maatregelen optimaal laat aansluiten op deze van de leden en de bescherming regelmatig met succes op de proef stelt in Disaster Recovery en Business Continuity tests. In 2018 werkte Smals een ingrijpend verbeterprogramma uit om haar operationele dienstverlening te verbeteren. Dit programma wordt in 2019 verder gerealiseerd en concentreert zich onder meer op beschikbaarheid van de aangeboden diensten.



Scoren met innovaties

De technologische evolutie gaat razendsnel. Smals onderzoekt en test dan ook continu een aantal innovatieve mogelijkheden. The proof of the pudding is in the eating... Daarom werd de focus gelegd op het succesvol gebruik van de vroeger gestarte innovaties. Volgende innovaties zijn gerealiseerd en worden vandaag intensief gebruikt: ontsluiten van mobiele toepassingen met ITSME (sterk beveiligde authenticatie), Event Bus met Camunda (om de werkprocessen te optimaliseren), API Gateway, Chatbot Student@work, Platform Management (Greenshift, Virtual Machine-as-a-Service (VMaaS), integratie van Hypervisor-as-a-Service en Backup-as-a-Service in het VMaaS-aanbod).

Overige strategische doelstellingen

Naast het realiseren van de specifieke bedrijfsprioriteiten van 2018 zette Smals ook een sterke prestatie neer op andere strategische doelstellingen zoals het opleveren van projecten binnen budget en timing, een strikte kostencontrole handhaven... Deze strategische doelstellingen werden opgevolgd aan de hand van KPI's die voor 86% gerealiseerd werden.

Interne audit en risicobeheer

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 10 september 2010, is een adviserend subcomité van de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van de Raad van Bestuur en drie externe leden. In het boekjaar 2018 werd het voorzitterschap van het auditcomité uitgeoefend door de heer Koen Snyders, administrateur-generaal van de RSZ. De dienst Interne Audit, onder het dagelijks beheer van mevrouw Sandra Florent en mijnheer Peter Sileghem, rapporteert rechtstreeks aan het Auditcomité.

Onafhankelijkheid en deskundigheid

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

Taken en bevoegdheden

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

1. Financiële rapportering

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

2. Interne controle en risicobeheer

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

3. Werking van de interne audit

Het Auditcomité beoordeelt de efficiëntie en de onafhankelijkheid van de werking van de dienst Interne Audit. Tevens gaat het Auditcomité na in welke mate het management tegemoetkomt aan de auditbevindingen en zijn aanbevelingen. In 2018 analyseerde het Auditcomité het activiteitenverslag, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd.

4. Wettelijke controle van de jaarrekeningen

Na beoordeling van de toelichtingen die werden verstrekt door de directie van Smals en de commissaris, verleende het Auditcomité een positief advies aan de Raad van Bestuur over de financiële resultaten op 31 december 2018 en de feiten die deze resultaten beïnvloedden.

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

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

Dienst Interne audit

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

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

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

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

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde driemaal in 2018, telkens in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur, de Interne Auditoren en één departementsdirecteur van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne Audit vormden vaste agendapunten.

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

In de loop van het jaar 2018 nam het Auditcomité kennis van vier auditverslagen: Terbeschikkingstelling van personeel, IT Disaster Recovery Testing, Security PAAS (Platform as a Service) en IAAS (Infrastructure as a Service), Stabiliseringsplan 2018.

In 2018 werden elf opvolgingsaudits uitgevoerd. Daarnaast nam het Auditcomité ook kennis van de stand van zaken rond risicobeheer binnen Smals vzw.

Risicobeheer

Smals hanteert een risico-identificatiemodel dat in 2018 bijna 500 bedrijfsrisico's in kaart heeft gebracht. De waarschijnlijkheid, de mogelijke impact en het bereikte niveau van risicobeheersing worden hier geëvalueerd voor alle geïdentificeerde risico's. Het eindresultaat draagt bij om de juiste prioriteiten te stellen en om het niveau van controle verder te versterken binnen Smals. Ook de verslagen en aanbevelingen van interne audit dienen als een kanaal om risico's te identificeren, waardoor alle geïdentificeerde risico's in een centraal register zijn samengebracht.

Dankzij een brede participatie in de beheersing van risico's helpen medewerkers om de werkprocessen en de kwaliteit van geleverde diensten verder te verbeteren. In 2018 hebben we onze inspanningen verdergezet om het kader waarin risicobeheer werkt verder te optimaliseren, door de communicatiestromen tussen de actoren te herzien en het globale proces te standaardiseren. Zo zorgen we voor een beter begrip en een betere samenwerking.

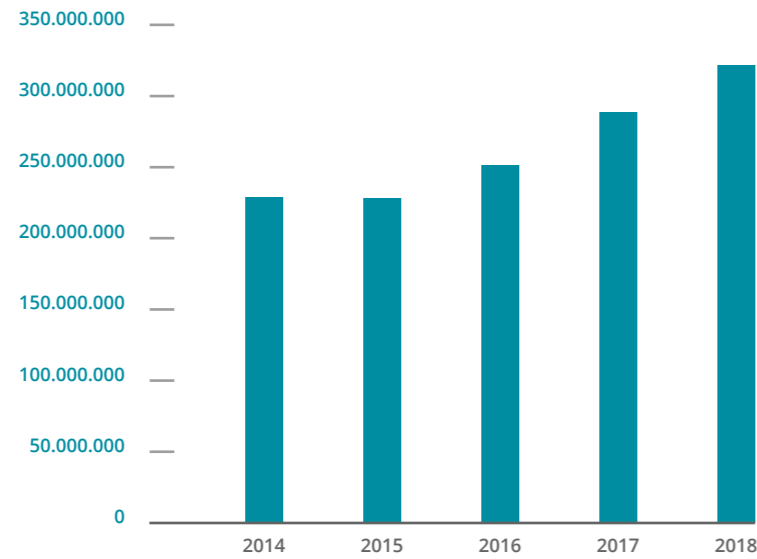
In 2018 is Smals gestart met een diepgaande actualisatie van alle risico's in zijn register, om zo de risicodekking verder te verbeteren en om te komen tot een meer objectieve rapportering. Risico's in verband met onze voormalige datacenters of met technologieën die niet langer in gebruik zijn, werden gearhiveerd. Risico-identificatiesessies voor nieuwe bedreigingen werden ingepland.

Tot slot heeft Smals meegewerkt aan de voorbereiding op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR), de Europese verordening die sinds 25 mei 2018 van kracht is, door onder meer een toegankelijke, universeel inzetbare tool te ontwikkelen die publieke instellingen helpt bij hun risico-analyse en in hun communicatie met de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). Deze tool bevat een referentielijst van risico's, die het volledige werkveld van de GDPR afdekt, evenals korte samenvattingen in radar-vorm, voor een snelle en goed geïnformeerde besluitvorming.



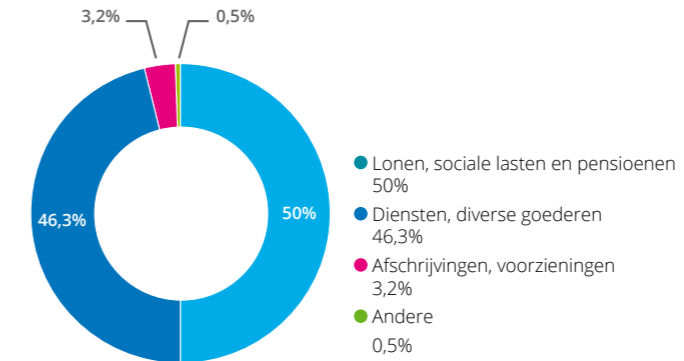
KERNCIJFERS

Evolutie van de omzet 2014-2018

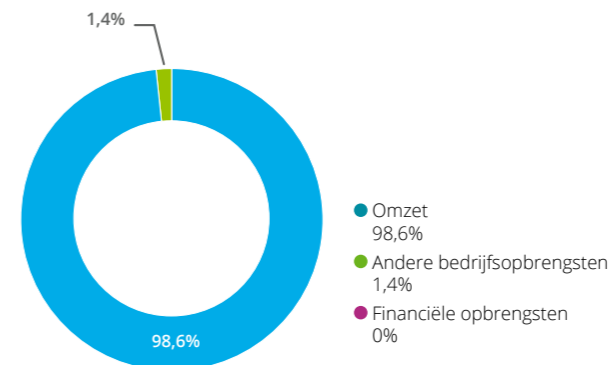


	2014	2015	2016	2017	2018
Omzet (EUR)	228.659.003	227.930.601	251.451.736	288.629.550	321.649.376

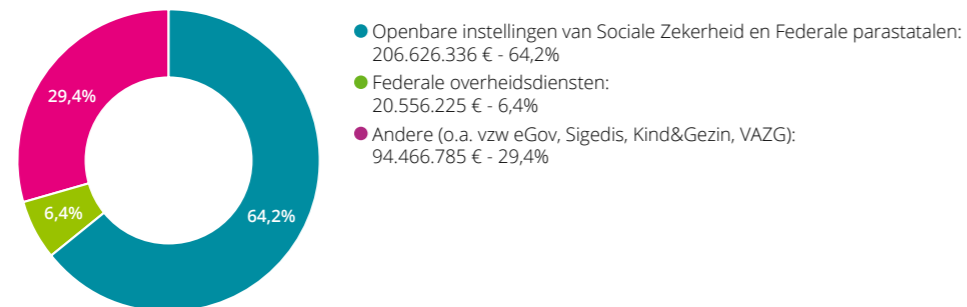
Kostenstructuur



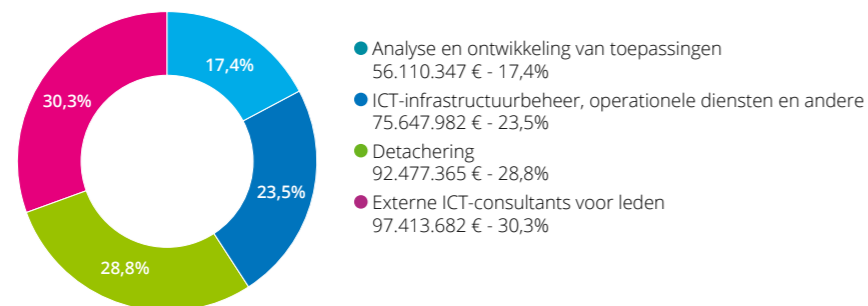
Opbrengsten



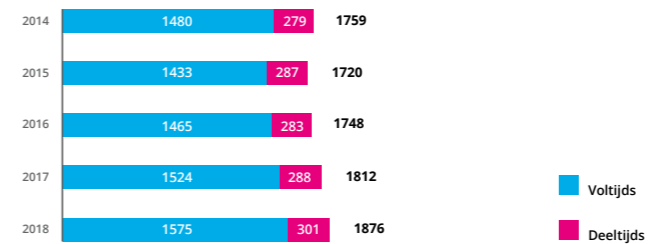
Samenstelling van de omzet naar klantengroep



Samenstelling van de omzet naar activiteiten



Aantal werknemers 2014-2018



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2014	1480	279	1759
2015	1433	287	1720
2016	1465	283	1748
2017	1524	288	1812
2018	1575	301	1876

KLANTENBEHEER KENT EN BEWAAKT BELANGEN VAN DE LEDEN

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

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

Synergie en hergebruik

Wanneer bij een overheidsinstelling een nieuwe behoefte ontstaat, of zich opdringt, is de kans groot dat Smals of één van de leden al eerder met een gelijkaardige problematiek te maken kreeg. Ervaring uitwisselen is dan een waardevolle eerste stap. Soms gaat het nog een stap verder, naar het uitbouwen van een gemeenschappelijke dienst, of het hergebruik van reeds bestaande diensten of onderdelen. Klantenbeheerders spelen een sleutelrol in het detecteren en faciliteren van dergelijke opportuniteiten voor samenwerking.

Binnen het G-Cloud-initiatief ligt de nadruk op diensten in gemeenschappelijk beheer. Het portfolio bestaat uit diensten van private aanbieders, diensten aangeboden door overheidsinstellingen en Smals-diensten. Smals is enerzijds zelf aanbieder van enkele G-Clouddiensten, en treedt anderzijds op als integrator voor alle G-Clouddiensten wanneer de leden dit wensen, ongeacht de aanbieder van de G-Cloud-service.

Klantenbeheerders informeren de leden en helpen hen voor het gehele portfolio – ook voor diensten die niet, of slechts voor een klein gedeelte door Smals worden aangeleverd. Smals stelt zich maximaal coöperatief op, biedt ondersteuning waar het kan en verwijst door waar nodig. Zo krijgt elke vraag van leden een antwoord, zonder dat ze in detail op de hoogte hoeven te zijn van de specifieke organisatie achter elke G-Clouddienst. De adoptie van G-Clouddiensten groeide in 2018 verder door. Ze waren bijvoorbeeld onmisbaar voor de snelle opstart van de Waalse kinderbijslagkas FamiWal.

Daarnaast is er een belangrijk traject rond het hergebruik van software, diensten en business-logica – tussen Smals en haar leden, en tussen de leden onderling. Zo droeg Smals bijvoorbeeld bij tot het hergebruik van componenten ontwikkeld bij de HZIV, door de Vlaamse overheid. Om het draagvlak voor hergebruik verder te laten groeien, zijn herbruikbare elementen uit de hele sociale zekerheid terug te vinden in een handige catalogus.

Werkveld breder door regionalisering

De zesde staatshervorming zorgde voor een toegenomen activiteit op het regionale niveau – in Vlaanderen onder meer voor het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het agentschap Jongerenwelzijn, Kind en Gezin, Zorg en Gezondheid, de VDAB en de nieuwe uitbetalingsinstelling VUTG. In Wallonië werkt Smals voor de Service Public de Wallonie, het agentschap AViQ en de nieuwe uitbetalingsinstelling FamiWal. Ook de Brusselse instelling voor sociale bescherming Irisicare werd lid van Smals.

De klantenbeheerders proberen de betrokken diensten zo goed als mogelijk te ondersteunen door specifieke resources aan te vragen, en door te verwijzen naar kadercontracten of gekende leveranciers. De meest opvallende groei zit in het gebruik van kadercontracten voor diensten van leveranciers uit de private sector. Het gaat om een groei in de breedte van de gevraagde diensten, terwijl ook meer instellingen de weg vinden naar Smals.

ONDERZOEK

Aandacht voor blockchain, artificiële intelligentie en fraudebestrijding

Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek & ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in functie van de strategie van Smals en de nieuwste technologische evoluties, in samenspraak met de leden. Zij kunnen elk jaar rekenen op infosessies, publicaties, werkende prototypes en praktijkgericht individueel advies. In 2018 ging er veel aandacht naar de mogelijkheden van artificiële intelligentie en naar Blockchain. Ook thema's rond sociale fraudebestrijding blijven in belang toenemen. Op smalsresearch.be staat een overzicht van de publicaties van Onderzoek.

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

In 2018 werd 32% van de research-activiteiten besteed aan consultancy-opdrachten: advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het sturen van data quality projecten, complexe business-analyses, advies rond het inzetten van nieuwe technologieën... De consulting-activiteiten worden in belangrijke mate gefinancierd vanuit de klantorganisaties. Waar nodig werd de planning van lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

Sociale fraudebestrijding dankzij data-analyse

De permanente onderzoekscel 'Data Quality & Analytics' werkt hard aan de ondersteuning van de strijd tegen sociale fraude. Door het samenbrengen van datasets, data quality technieken en het toepassen van Predictive Analytics blijkt een efficiënte detectie van verschillende frauderisico's mogelijk. Geavanceerde methoden combineren klassieke datamining met datavisualisatie en (social) network analytics. Smals Research heeft aangetoond dat netwerkanalyse- en visualisatietechnieken een uitstekend instrument zijn om fraudepatronen en andere risicofenomenen tijdig te helpen detecteren en efficiënt te analyseren. In 2017 ontwikkelde het research team meerdere scripts met de bedoeling de Data Scientists bij de RSZ permanente ondersteuning te bieden om deze technieken en methodes zelf concreet in te zetten in haar strijd tegen de sociale fraude en andere inningsrisico's. In de loop van 2018 werden de technieken van netwerk en graph analytics met succes verder geïntroduceerd binnen de RSZ. De introductie van de graph database Neo4J en bijhorende dienstverlening is hier een rechtstreeks gevolg van.

Blockchain

Blockchain wordt gezien als een veelbelovende technologie die de manier waarop met vertrouwen omgegaan wordt in de digitale wereld drastisch kan veranderen. Ondanks de hype heeft Smals Research steeds een erg nuchtere kijk gehad, waardoor ze in 2018 haar autoriteit binnen en buiten de sector heeft kunnen versterken. Zo werd Smals Research gevraagd als spreker voor 12 conferenties en 8 interviews in het kader van thesissen. Verder realiseerde Smals Research 9 externe publicaties en werd er een gastcollege gegeven aan de KU Leuven. Een stevig netwerk werd uitgebouwd en een medewerker werd namens Smals opgenomen in de Beltug Blockchain Task Force, wat een multidisciplinaire groep is van Belgische Blockchain experts.

Instellingen waaronder FPD, RIZIV, RVA, KSZ en FAW wilden de technologie verkennen. In dit proces heeft Smals Research een begeleidende rol gespeeld, onder meer in het uitklaren van de technologie, in het bijstellen van de verwachtingen en in de zoektocht naar nuttige toepassingen. In 2018 realiseerde Smals Research een proof of concept voor een aantoonbaarheidsdienst die gekoppeld kan worden aan de verzending van berichten via een e-Box.

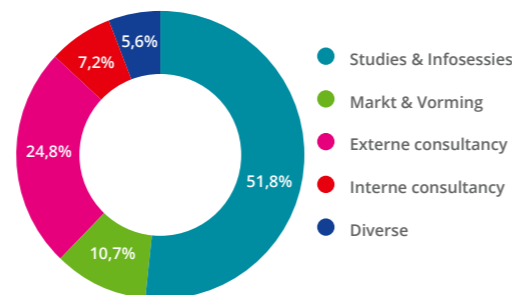


Artificiële Intelligentie

Zelfrijdende auto's en geautomatiseerde medische diagnoses waren 20 jaar geleden nog sciencefiction, maar vinden vandaag steeds meer hun weg naar de realiteit. Toegenomen computerkracht, big data beschikbaar via de cloud en slimmere algoritmen bieden nieuwe mogelijkheden voor AI-toepassingen. Met de studie "Verkenning van AI" werd de nodige basiskennis van artificiële intelligentie en machine learning verworven. Diverse proefprojecten werden gerealiseerd met betrekking tot onder meer Natural Language Processing. In 2018 maakte de RSZ de chatbot Student@Work toegankelijk en vonden er experimenten met Robotic Process Automation, een potentiële schakel om AI toe te passen in bestaande systemen, plaats. In 2019 zal er via het studieproject "Productiviteitsverhoging voor AI" gekeken worden hoe AI in de praktijk sneller kan worden ingezet door gebruik te maken van tools, platformen en oproepbare services (API's). Er wordt ook actief uitgekeken naar een business case voor IA in de gezondheidszorg.

Overzicht activiteiten 2018

Studies & Infosessies	51,8%
Markt & Vorming	10,7%
Externe consultancy	24,8%
Interne consultancy	7,2%
Diverse	5,6%



Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2018 schreven 320 geïnteresseerden zich in voor één van de twee infosessies. Met gemiddeld 160 inschrijvingen per sessie, waarvan gemiddeld 54 interne en 106 externe deelnemers, was de publieke interesse groot. De tevredenheid van de deelnemers lag voor beide sessies erg hoog met gemiddeld 4,2 (maximumscore = 5).

Naast de publieke Infosessies organiseerde de sectie Onderzoek ook enkele kleinere sessies of workshops op vraag van individuele klanten, met name:

- Chatbot Dimona via Google Assistant (RSZ)
- Sterke mobiele authenticatie (RVA)
- Op zoek naar blockchain cases (SFPD)
- AI en chatbots (RJV)
- Loopbaanonderbreking op de blockchain (RVA)
- Blockchain, Conversational Interfaces, Graph Databases & Network Analytics (RIZIV)
- Blockchain aantoonbaarheidsdienst (KSZ werkgroep Informatieveiligheid, eHealth werkgroep Infosec)
- Presentatie van de onderzoeksresultaten (RSZ stuurgroep AI)
- Conversational Interfaces en Chatbots (FOD Financiën)
- Blockchain (FAVV)

In 2018 werden er voor het eerst twee korte technology briefings georganiseerd op het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid. Via dit platform geeft Smals toelichting over innovaties en toont ze nieuwe concepten:

- Graph & Network Analytics (12/10/2018)
- Conversational Interfaces & Chatbots (7/12/2018)

Infosessie	Externe inschrijvingen	Interne inschrijvingen	Totaal	Evaluatie (max. 5)
Conversational Interfaces & Chatbots	95	53	148	4,4
From Blockchain to Reality	117	55	172	3,9
Totaal	212	108	320	4,2

Op de Research-radar

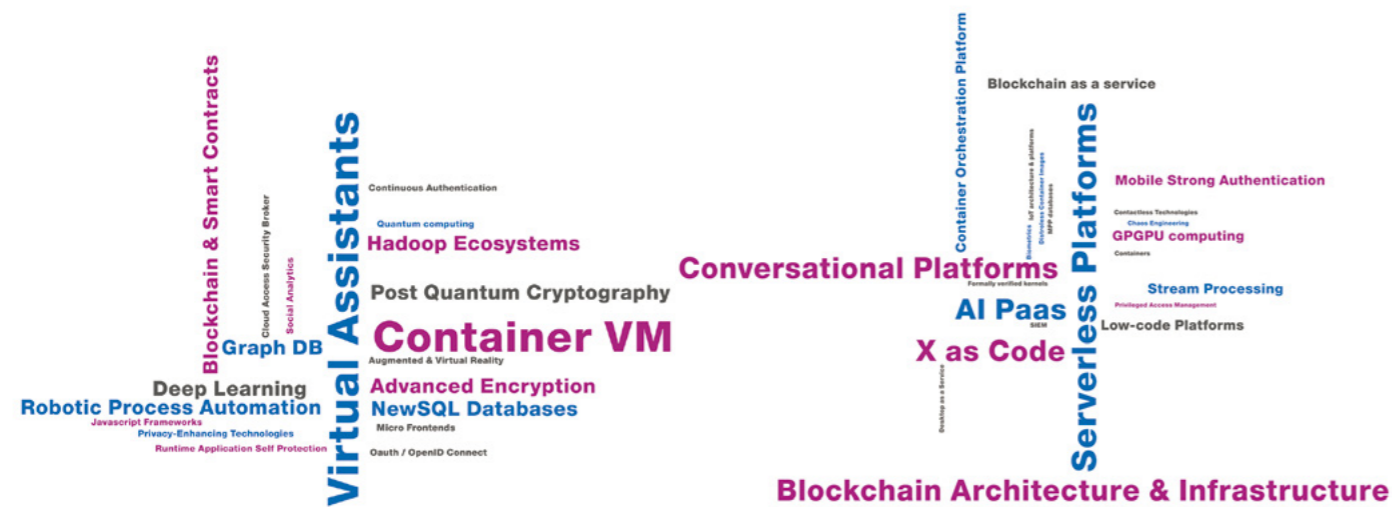
Activiteiten zoals 'Technology Watch', marktopvolging en vorming brengen interessante technologische evoluties zo vroeg mogelijk op de radar. Specifieke onderzoeksdomeinen worden in samenspraak met de leden en het management van Smals, op basis van het jaarlijkse onderzoeksplan, uitgewerkt in de vorm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

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



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

Approach radar: Methodologie, Aanpak & Architecturale stijl



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

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

Onderzoeksdomeinen in 2018

AI, Conversational Interfaces & RPA: Welke meerwaarde kan Artificiële Intelligentie vandaag al bieden aan de leden van Smals? We denken aan het automatiseren van repetitieve taken om menselijke arbeid in te zetten voor de moeilijkere en meer creatieve problemen. Naast de studie “Verkenning van AI” die zich onder meer focust op machine learning, werd een onderzoeksproject over conversational interfaces gerealiseerd. Sinds maart 2018 wordt de chatbot voor Student@Work in de praktijk gebruikt. Studenten kunnen zo op eender welk tijdstip online vragen stellen over studentenarbeid. Op basis van de AI-tool IBM Watson Assistant kan de chatbot een honderdtal vragen beantwoorden in het Nederlands én het Frans. Verder realiseerde Smals research een werkende proefopstelling van een Nederlandstalige conversational interface voor de toepassing Check Inhoudingsplicht. Deze toepassing biedt de mogelijkheid om via Google Assistant mondeling aan het systeem te vragen of een bepaalde onderneming schulden heeft bij RSZ en FOD Financiën.

Een andere toepassing van Artificiële Intelligentie is de zogenaamde Robotic Process Automation (RPA). In 2018 werden er verschillende experimenten met RPA opgezet. Een van de cases, waarbij een RSZ-medewerker maandelijks 500 tot 700 pdf-documenten manueel moet uploaden in een systeem, kon in de proefopstelling volledig geautomatiseerd worden met RPA. Het studieproject rond RPA zal in 2019 verder worden gezet.

Blockchain in de praktijk: Blockchain laat toe om transacties gedistribueerd, transparant en veilig op te slaan en via het internet te publiceren, zonder nood aan een centrale partij. De technologie is veelbesproken en algemeen erkend als disruptief. Smals bouwt verder op de studie “Blockchain & Smart Contracts” uit 2017. De studie van 2018 wil via concrete, relevante cases de praktische inzetbaarheid van blockchain en smart contracts afdrukken.

Eind 2017 startte Smals Research met een concrete case: een aantoonbaarheidsdienst die kan worden gekoppeld aan de verzending van berichten via een eBox. Deze studie resulteerde in 2018 in een werkende proof of concept in de cloud, waarbij maximaal rekening gehouden werd met zowel de functionele als de niet-functionele (bv. veiligheid) vereisten om bij groen licht van de klant zo snel mogelijk in productie te kunnen gaan.

Sociale Fraudebestrijding & Network Analytics: Dit project, deels gefinancierd door de RSZ, is een combinatie van research en de praktische oplevering van modellen die indicaties van sociale fraude detecteren. Netwerkanalyse- en visualisatietechnieken zijn een uitstekend instrument om fraudepatronen en andere risicofenomenen tijdig te detecteren en efficiënt te analyseren. In 2017 werden de voorgestelde technieken en methodes voor netwerkanalyse concreet ingezet in de strijd tegen de sociale fraude, onder meer inzake sociale dumping en mogelijk misbruik van de ‘superbonus’. Hiertoe werden verschillende scripts ontwikkeld en werd het concept van de Graph-databank geïntroduceerd. In 2018 lichtte Smals Research haar aanpak toe op Infosecurity met de conferentie Fighting Fraud with Graph Databases. Begin 2019 vonden er heel wat experimenten plaats om de RSZ de mogelijkheid te bieden om zelf gegevens uit de nieuwe graph database Neo4J af te leiden.

Consultancy-opdrachten

De research-afdeling van Smals stelt haar expertise elk jaar ter beschikking van klanten-leden voor de begeleiding van individuele projecten, via haalbaarheidsstudies, pilootprojecten, leveranciersselecties, lastenboeken, business-analyses, data quality projecten en ander advies. Technische en niet-technische consultancy voor de leden maakten in 2018 zo'n 32% van alle onderzoeksactiviteiten uit.

Data Quality cel

Een permanente onderzoekscel werkt binnen Smals aan problematieken rond gegevenskwaliteit, zoals data governance, standaardisatie, auditstrategieën, integratie van gegevens uit meerdere bronnen en het vermijden van redundantie. Hun expertise staat permanent ten dienste van de Smals-leden. In de loop der jaren werd een zeer volledig dienstenaanbod uitgewerkt, dat raadpleegbaar is op www.smals.be/nl/content/data-quality. Sinds 2017 kent de data quality problematiek een verhoogde interesse bij de leden wat resulteerde in heel wat nieuwe opdrachten, en werd de data quality cel uitgebreid door een samenwerking met de operationele diensten binnen Smals.

Bestrijding Sociale Fraude

Sinds 2012 legt de Data Quality cel zich ook toe op data-analyse en predictive analytics met bijzondere aandacht voor het bestrijden van sociale fraude. In de loop van 2018 werden de technieken van netwerk en graph analytics met succes verder geïntroduceerd binnen de RSZ. Zo werd midden 2018 de graph database Neo4J officieel geïntroduceerd. Eind 2018 voerde Smals Research experimenten uit met een interactieve tool, die ervoor moet zorgen dat de RSZ zelf gegevens uit een graph database zal kunnen afleiden.

Business Analyse

In samenwerking met het Business Analyse Competence Center van Smals, voert het onderzoeksteam al jaren business analyse missies uit voor moeilijkere en grotere opdrachten, doorgaans gekenmerkt door een verscheidenheid aan betrokken partijen en eerder uitdagende doelstellingen. Daarbij werd in de loop der jaren een belangrijke expertise opgebouwd binnen het domein van de gezondheidszorg.

Policy Deployment

Bij een nieuwe beleidsbeslissing dient steeds nagegaan te worden hoe deze ingebed kan worden in de bestaande omgeving. Dit vereist een afstemming met de betrokken actoren op diverse vlakken. Veelal omvat de afstemming ook een technisch luik waarbij de impact op informatiestromen, systemen en processen bepaald moet worden.

Door Smals Research werden technieken ontwikkeld die de leden van Smals kunnen ondersteunen bij het ontwikkelen van een implementatiepad voor een nieuwe beleidsmaatregel. Deze technieken laten toe dat de nieuwe maatregel, met een minimale weerstand bij de betrokken actoren, verankerd kan worden in de bestaande context.



Publicaties in 2018

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

Product – Quick reviews

Grafana – Monitoring, Analytics, Dashboard (Quick Review 81, 3/2018, Joachim Ganseman)
Multichain 1.0.4 – Permissioned Blockchain Technology (Quick Review 82, 5/2018, Kristof Verslype)
Jupyter Notebook – Environnement interactif de programmation (Quick Review 83, 11/2018, Vandy Berten)
TextGain API – Service d'analyse de textes (Quick Review 84, 11/2018, Katy Fokou)
Futuræ SoundProof – Zero-touch authenticatie (Quick Review 85, 12/2018, Bert Vanhalst)
UiPath – Robotic Process Automation (Quick Review 86, 12/2018, Koen Vanderkimpen)

Presentaties

7 Myths About Bitcoin @ Infosecurity 2018 (3/2018, Kristof Verslype)
Conversational interfaces en chatbots (9/2018, Joachim Ganseman en Bert Vanhalst)
From Blockchain to Reality – Cases, ervaringen & lessons learned (11/2018, Kristof Verslype)
Voorbij de hype – Virtueel geld, Blockchain & Smart Contracts (21/11/2018, Kristof Verslype)
Blockchain: A Matter of Trust? (03/12/2018, Kristof Verslype)

Online media

Publicaties van de sectie Onderzoek zijn publiek beschikbaar via de Research-website www.smalsresearch.be en de Smals-website www.smals.be/research. In de loop van 2018 werden er 21 artikels gepubliceerd op de blog van onderzoek:

Blockchain & Smart Contracts – FAQ voor Juristen (9/01/2018, Kristof Verslype)
Enkele valkuilen in AI (23/01/2018, Joachim Ganseman)
Welke nieuwe informatiestromen na de zesde staats hervorming? (6/02/2018, Renzo Lyon)
Enkele valkuilen met smart contracts in Ethereum (20/02/2018, Kristof Verslype)
Wat als we medische parameters zouden kunnen delen? (06/03/2018, Renzo Lyon)
Architecturale Evoluties, deel 1 (21/03/2018, Koen Vanderkimpen)
Linking Together Personal Data in the Era of Big Data & GDPR (18/04/2018, Kristof Verslype)
Data Quality & “back tracking”: depuis les premières expérimentations à la parution d’un Arrêté Royal (14/05/2018, Isabelle Boydens)
Le marché du travail salarié en Belgique : une analyse réseau, 1/3 (30/05/2018, Vandy Berten)
Chatbot Student@Work: lessons learned (12/06/2018, Bert Vanhalst)
Le marché du travail salarié en Belgique : une analyse réseau, 2/3 (26/06/2018, Vandy Berten)
Blockchain en gedistribueerd vertrouwen – Hoe zit dat nu precies ? 1/3 (10/07/2018, Kristof Verslype)
Le marché du travail salarié en Belgique : une analyse réseau, 3/3 (24/07/2018, Vandy Berten)
Web Authentication (07/08/2018, Bert Vanhalst)
Blockchain en gedistribueerd vertrouwen – Hoe zit dat nu precies ? 2/3 (21/08/2018, Kristof Verslype)
BeSure – Een realistische blockchain case voor de overheid (04/09/2018, Kristof Verslype)
Blockchain & gedistribueerd vertrouwen, 3/3: het blockchain trilemma (18/09/2018, Kristof Verslype)
Is spraak de interface van de toekomst? (04/10/2018, Bert Vanhalst)
Facetten van Natural Language Processing – deel 1 (15/10/2018, Joachim Ganseman)
Architecturale Evoluties, deel 2 (06/11/2018, Koen Vanderkimpen)
Robotic Process Automation (13/12/2018, Koen Vanderkimpen)

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



Projecten

Dossiers Vlaams groeipakket vlot online consulteerbaar

Als gevolg van de zesde staatshervorming zijn de regio's nu bevoegd voor de uitbetaling van de gezinsbijslag. In Vlaanderen kreeg het geheel van kinderbijslag, schooltoeslag en allerhande extra's de naam 'groeipakket'. Om een goede opvolging te verzekeren, door onder meer Kind & Gezin, de nieuwe uitbetalingsinstelling VUTG en de private actoren, ontwikkelde Smals een transversaal documentbeheersysteem, geïntegreerd met Archiving-as-a-Service. Deze G-Clouddienst garandeert de bewaring op lange termijn en de wettelijke bewijskracht. De documenten zijn dankzij het toevoegen van meta-informatie gemakkelijk te categoriseren en vlot te doorzoeken. Ze zijn terug te vinden via de Groeipakket-portaalsite en via de specifieke dossiertoepassing van elke uitbetaler. Wanneer een burger in de toekomst van uitbetaler zou veranderen, krijgt de nieuwe uitbetaler meteen toegang tot diens persoonlijke documenten. Het documentbeheerplatform werd bewust generiek ontworpen op het vlak van de bedrijfsprocessen en is daarom zeer breed herbruikbaar.

Kinderbijslag online voor 170.000 families in Wallonië

Door de zesde staatshervorming is de berekening en de uitbetaling van de kinderbijslag voortaan toevertrouwd aan de regio's. In Wallonië zorgt het nieuw opgerichte agentschap FamiWal hiervoor. In de tweede helft van 2018 gebeurde de oprichting van het agentschap en het opzetten van de nodige ICT-systemen in recordtijd, mede dankzij het G-Cloud-dienstenaanbod. Zo'n 170.000 families in Wallonië hebben sinds begin 2019 een dossier bij FamiWal voor de uitbetaling van de kinderbijslag en eventuele geboortepremies. Ze kunnen zelf hun contactgegevens beheren en hun betalingen nakijken via de beveiligde portaalsite 'MyFamiWal'.

	METAXA
	Kind & Gezin, VUTG
	Live
	Camunda, G-Cloud AaaS, Java, Microservices

	MyFamiwal
	AviQ, FamiWal
	Live
	CSAM, G-Cloud HypaaS, G-Cloud VMaaS
www.myfamiwal.be	



DigiWAL	
	FAMIWAL
	Live
	Arcsys, G-Cloud VMaaS, Java, Kofax



INSISTO	
	Jongerenwelzijn
	Live
	G-Cloud Greenshift, Java, Oracle, Rest client



e-Youth	
	Jongerenwelzijn
	Live, fase 3
	eHealth I.AM Connect, G-Cloud Greenshift, JBoss EAP7, Postgres, Rest microservices, OAuth 2.0



Gemeenschappelijk klantenbestand 2.0	
	Jongerenwelzijn, Kind en Gezin, VAPH, VAZG, WVG
	Live
	Java, G-Cloud Greenshift, Postgres, Rest/Json, OAuth, Webapp

Scanning en digitale archivering voor Waalse gezinsbijslag

Als gevolg van de zesde staatshervorming zijn de regio's nu bevoegd voor de gezinsbijslag. In Wallonië is FAMIWAL nu uitbetalingsinstelling voor kinderbijslagdossiers die tot en met 2018 door FAMIFED werden beheerd. Smals zette voor hen een archiefbeheersysteem op, en een oplossing voor scanning van alle inkomende briefwisseling. Tijdens het project werden ook zo'n twee miljoen documenten overgebracht van FAMIFED naar FAMIWAL. Ze dienen onder meer voor het dossierbeheer en de berekening van de tegoeden. Voor de betrokken gezinnen werd zo een quasi-perfecte continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd.

Digitale toegangspoort voor crisisjeugdhulp

Jaarlijks krijgen zo'n 19.900 Vlaamse jongeren opvang of andere hulp, omwille van moeilijkheden in hun thuissituatie, hun persoonlijke situatie of door een handicap. Via het informatiesysteem 'intersectorale toegangspoort' kunnen instellingen voor jeugdhulp, zoals Kind en Gezin en het Centrum Algemeen Welzijnswerk, de jongeren nu dag en nacht aanmelden. Ook vanuit de Jeugdrechtbank kan een dossier worden opgestart. Op maat van de specifieke probleemsituatie van de jongere gaat een jeugdhulpregisseur dan op zoek naar een voorziening met de juiste zorgmodules binnen de juiste regio. Zo'n 759 Vlaamse voorzieningen melden hulpvragen aan via INSISTO. Sinds 2018 is het mogelijk om met INSISTO twee nieuwe processen te beheren: cliëntoverleg en bemiddeling. Bij een cliëntoverleg komen de jongere, de hulpverlener(s), andere betrokkenen en een onafhankelijke voorzitter samen om de hulpverlening beter af te stemmen. Jongeren kunnen ook een beroep doen op een externe bemiddelaar wanneer een conflict de hulpverlening in het gedrang brengt. INSISTO kreeg een eervolle nominatie in de categorie 'Beste Samenwerking' voor de Agoria e-Gov Awards 2016.

Beter aangepaste begeleiding voor jongeren in moeilijkheden

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

Authentieke bron voor Vlaamse zorgactoren

Erkende zorgverleners en zorgvoorzieningen in Vlaanderen staan voortdurend in interactie met de overheid. Agentschappen zoals Jongerenwelzijn, Kind en Gezin, VAPH, Zorg en Gezondheid gebruiken daarbij het CoBRHA-bestand om klanten te identificeren. Het gemeenschappelijk klantenbestand (GKB), de authentieke bron achter CoBRHA, bevat informatie over elke zorgactor, zoals de rechtsvorm, de bestuurders, de entiteiten, de vestigingen, de erkenning en de bankgegevens. Het GKB garandeert beter de integriteit van de gegevens, en laat een flexibele ontsluiting toe via webservices. In 2018 werd het GKB volledig vernieuwd. Voor Kind en Gezin en het VAPH werden webservices van de nieuwe generatie toegevoegd, waardoor een rechtstreekse integratie tussen hun informatiesystemen en het GKB mogelijk is. Wanneer Kind en Gezin bijvoorbeeld een nieuwe entiteit voor kinderopvang opstart, beschikken alle actoren op het terrein zo meteen over de juiste basisgegevens.





Medische informatie van Vlaamse burgers en kinderen veilig online

Wanneer huisartsen, apothekers, thuisverplegers en tandartsen niet beschikken over een totaalbeeld van de patiënt kan dit leiden tot vergissingen, overmedicatie of erger. Met het uitwisselingsplatform Vitalink kunnen alle actoren in de eerstelijnszorg het medicatieschema van een patiënt online raadplegen en opvolgen. Patiënten in Vlaanderen ontsluiten, mits hun geïnformeerde toestemming, hun medicatieschema voor de behandelende arts, verpleger, apotheker of het ziekenhuis. Fijnmazige toegangscontrole verifieert de rol en de therapeutische relatie, terwijl alle informatie online wordt bewaard in een hoogbeveiligde private Cloud met een dubbele toegangssleutel. Eind 2018 bevatte Vitalink meer dan 2,2 miljoen samengevatte medische dossiers (Sumehr), de vaccinatiehistoriek van bijna 4 miljoen burgers en ongeveer 790.000 medicatieschema's. Sinds 2017 zijn ook de kinddossiers beschikbaar in Vitalink. Ondertussen werden al meer dan 320.000 dossiers van jonge kinderen toegevoegd. Het werkelijk gebruik bedroeg eind 2018 zo'n 4 miljoen consultaties per maand. In de toekomst zal de medische opvolging van prematuur geboren kinderen vanop afstand mogelijk zijn. Professionals kunnen perinatale gegevens dan rechtstreeks uploaden in Vitalink via hun mobiel toestel.

Online self-service-loket voor parkeerkaart en erkenning handicap

Volwassen personen met een handicap hebben onder bepaalde voorwaarden recht op een uitkering, of andere voordelen zoals een parkeerkaart, korting voor het openbaar vervoer. De aanvraag van de erkenning en de sociale voordelen gebeurt nu elektronisch via de dossiertoepassing 'MyHandicap'. Ook wijzigingen in de persoonlijke situatie worden online doorgegeven. Via een aantal vragenlijsten, in te vullen door de burger, eventueel met assistentie van een arts of vertrouwenspersoon, gebeurt een eerste zelfevaluatie via meerkeuzevragen. In de toekomst zal ook een afspraak met de controlearts online kunnen worden gepland. De vragenlijsten worden voor een optimaal gebruiksgemak dynamisch aangepast in functie van de antwoorden. Bij het bewaren krijgt de burger een digitale kopie van de aanvraag in PDF-vorm, terwijl de verstrekte gegevens automatisch worden toegevoegd in de administratieve systemen van de FOD Sociale Zekerheid.

Zorgbehoevende burgers sneller geholpen met uniforme vragenlijsten



	BelRAI 2.0
	FOD VVWL
	Live
	Angular, G-Cloud Greenshift, PostgreSQL, REST, SOAP
	www.belrai.org

Zorgverleners van verschillende instellingen hadden in het verleden vaak elk hun eigen vragenlijsten om de gezondheidstoestand van hulpbehoevenden te screenen. Voortaan kunnen ze het webplatform BelRAI 2.0 gebruiken, het Belgische Resident Assessment Instrument, waardoor het volstaat om slechts één gestandaardiseerd en gestructureerd screeningsformulier in te vullen. De graad van zorgbehoevendheid en de zorgrisico's worden vlot berekend aan de hand van algoritmes in de uniforme, meertalige vragenlijsten. Dankzij het gebruik van de inschalingsinstrumenten kan de gezondheidsevolutie van kwetsbare burgers beter opgevolgd worden. In 2018 maakten 273 zorgverleners reeds gebruik van BelRAI 2.0 en ondergingen 1458 burgers een evaluatie. Nieuwkomers in de zorgverlening kunnen dan weer ervaring opdoen met de BelRAI-screening via een demoversie op Belrai.org.

Nieuwe overheidsapp geeft kwetsbare burgers vlotter toegang tot sociale voordelen



	MyBenefits
	KSZ
	Live
	Angular, Elasticsearch, Elasticms, Php, G-Cloud Openshift, Ionic, REST webservices,
	www.mybenefits.fgov.be

Zo'n twee miljoen burgers hebben recht op sociale voordelen. Dat kan gaan van lagere elektriciteitstarieven voor mensen in financiële moeilijkheden tot kortingen in pretparken en musea voor mensen met een beperking. Vaak maken kwetsbare burgers geen gebruik van deze voordelen, omdat ze hiervoor eerst een attest moeten aanvragen. Met de app MyBenefits verdwijnt deze administratieve drempel. Burgers hebben hun attest zo altijd en overal bij zich. Door een unieke code te scannen in de app, kunnen lokale overheden en organisaties de voordelen onmiddellijk toekennen. De app draagt er zo aan bij dat kwetsbare mensen hun rechten niet mislopen.

Interactieve statistieken brengen maatschappelijke integratie in kaart



	Mistatis
	POD MI
	Live
	Elasticms, Elasticsearch, G-Cloud Greenshift
	stat.mi-is.be

Om zo transparant mogelijk te zijn, stelt de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) haar gegevens voortaan online ter beschikking in de vorm van dynamische statistieken. Dankzij deze "Barometer voor maatschappelijke integratie" krijgen burgers, onderzoekers en overheden snel een zicht op, bijvoorbeeld, de evolutie van het aantal leefloonbegunstigden per gemeente. Het instrument is bijzonder nuttig voor OCMW's die zo hun resultaten kunnen vergelijken met die van andere gemeentes. De POD MI doet hiervoor een beroep op een kostenefficiënte opensource-oplossing die Elasticsearch als zoekmotor en Elasticms als content management applicatie gebruikt. De interactieve dashboards die Smals aanleverde zijn bovendien zo gebouwd dat ze tegen een zeer lage ontwikkelkost herbruikbaar zijn voor andere projecten. In 2018 werd een nieuw type dashboard toegevoegd. Gelijkaardige gemeenten, steden en regio's kunnen zo met elkaar vergeleken worden, zoals gemeenten op het platteland of aan de kust. Ook kunnen de cijfers onder andere weergegeven worden per leeftijdsgroep, geslacht en gezinssamenstelling voor een realistischere kijk op de resultaten.

Objectieven voor Maatschappelijke Integratie beter zichtbaar



	IntraSPPIS
	POD MI
	Live
	SharePoint

Het intranet van de POD Maatschappelijke Integratie werd uitgebreid met een aantal tools die de eigen medewerkers beter betrekken bij het beleid. Per dienst wordt de strategie vertaald naar operationele objectieven, die voortaan permanent zichtbaar zijn binnen de eigen intranet-werkruimte. Teams krijgen enkel te zien wat hen echt aanbelangt. Voor de inspecteur zijn er handige dashboards om de prioriteiten qua opvolging te bewaken, dossiers en inspectieverslagen sneller terug te vinden. Voor alle medewerkers is er een online ideeënbus, met een workflow om ze te beoordelen en op te volgen. Tot slot kunnen ervaringsdeskundigen op het vlak van armoede en sociale integratie hun kennis vlotter delen.



Vitalink 2.0

	VAZG
	Live
	Java, MySQL, G-Cloud OpenShift, SOAP en REST webservices



MyHandicap

	FOD SZ
	Live
	CSAM, Java, Struts, WebApp, Webservices
	www.socialezekerheid.be/citizen/nl/handicap-invaliditeit/



1733

FOD VVVL, FOD Binnenlandse Zaken

In pilootfase

Angular JS, ASTRID, eHealthBox, end-to-endencryptie

Huisarts van wacht makkelijker bereikbaar via centraal telefoonnummer 1733

Wie een huisarts van wacht nodig heeft, hoeft in de toekomst niet langer eerst naar het juiste telefoonnummer te zoeken. Alle huisartsen van wacht zullen dan bereikbaar zijn via het centraal telefoonnummer 1733. In sommige regio's wordt dit nummer nu al gebruikt. Deze regio's werden in 2019 verder uitgebreid. Bij een inkomende oproep stelt een telefoonoperator de nodige vragen om de situatie van de beller in te schatten. Als deze een huisarts van wacht nodig heeft, wordt via de eHealthBox een automatisch bericht gestuurd naar de medische wachtpost, of in sommige gevallen rechtstreeks naar de dokter van wacht die zich in de zone van de beller bevindt. Deze neemt vervolgens contact op met de beller. De nummers 100 en 112 blijven bestaan voor dringende medische hulp. Het doel van dit semi-geautomatiseerd platform is om de noodcentrales 100 en 112 te ontlasten, zodat de operatoren zich beter kunnen focussen op spoedgevallen. Elk jaar zijn er gemiddeld zo'n 1,4 miljoen oproepen voor een huisarts van wacht.



Robuust integratieplatform voor massale gegevensstromen

Wanneer e-government zo belangrijk wordt dat dag en nacht massaal veel gegevens worden gedeeld, moet de verwerking snel en zonder fout verlopen. Voor het eHealth-platform gaat het al om meer dan één miljard transacties per maand. Daarom wordt volop ingezet op een nieuwe generatie webservices – op basis van Application Programming Interfaces (API) en Representational State Transfer (REST) – en een platform om dat in goede banen te leiden. Bestaande technologie werd uitgebouwd tot een generieke herbruikbare dienst binnen het G-Cloud-programma, het Federaal Serviceplatform, inclusief beheer en monitoring. In 2018 werden al een aantal eHealth-diensten omgeschakeld naar het nieuwe platform, goed voor zo'n 70% van het totale transactievolume. De nieuwe technologie zorgt voor tijdswinst bij het opzetten van nieuwe webservices én voor kostenbesparing. Het risico op menselijke fouten wordt grotendeels vermeden dankzij automatisering. Tot slot ligt de piekcapaciteit van de nieuwe infrastructuur een stuk hoger, tot 2000 à 3000 aanvragen per seconde voor het eHealth-platform. Ondertussen worden ook toepassingen op het portaal SocialeZekerheid.be omgeschakeld naar de nieuwe dienst.



Orgadon

FOD VVVL, FAGG

In ontwikkeling

CSAM, Java, JSF, WebApp

Wilsbeschikking voor orgaandonatie online en bij de huisarts

Bij een overlijden, kan een snelle beslissing over orgaandonatie helpen om levens te redden. Vaak is het voor de nabestaanden nochtans een moeilijke beslissing, op een erg pijnlijk moment. De Belgische wetgever voorziet daarom dat elke burger zelf zijn akkoord of weigering kan laten registreren. Tot op heden gebeurt dat via de gemeente. Dankzij de herwerking van de toepassing 'Orgadon' zal het in de toekomst mogelijk zijn om deze wilsbeschikking ook direct zelf online te laten registreren, of via de huisarts. Dit moet helpen om de drempel voor deze delicate beslissing verder te verlagen. In de nieuwe toepassing zal de wilsbeschikking bovendien worden verruimd naar organen en lichaamswefsel. Als burger krijgt u dan een granulaire keuze, om uw akkoord of weigering te geven, voor een transplantatie om anderen te genezen, om te dienen voor wetenschappelijk onderzoek, of voor de ontwikkeling van innovatieve medicatie.



Emergency Medical Service Registry

FOD VVVL

Live

Java, Postgres, OpenShift

Vergemeende registratie voor interventies ziekenwagendiensten

De interventies van MUG-spoeddiensten worden al enkele jaren bijgehouden in een centraal register. Sinds 1 januari 2019 worden ook de interventies van ambulances geregistreerd. In het Emergency Medical Service Registry (EMSR) komen op termijn alle gegevens samen over de ingezette middelen voor patiënten en de verstrekte zorg tijdens elk traject met een ziekenwagendienst. Ziekenwagendiensten kunnen vóór elke rit gegevens registreren zoals de details van de rit, de identiteit en de medische toestand van de patiënt. De informatie staat vervolgens ter beschikking van het ziekenhuis waar de patiënt wordt opgenomen. Verder wordt een selectie van de gegevens meegedeeld aan de FOD Volksgezondheid (ritgegevens en geanonimiseerde patiëntgegevens), het RIZIV en het Fonds Dringende geneeskundige hulpverlening (ritgegevens en niet-medische persoonsgegevens). Op 6 februari 2019 waren er reeds 8541 ritten geregistreerd in het EMSR. Dit aantal zal nog toenemen in de toekomst.



Personal Health Viewer

FOD Volksgezondheid

Live

CSAM, Elasticms, ElasticSearch, G-Cloud Greenshift

www.mijngezondheid.be

Check zelf je medische historiek met 'Mijn Gezondheid'

Sinds 2018 kunnen burgers hun gezondheidsgegevens die elektronisch beschikbaar zijn raadplegen op het portaal 'Mijn Gezondheid'. Zo kunnen patiënten onder andere hun vaccinaties en laboresultaten raadplegen. Burgers zijn zo beter geïnformeerd over hun gezondheidstoestand. Dankzij de medische historiek kunnen dubbele onderzoeken bovendien vermeden worden. Om de privacy te garanderen, moeten burgers zich aanmelden via eID of Itsme. De FOD Volksgezondheid stond in voor de ontwikkeling van het portaal dat verschillende persoonsgerelateerde gegevens presenteert. Smals werkte op haar beurt een technische oplossing uit waardoor belangrijke aanpassingen aan het informatieve gedeelte van het portaal onmiddellijk doorgevoerd kunnen worden.



MediPrima v2

eHealth-platform, HZIV, KSZ, POD MI

Live

Basisdiensten eHealth, Java, Oracle, Webservices, WebApp

Efficiënte terugbetaling huisarts en apotheek voor hulpbehoevenden

Iedereen in België heeft recht op dringende medische hulp, zelfs indien hij of zij niet beschikt over een ziekteverzekering, de Belgische nationaliteit of een vaste woonplaats. Dankzij MediPrima moeten de OCMW's, in dit geval, de terugbetaling van de medische zorgkosten niet langer voorfinancieren. Via gestructureerde commentaarvelden kunnen de OCMW's bijkomende bepalingen toevoegen, bijvoorbeeld over een maximumbedrag of de toepasbare conventie. De zorgverstrekkers genieten op hun beurt van een duidelijke garantie over de terugbetaling. De betaling verloopt nu volledig elektronisch via de HZIV, voor rekening van de POD Maatschappelijke Integratie. De arts attestert dat er wel degelijk sprake is van dringende medische hulp. De HZIV voorkomt eventueel misbruik en garandeert dat uniforme criteria gelden voor de terugbetaling. Sinds 2018 verwerkt het systeem naast hospitalisaties en ambulante zorgen ook een bezoek aan de huisarts, voor zover diens softwarepakket al aan de regeling is aangepast. In het najaar van 2019 volgen ook de apotheken. MediPrima helpt jaarlijks zo'n 22.000 personen. In een latere fase zullen alle burgers die OCMW-steuven krijgen het systeem kunnen gebruiken.





Online meldpunt voor ongewenste bijwerkingen van medicatie

	VONS
	FAGG
	Live
	Angular, Bootstrap, eHealth-basisdiensten, Java, OAuth2, Postgresql, REST web-services

www.eenbijwerkingmelden.be

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

Betere opvolging vrijwilligers voor klinische studies

Healthy Volunteers Management	
	FAGG
	Stand-by
	Angular, Bootstrap, eHealth-basisdiensten, Java, JOOQ, Postgresql, REST webservices

Wanneer bedrijven een nieuw geneesmiddel op de markt willen brengen, kan het gebeuren dat gezonde personen vrijwillig worden gevraagd om tegen betaling deel te nemen aan klinische tests. Per jaar zouden zo'n 3000 burgers in België hieraan deelnemen. Uiteraard is zo'n vrijwillige deelname nooit helemaal zonder risico, in het bijzonder wanneer een burger zich regelmatig voor zulke studies aanmeldt. Wanneer de rustperiode tussen tests of bloedafnames niet voldoende groot is, kan er bovendien interferentie optreden tussen de studies en de gebruikte gezondheidsproducten. Het FAGG koos daarom om een controlesysteem op te zetten, waarin de vrijwilligers en de klinische studies worden aangemeld. Dit moet de verantwoordelijken van een klinische studie zekerheid geven dat een vrijwilliger wel degelijk in aanmerking komt voor deelname. Het FAGG zal beter de realiteit op het terrein kunnen opvolgen.

Meer kracht onder de motorkap voor eHealthBox

	eHealthbox High Capacity
	eHealth-platform
	In ontwikkeling
	AMQ, Angular, eHealth-basisdiensten, Java, Object Storage, Postgresql, SOAP, REST webservices

Eén van de eHealth-basisdiensten, het beveiligde berichtensysteem eHealthBox voor de uitwisseling van medische informatie, is de voorbije jaren erg populair geworden. De publicatie en raadpleging van is in de periode 2013-2017 zowat vertienvoudigd. Ondertussen spreken we over meer dan 85.000 gebruikers die dagelijks meer dan 2 miljoen berichten lezen en ruim 500.000 berichten publiceren. Een volledig nieuwe architectuur is nodig om ook in de toekomst een verdere forse groei toe te laten, zonder dat het systeem tegen zijn technische limieten aanloopt. De eHealthBox 'HC' zal vanaf 2020 beschikbaar zijn. Door het systeem op te splitsen in zogenaamde 'microservices' en door zware bijlagen apart op te slaan, zal het dan veel eenvoudiger zijn om op de juiste plaats extra capaciteit te voorzien. De oplossing zal ook herbruikbaar zijn, bijvoorbeeld voor soortgelijke berichtendiensten.

Veilige financiële rapportering voor zeven nationale ziekenfondsen

MutWeb	
	CDZ
	Live, fase-2
	CSAM, Java, JSF, PostgreSQL, WebApp

De Belgische mutualiteiten maken elk jaar een gedetailleerde jaarrekening over aan de Controledienst voor de Ziekenfondsen (CDZ). Op hun beurt zijn ze georganiseerd in meerdere entiteiten: de onderlinge verzekeringskassen en zorgkassen, met vaak een overkoepelende 'landsbond'. De financiële rapportering van alle ledenbijdragen en budgetten gebeurde daarom decentraal, met een validatie op de juiste niveaus, via de toepassing MutWeb. In een tweede fase zijn nu de gedetailleerde jaarrekeningen mee opgenomen. Aan elk onderdeel van de financiële rapportering is nu een contactpersoon gekoppeld. Deze aanpak is veilig, controleerbaar en vlot aanpasbaar aan de rekenregels die jaarlijks veranderen. De mutualiteiten kunnen de gegevens zelf bevragen voor opzoekingen ad-hoc, of statistieken. Het resultaat kan meteen ook als jaarrekening worden neergelegd bij de Nationale bank van België.

FAGG beheert voortaan registratie van medische hulpmiddelen

Een onderneming die in België medische hulpmiddelen, zoals implantaten of mobile health apps, op de markt wil brengen, heeft daarvoor de erkenning van het FAGG nodig. Met het oog op administratieve vereenvoudiging kunnen bedrijven zich via het webportaal van het FAGG volledig digitaal registreren, hun activiteit meedelen en het medisch hulpmiddel dat ze op de markt brengen aangeven. Voor de erkenning van Belgische ondernemingen is er een koppeling met de KBO, zodat het voor ondernemers volstaat hun gegevens slechts één keer aan de overheid te bezorgen. Voor buitenlandse ondernemingen gebeurt de erkenning aan de hand van het Europees BTW-nummer (VAT Information Exchange System). Elke aanvraag wordt door het FAGG gevalideerd of geweigerd. Deze interface draagt bij tot een beter toezicht op de markt door het FAGG en meer kwaliteit en veiligheid van medische hulpmiddelen. In het kader van het actieplan e-Gezondheid wordt de authentieke bron van medische hulpmiddelen van het RIZIV overgeheveld naar het FAGG. Het FAGG zal voortaan de registratie van de medische hulpmiddelen van a tot z beheren, terwijl het RIZIV instaat voor de terugbetaling van de medische hulpmiddelen.

Europese reglementering voor distributie medische hulpmiddelen

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

	RECAST
	FAGG
	In ontwikkeling
	Studie



Nieuwe website over stress en burn-out moet burger sensibiliseren

Wat zijn de signalen van een burn-out? Welke financiële tegemoetkomingen zijn er voorzien? Hoe is het mogelijk om opnieuw een professioneel leven op te bouwen? Op deze vragen krijgen burgers voortaan een antwoord op de website Stress en Burn-out. Deze dient niet enkel om burgers te sensibiliseren en op weg te helpen, maar is ook een handige tool voor werkgevers om het welzijn op het werk te bevorderen. Naast tips voor het herkennen of herstellen van een burn-out, wordt er ook aandacht besteed aan preventie, hulpverlening en nazorg. De website bevat al de nodige informatie rond het voorkomen van en het omgaan met een burn-out. Ook worden er een aantal nuttige opleidingen voorgesteld. In 2017 kampten volgens het Riziv zo'n 28.000 Belgen met een burn-out.

Vertrouwelijke online brievenbus voor elke Belgische burger

Digitaal is steeds vaker het dominante kanaal voor communicatie van de overheid met de burger. Daarbij is het belangrijk dat elektronische berichten altijd eenvoudig raadpleegbaar zijn en gegarandeerd bij de juiste persoon terechtkomen, met alle garanties voor vertrouwelijkheid en privacy. Liefst 550.000 burgers zijn ingeschreven voor eBox in 2018, een beveiligde online brievenbus van de Belgische overheid. Zij ontvingen in totaal meer dan zestien miljoen documenten elektronisch. Om te vermijden dat elke burger straks een aparte online brievenbus moet beheeren voor elk overheidsdomein, krijgt de nieuwe versie van de eBox Burger een gefedereerde structuur en kan dus elke burger hierdoor de documenten van meerdere bronnen op een enkele plaats terugvinden. Achter de schermen beheert elke publieke instelling zelf haar communicatie met de burger. Deze kan vervolgens geraadpleegd worden via een portaal dat de burger zelf kiest: de eBox van de overheid, of in een private partnerdienst zoals Doccle, POM of Zoomit. Ook privé-organisaties zullen in de toekomst documenten kunnen versturen naar de nieuwe gefedereerde brievenbus, indien de burger dat wenst. Naarmate meer instellingen en bedrijven hun documenten aanbieden, wordt de eBox immers interessanter en bijgevolg ook meer gebruikt. Voor een veilige toegang bewijst de burger zijn of haar identiteit met de eID of ITSME. In maart 2019 werd een wet goedgekeurd die elektronische uitwisselingen via de eBox gelijkstelt aan een aangetekende zending.

Stress & Burn-Out

FOD Sociale Zekerheid

Live

Drupal, G-Cloud
Greenshift

www.stressburnout.belgie.be

Gefedereerde eBox Burger

FOD BOSA, KSZ

Live

CSAM, Java, OAuth,
G-Cloud Greenshift,
REST webservices

www.doemaardigitaal.be/ebox



Weeraandeslag.be

FOD SZ, FOD WASO

Live

Elasticms, G-Cloud
Greenshift

www.weeraandeslag.be



Bijklussen

RSZ

Live

Angular, Typescript,
Java 8, Java EE 6,
Hibernate 4, Jax-rs 2

www.bijklussen.be



BeEESSI

FOD SZ, KSZ

In ontwikkeling

FAS, ITSME, BOSA RMA



Chatbot Student@Work

RSZ

Live

IBM Watson Assistant,
Node.js, Botkit,
PostgreSQL

[www.facebook.com/
StudentatworkBotNL](http://www.facebook.com/StudentatworkBotNL)

Online informatie voor re-integratie langdurig zieken en hun werkgevers

Langdurige ziekte is jammer genoeg een realiteit waarmee steeds meer werknemers en werkgevers in België in aanraking komen. Bovendien is een terugkeer naar de werkplek na een lange periode van afwezigheid een kritiek moment. Goede informatie moet zorgen voor meer begrip en een betere begeleiding bij re-integratie. De website Weeraandeslag.be geeft burgers en werkgevers een overzicht van mogelijkheden zoals deeltijdse werkhervatting of aangepast werk. Het kan ook gaan om zwangerschap in een risico-omgeving. Wat is de impact van een deeltijdse werkhervatting op je ziekte-uitkering? Uit welke fasen bestaat een re-integratietraject? Waarop heb je recht als zelfstandige, wanneer je langdurig ziek wordt? Wie zijn je belangrijkste contactpersonen? Op de website krijgen burgers en werkgevers een antwoord op dit soort vragen via toegankelijke teksten en brochures.

Onbelast bijverdienen mogelijk na registratie op online toepassing

Werknemers die minstens vier vijfde werken, zelfstandigen in hoofdberoep en gepensioneerden kunnen 6130 euro per kalenderjaar onbelast bijverdienen sinds juli 2018. Dit kunnen ze doen met taken in het verenigingsleven, klusjes bij kennissen en activiteiten binnen deelplatformen zoals Deliveroo. De inkomsten uit de eerste twee activiteiten moeten worden aangegeven via de online toepassing bijklussen.be. Smals stond in voor de ontwikkeling van de website en online dienst. Eind 2018 hadden burgers meer dan 11.400 aanmeldingen gedaan in de toepassing. Meer dan de helft van de aanmeldingen gaat over activiteiten bij sportclubs.

Europees knooppunt voor informatie-uitwisseling over sociale zekerheid

België was een absolute voorloper in de gestructureerde uitwisseling van digitale informatie over sociale zekerheid, met de oprichting van de KSZ in 1990. Voor een Europese harmonisering van de sociale bescherming wordt nu een systeem uitgewerkt dat zo'n 10.000 instellingen zal verbinden. Het EESSI-systeem, kort voor Electronic Exchange of Social Security Information, moet een koppeling opzetten met de bestaande nationale uitwisselingsplatformen. Daarnaast zijn er webtoepassingen voorzien om informatievragen ad-hoc of in kleine volumes te kunnen beantwoorden. Smals werkt aan de integratie van een webtoepassing voor de Belgische instellingen van sociale zekerheid. Gegeven het gevoelige karakter van de informatie, is een verhoogd veiligheidsniveau hierbij absoluut noodzakelijk. Als EESSI een realiteit wordt, zal de informatie-uitwisseling binnen Europa op termijn sneller en beter gestructureerd verlopen.

Chatbot Student@Work antwoordt studenten 24 uur op 24

Meer dan 450 000 jobstudenten kunnen per jaar 475 uur werken aan verminderde sociale bijdragen. Studenten stellen zich vaak dezelfde vragen: hoeveel uur mag ik nog werken? Hoe verkrijg ik een attest? Wat als ik mijn wachtwoord vergeten ben? Dankzij de chatbot Student@Work krijgen ze voortaan onmiddellijk antwoord. Of het nu weekend, avond of een feestdag is, de chatbot is permanent toegankelijk via Facebook en via de website. De bot heeft het antwoord op een honderdtal veel voorkomende vragen en kan omgaan met typfouten. Op basis van de AI-tool IBM Watson Assistant kon deze eind 2018 gemiddeld 7 op de 10 studenten helpen met hun vragen. Er is ook een Franstalige versie van de bot beschikbaar.



Kunstenaars vragen digitaal erkenning aan en houden prestaties online bij

	Artist@Work
	FOD Sociale Zekerheid
	Live
	Java, Postgres

Artiesten kunnen sinds 2014 bij de Commissie Kunstenaars een kunstenaarskaart of -visum aanvragen. Deze zijn telkens vijf jaar geldig. Zo kunnen ze belastingvrij een beperkte vergoeding ontvangen voor hun artistieke prestaties. Sinds 2019 hoeft de aanvraag niet meer per post te gebeuren, maar kunnen ze deze eenvoudig indienen via de webtoepassing Artist@Work. Naast de kaart en het visum kunnen artiesten ook een zelfstandigheidsverklaring aanvragen. Verder kunnen ze hun prestaties er digitaal bijhouden. Voor zowel de Commissie als de kunstenaars zelf betekent de toepassing een heuse administratieve vereenvoudiging. Controle-instanties kunnen bovendien misbruik van het kunstenaarsstatuut verder terugdringen. De website is dankzij zijn responsive design ook gebruiksvriendelijk op mobiele toestellen. In 2017 werden er in totaal 13.546 kaarten of visa aangevraagd. België telde eind 2018 zo'n 38.000 kunstenaars.



Elektronische brievenbus voor Belgische ondernemingen

	Evolutie eBox Onderneming
	RSZ
	In ontwikkeling
	CSAM, Java, OAuth, G-Cloud Greenshift, REST webservices

De RSZ zet al jarenlang fors in op het vervangen van papieren communicatie met de werkgevers en erkende sociale secretariaten door elektronische verzendingen. De eBox Onderneming is daarbij een essentieel hulpmiddel. Zo moet het in de toekomst nog gemakkelijker zijn om de verzonden berichten te doorzoeken. De eBox is niet langer gebonden aan specifieke noties uit de sociale zekerheid en is nu generiek. Overheden uit andere beleidsdomeinen kunnen dit kanaal ook gebruiken. Om KMO's te overtuigen van de eBox, werd er een vereenvoudigde procedure ontworpen voor registratie en gebruik. Naar aanleiding van de ontmoetingen met de ondernemingen werden de interface en het toegangsbeheer verder vereenvoudigd. Voor de kleinere organisaties volstaat het om een hoofdtoegangsbeheerder aan te duiden en een e-mailadres te bepalen dat zal gebruikt worden voor de notificaties om toegang te krijgen tot de eBox. De eBox biedt nu ook een bidirectionele communicatie tussen de overheid en de ondernemingen. Zij kunnen rechtstreeks vanuit de e-Box antwoorden op bepaalde berichten indien de verzender dit wenst. Door elementen van de eBox Burger te hergebruiken, is de eBox Onderneming eveneens een federatie van eBoxen geworden en ze zal er dus op termijn voor zorgen dat de ondernemingen de communicaties van alle instellingen op eenzelfde plaats terugvinden. Meer dan 67.000 ondernemingen gebruiken de eBox regelmatig en 11.000 ondernemingen kozen ervoor om hun documenten enkel op papier te ontvangen. In 2018 ontvingen zij samen meer dan vijf miljoen documenten elektronisch.



Helpende hand voor ondernemer die werkgever wordt

	Polaris
	RSZ
	Live, fase 1
	Angular, G-Cloud Greenshift, Java, JBoss, REST webservices
www.ikwilaanwerven.be	

Wanneer een kleine onderneming gaat groeien, wordt het vroeg of laat interessant om eigen medewerkers aan te trekken. Toch is de stap naar het werkgeverschap nog vaak een hoge drempel. Wat zijn de verplichtingen van een werkgever? Wat zijn de te verwachten kosten? Via de website ikwilaanwerven.be geeft de RSZ aan de ondernemers een helder en realistisch overzicht. De site bevat nu al een uitgebreide checklist van administratieve verplichtingen, praktische stappen om iemand in dienst te nemen, getuigenissen van ondernemers en financiële simulaties. Op termijn zal de site ook gepersonaliseerde informatie bevatten, en kanalen om direct in contact te treden met de RSZ, bijvoorbeeld via 'live chat' of via de e-Box Onderneming voor officiële communicatie. In een dashboard zal de ondernemer op termijn een overzicht vinden van zijn gegevens en aangiften, eventueel gedaan via een erkend sociaal secretariaat of gemandateerde dienstverrichter.



Succesverhalen helpen KMO-ondernemers digitaliseren

	Tijd voor Digitaal
	FOD Economie
	Live
	Drupal
www.tijdvoordigitaal.be	

De massale adoptie van digitale technologie is één van de krachtlijnen in ons economisch beleid – regionaal, nationaal en Europees. De FOD Economie besloot om via de campagnewebsite TijdVoorDigitaal.be ondernemers bewust te maken over de mogelijkheden van ICT. De site is in het bijzonder gericht op de KMO-ondernemers en zelfstandigen, die niet altijd even goed de mogelijkheden en voordelen van de technologie kennen. Relatief eenvoudige en betaalbare zaken zoals digitale offertes en facturen, taaklijsten, stockbeheer, online communicatie of een webshop, kunnen voor heel wat KMO's het verschil maken. In samenwerking met regionale organisaties die het ondernemerschap promoten, plaatst de site concrete getuigenissen in de kijker. Daarnaast is er een ideeënbuys waarmee KMO's zelf beleidsvoorstellen kunnen doen.



App voor tuinbouwsector telt resterend aantal dagen tegen gunsttarief

	Green@Work
	RSZ
	Live
	Java, Angular, G-Cloud OpenShift, PostgreSQL, OAuth, Camel, Jboss
www.greenatwork.be	

Meer dan 60 000 seizoensarbeiders in de tuinbouwsector genieten van verminderde sociale bijdragen voor 65 kalenderdagen per jaar. Met de nieuwe app Green@Work kunnen werkgevers zien over hoeveel van de 65 dagen een gelegheidsarbeider nog beschikt. Werkgevers kunnen zo met zekerheid nagaan of de werknemer in aanmerking komt voor een tewerkstelling als gelegheidsarbeider. Smals ontwikkelde de toepassing in het kader van het plan voor eerlijke concurrentie in de groene sectoren. Het doel hiervan is om de wetgeving die op de sector van toepassing is, helder en eenvoudig toepasbaar te maken en zo fraude te voorkomen. Tussen juni en december 2018 werd de toepassing bijna 5000 keer geraadpleegd.



Referentiebron voor verplichte arbeidsongevallenverzekering

	REAT
	Fedris
	Live
	Angular, CSAM, Java, OAuth2, REST webservices, WebApp

Werkgevers zijn in België verplicht om een verzekering af te sluiten tegen arbeidsongevallen. Om hierop te helpen toezien, en om snel te kunnen reageren wanneer er een ongeval gebeurt, heeft de verzekeringssector toegang tot de contracten die bij Fedris zijn geregistreerd. Smals ontwikkelde voor de sector een nieuwe online-toepassing, die gebruiksvriendelijker is en eenvoudiger in onderhoud. Die laat toe om op elk moment de laatste verzekeringsstatus per werkgever te checken, of een contractnummer op te zoeken. De informatie wordt verrijkt op basis van de Kruispuntbank Ondernemingen. Anomalieën kunnen meteen worden vastgesteld en rechtgezet.



Interactieve robot onthaalt RSZ-bezoekers

AI @ Frontoffice (Nora)

	RSZ
	In pilootfase
	eID, Pepper-robot, Python, Webservices

Wie voortaan op bezoek komt bij de RSZ, komt niet alleen terecht in volledig vernieuwde kantoren. Er is ook kans dat hij of zij wordt begroet door een interactieve onthaal-robot. Dankzij de herkenning van natuurlijk taalgebruik en gegevensinvoer via een tablet-scherm kan de robot de bezoeker begrijpen en begeleiden. Veelgevraagde functies zijn het op weg helpen van de bezoeker, het antwoorden op veel gestelde vragen, het afdrukken van een Student@Work-attest en het afnemen van een korte tevredenheidsenquête. De robot kan ook de weg wijzen naar de kantoren van andere openbare instellingen van sociale zekerheid, of de NMBS-dienstregeling checken. De ontwikkeling werd op vraag van de RSZ naar een externe partij geoutsourcet. Smals zorgt voor de integratie binnen het RSZ-ecosysteem, de koppeling met achterliggende gegevensstromen en het dagelijks beheer.

Toekenning werkgeversmandaten gaat elektronisch

Evolutie mandatenbeheer

	RSZ
	Live
	e-ID, Java, Oracle, WebApp, Webservices

Veel werkgevers geven, voor het beheer van hun verplichtingen tegenover de sociale zekerheid, een mandaat aan een erkend sociaal secretariaat of een andere dienstverrichter. Het formeel toekennen van zo'n mandaat, de zogenaamde procuratie, gebeurde tot voor kort uitsluitend via een papieren formulier. Sinds mei 2018 kunnen de werkgevers ook elektronisch een mandaat geven. Dat gebeurt bovendien rechtstreeks binnen de toepassingen voor de initiële identificatie van de werkgever (Wide), of het beheer van de mandaten (Mahis). In de Kruispuntbank Ondernemingen wordt meteen geverifieerd dat de mandataris of mandaatgever optreedt als wettelijke vertegenwoordiger van de onderneming. Enkele maanden na de introductie maakte al zo'n 30% van de bestaande werkgevers en meer dan 15% van de nieuwe werkgevers gebruik van de elektronische procuratie. De RSZ verwerkt en controleert per maand enkele duizenden procuraties. Voor de controle van de elektronische procuratie is geen menselijke tussenkomst meer nodig, en is de doorlooptijd minimaal.

Analyse en herverdeling sociale bijdragen volledig elektronisch

Analyse & herverdeling

	RSZ
	Live
	Java, Oracle BI

De financiële dienst en de inningsdienst bij de RSZ doen permanent een beroep op rapporten en analyses van de ontvangen sociale bijdragen per kwartaal. De berekeningen en de samengevoegde informatie dienen onder meer om de verdeelsleutel te bepalen voor de financiering van andere openbare instellingen van sociale zekerheid. In het kader van een breder moderniseringsprogramma kregen de RSZ-agenten in 2018 een volledig elektronisch analyse-platform ter beschikking. Dit koppelt bovendien naar de vernieuwde databank van de werkgeversrekeningen. De oplossing vervangt de verwerking van gegevens die meerdere oudere systemen, die werden opgelijst en samengebracht. Vaak gebeurde het samenvoegen van de rapporten en de controle voordien nog grotendeels op papier. Met de nieuwe analyse-instrumenten zijn krachtige, diepgaande controles mogelijk in minder tijd.

Nieuwe fundamenten voor beheer werkgeversrekeningen

Werkgeversrekeningen MODCOM

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, REST Webservices

De funderingen van de modernisering van de werkgeversrekeningen zijn opgezet. Dit houdt in dat er nieuwe concepten zijn bepaald die ondergebracht zijn in een nieuwe databankstructuur. Meer dan 300.000 werkgeversrekeningen met hun bijhorende trimesters en boekhoudkundige geschriften zijn intussen overgezet naar deze nieuwe structuur. De komende periode zullen de oude en nieuwe databanken naast elkaar blijven bestaan. Een synchronisatiemechanisme zorgt ervoor dat de gegevens in beide systemen coherent blijven. Het moderniseringstraject focust de komende jaren op het verder afbouwen van oude technologieën en vervangen door nieuwe "state of the art" toepassingen. De eerste nieuwe interfaces voor de consultatie van de nieuwe werkgeversrekeningen zijn intussen toegankelijk voor de inningdienst van de RSZ.

Herbruikbaar platform voor aanmaak van digitale attesten

Document Library

	RSZ
	Live
	Adobe Experience Manager, G-Cloud Greenshift, HFS, Java

De interactie tussen de werkgevers, erkende sociale secretariaten, dienstverrichters en de RSZ gebeurt steeds vaker online. Een attest of brief bestaat dan nog enkel elektronisch, en wordt afgeleverd via de eBox. Een generieke dienst voor document-productie zorgt daarom voor het centraal bewaren en ontsluiten van documenten, en het automatisch genereren van miljoenen elektronische documenten in bulk. Sinds 2018 kan dit generieke herbruikbare platform bestaande informatie uit gekoppelde authentieke bronnen verrijken en digitaal laten handtekenen, alvorens een document of attest digitaal af te leveren, of op papier indien gewenst. Deze functie wordt door de dienst Frontoffice bij de RSZ gebruikt om jaarlijks enkele duizenden attesten ad-hoc af te leveren. Die worden nu met minimale menselijke tussenkomst opgesteld en verzonden.

Informatie werkgeversrekeningen in unieke werkomgeving RSZ

MODCOM Consultatie

	RSZ
	Live
	Angular, Java, Oracle

RSZ-agenten vinden informatie uit de volledig vernieuwde werkgeversrekeningen voortaan terug in een overzichtelijke taakgerichte interface, gekoppeld aan transversale werkprocessen. Ze kunnen vanuit een taak snel de betrokken werkgever terugvinden, meteen doorklikken naar details zoals de signaletiek en in de toekomst ook naar de betalingen en achterstallen. Zo krijgen ze veel sneller een volledig overzicht van de totale situatie per werkgever, inclusief alle boekhoudkundige elementen. Dankzij de integratie in de nieuwe werkomgeving moeten de RSZ-agenten deze informatie niet langer apart opzoeken in een toepassing van de vorige generatie. Op termijn kan de module voor het raadplegen van de werkgeversrekening ook worden hergebruikt om de werkgever zelf toegang te geven tot zijn eigen rekeninginformatie.

Attesten over bijdrageschuld werkgevers steeds vaker automatisch verwerkt

HarmAttest

	RSZ
	Live
	eBox Onderneming, Java, Oracle, REST Webservices rsz.fgov.be/nl/attests

Wie een wettelijk belang kan aantonen, heeft de mogelijkheid om bij de RSZ de kredietwaardigheid en de eventuele bijdrageschulden van een werkgever op te vragen. De berekening van deze bijdrageschuld werd daarom sterk vereenvoudigd. Het resultaat is dat van ongeveer 120.000 aanvragen in 2018 zo'n 94% automatisch werden verwerkt, zonder manuele tussenkomst van de agenten van de inningsdienst. Begin 2019 daalde het aantal manueel te behandelen aanvragen nog eens met de helft. Belangrijke aanvragers, zoals banken voor het verstrekken van kredieten, en gewesten die beslissen over erkenningen of subsidies, kunnen sinds 2018 aan hoge frequentie informatie opvragen via webservices. Sinds 2019 kunnen ook aanbestedende overheden, in het kader van een overheidsopdracht, de eventuele bijdrageschuld van kandidaat-leveranciers checken via de nieuwe service. Later volgt ook nog een webtoepassing waarmee ondernemingen zelf een attest online kunnen aanvragen, om het automatisch te laten afleveren in hun eBox.

Werkgeversprofiel universeel hulpmiddel bij procesverbetering

Werkgeversprofiel 2018

	RSZ
	Live, fase 2
	Angular JS, REST webservices, SAS

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



Digitale werkstroom voor mondelinge vragen in Belgisch parlement

Mondelinge vragen

	De Kamer
	Piloot
	G-Cloud SPaaS

In de Kamer van Volksvertegenwoordigers, het hart van de Belgische democratie, worden steeds meer vragen en interpellaties mondeling behandeld. Toch zorgde het verwerken van de vragen tot voor kort nochtans voor een belangrijke, deels papieren administratie. Vanaf de legislatuur die in 2019 ingaat, gebeurt de behandeling van de mondelinge vragen volledig elektronisch, zowel voor de plenaire vergadering als voor de parlementaire commissies. Een integrale werkstroom vervangt liefst veertien aparte ICT-toepassingen bij de betrokken diensten – van het indienen en agenderen, tot de transcriptie, vertaling en publicatie. Het is een belangrijke stap vooruit naar een efficiënte en papierloze administratie, en naar meer transparantie over de werking van onze democratie.



Unieke werkomgeving en flexibel aanpasbare werkprocessen bij RSZ

Werkprocessen RSZ

	RSZ
	Meerjarig programma, Live fase 3
	Angular JS, Camunda BPMN, Event bus, Java, REST webservices

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

44



Elektronische zending voor advocaat, notaris en vrederecht

eJustBox

	FOD Justitie
	Live fase 2
	eID, eHealth-Box, G-Cloud Greenshift, Java, Oracle

Documentstromen binnen het gerechtelijk apparaat gebeuren vaak nog per aangetekende postzending. Door het gebruik van de eJustBox, een beveiligde elektronische brievenbus met gecertificeerde ontvangst, kan dit nu vlotter en goedkoper online. Sinds 2017 kunnen de vrederechten hun gegevensstroom naar het Belgisch Staatsblad, voor meer dan 20.000 onbekwaamverklaringen per jaar, volledig elektronisch maken. Ook de griffies communiceren online. Sinds 2018 kunnen ook advocaten, notarissen, gerechtsdeurwaarders en arbeidsauditoraten documenten insturen via de eJustBox. In 2019 zullen onder meer de Koninklijke Federatie van het Belgische Notariaat en de politierechtbanken daaraan worden toegevoegd. Deze 'eBox' voor Justitie hergebruikt in grote mate de technologie van de eHealth-Box voor de medische sector, aangevuld met de eigen rolgebaseerde toegangscontrole van de FOD Justitie, gekoppeld aan de eID. Het project verdient zichzelf ruimschoots terug door een vermindering van de portkosten en de administratieve werklust. In 2018 was de toepassing al goed voor bijna 400.000 elektronische zendingen.



Afbetalingsplannen RSZ efficiënter en sneller opvolgd

Opvolging & termijnen

	RSZ
	Live
	eBox Onderneming, Java, Microservices, Oracle

rsz.fgov.be/nl/attests

Wanneer een werkgever zijn sociale bijdragen niet tijdig betaalt, bijvoorbeeld onder druk van economische moeilijkheden, kan de RSZ in onderling akkoord een afbetalingsplan voorstellen. Een administratief akkoord kan zelfs zorgen voor een vermindering of vrijstelling van sommige boetes of interesten. Zo ondersteunt de RSZ de continuïteit van de onderneming en de tewerkstelling. Dankzij ICT-gestuurde procesverbetering krijgen de werkgevers nu automatisch een betalingsherinnering in hun eBox. De RSZ-agenten krijgen een waarschuwing wanneer het afbetalingsplan niet correct wordt nagevolgd. Indien nodig kunnen zij alsnog tussenkomen, de betalingen opeisen via een dwangbevel, of het afbetalingsplan of administratief akkoord ultiem stopzetten. De bedoeling is om het aantal gerechtelijke procedures te beperken. Dankzij deze werkmethode, en het gebruik van het dwangbevel, werden in 2018 zo'n 43.000 rechtszaken vermeden.



Signalen voor fraudedetectie in procesgedreven werkomgeving

Sociale Fraudedetectie

	RSZ
	Live
	Java, Neo4J, Oracle, R, SAS

De RSZ-detectiecel ontwikkelt praktisch haalbare modellen om signalen op te sporen en te verwerken, die mogelijk op sociale fraude wijzen. In 2018 werd de basis gelegd om de detectieresultaten aan te bieden binnen de overzichtelijke, procesgerichte digitale werkomgeving van de RSZ. Lijsten met indicaties werden voordien grotendeels ad-hoc onderzocht en naargelang de situatie met andere RSZ-afdelingen opgevolgd. Dankzij een integratie van de analyse- en detectieresultaten in de overkoepelende digitale werkomgeving, kan de opvolging in de toekomst een stuk sneller en deels automatisch gebeuren. Sinds 2017 worden technieken voor de analyse en visualisatie van netwerken al concreet ingezet voor fraudebestrijding, meer bepaald tegen sociale dumping en het misbruik van de zogenaamde 'superbonus'. De werkwijze rond de superbonus werd in een testfase geïntegreerd binnen de digitale werkomgeving, als piloot voor een veralgemeend gebruik van grafische analyses binnen de RSZ.



Forse kostenbesparing dankzij archivering van databanken

Database Archiving

	RSZ
	Live
	Event Bus, G-Cloud AaaS, HFS, Java

Wanneer volumineuze objecten en relatief oude informatie lang in een databank aanwezig blijven, kan dit de werking van de toepassingen vertragen en het kostenplaatje opdrijven. Smals heeft daarom een generieke oplossing ontwikkeld om informatie vanuit een databank te archiveren, en daarbij de wettelijke bewijskracht te blijven garanderen. Naargelang de behoefte kan alle informatie binnen de originele toepassing consulteerbaar blijven, terwijl de laadtijd verschilt afhankelijk van de ouderdom van de informatie. Gedurende zes maanden rust de informatie in een performante tijdelijke opslag, nadien wordt ze voor de lange termijn opgeslagen met behulp van G-Cloud Archiving-as-a-Service. De archivering van databanken wordt onder meer gebruikt voor een dossiertoepassing van de RSZ-inningsdienst en voor de eBox Onderneming. Voor de eBox daalden het opslagvolume in de databank én het maandelijkse prijskaartje met meer dan 90%.

45



ILIAS



Defensie



Live



G-Cloud BaaS, IaaS, HypaaS, STaaS

Logistiek Belgische defensie pilootproject voor cloud-infrastructuur

Om zijn gekwalificeerde ICT-krachten zo goed mogelijk te benutten voor taken die de rechtstreeks bijdragen tot onze veiligheid en landsverdediging, besloot de Belgische Defensie om toepassingen voor algemeen beheer op termijn naar een overheidscloud te brengen. In 2018 werd in een pilootfase een eerste toepassing, voor het logistiek beheer, overgebracht naar een goed beveiligde zone binnen de G-Cloud, met meer rekenkracht. Dit gebeurde in nauwe samenwerking met Defensie en de externe leverancier van de toepassing. Dankzij het geslaagde pilootproject kunnen op termijn andere 'corporate' toepassingen, zoals HR en loonadministratie, ook in gemeenschappelijk beheer worden geplaatst.



BelirisEDM



Beliris



Live



SharePoint 2016

Papierloze werkprocessen voor openbare werken in Brussel

Beliris, een organisatie ingedeeld bij de FOD Mobiliteit en Vervoer, realiseert bouw-, renovatie- en restauratieprojecten in Brussel. Het gaat van vrij beperkte bouwerven tot monumentale realisaties zoals de renovatie van het Atomium, of de aanleg van de metrolijn Noord. Beliris volgt de dossiers op van A tot Z, van de studie tot de oplevering. Een nieuw samenwerkingsplatform met gecentraliseerd documentbeheer, versiebeheer en zoekfuncties werd uitgebreid met elektronische werkprocessen. Interne beslissingstrajecten, met papieren documenten en signeebundels, werden in 2018 al volledig gedigitaliseerd. In 2019 zal ook de digitale handtekening worden ingevoerd voor de externe uitwisseling van documenten met aannemers, architecten... Zo kunnen openbare werken beter worden opgevolgd en sneller uitgevoerd.

Veiligheid en privacy gegarandeerd voor nieuwe portaaltoepassingen

Het portaal SocialeZekerheid.be en de portaal van het eHealth-platform bevatten samen ruim 200 online toepassingen voor burgers, werkgevers, sociale secretariaten, overheidsmedewerkers en medische professionals. Wanneer een nieuwe toepassing wordt uitgerold, wordt zorgvuldig gewaakt over de privacy en informatieveiligheid. Het elektronisch Uniek Dossier bevat voor elke toepassing daarom de nodige details met de gevraagde informatie, de eigenaar en verwerker, de finaliteit en de voorziene bescherming. Deze informatie dient als basis voor een formele goedkeuring, onder meer door de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). Een volledig digitale workflow zorgt voor een efficiënte afhandeling, in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Elk Uniek Dossier bevat bovendien een aanduiding van het aandeel in software dat werd hergebruikt, of dat voor hergebruik in aanmerking komt.

Catalogus promoot uitwisseling van herbruikbare ICT-elementen

Op initiatief van de openbare instellingen van sociale zekerheid heeft Smals in 2018 een online catalogus uitgebouwd waarin herbruikbare ICT-elementen worden beschreven. Het gaat bijvoorbeeld om software, functionele en technische onderdelen, of integrale services. Begin 2019 bevatte de catalogus al 62 herbruikbare elementen, die werden bijgedragen door Beliris, eHealth, Fedris, FOD BOSA, KSZ, RSZ, Sigedis en Smals. Voor elk element bevat de site een beschrijving van de functionaliteit, de technische kenmerken, de contactpersonen en de beschikbare documentatie. De catalogus kadert in een breder initiatief om het hergebruik van software te promoten binnen de Belgische sociale zekerheid. Binnen Smals gaf het hergebruik van software in 2018 aanleiding tot een besparing van 13% op de kost van de betrokken projecten.



46



New eDU



eHP, KSZ, Smals



Live



SharePoint



Software ReUse Catalogue



Smals



Live



Elasticms, ElasticSearch

reuse.smals.be



Overzichtslijst van projecten in 2018

1733	FOD VWL, FOD Binnenlandse Zaken	34
AI @Frontoffice	RSZ	42
Analyse & Herverdeling	RSZ	42
Artist@Work	RSZ	40
BeEESSI	FOD SZ, KSZ	39
Beliris EDM	Beliris	46
BelRAI 2.0	FOD VWL	33
Bijklassen	RSZ	39
Chatbot Student@Work	RSZ	39
Database Archiving	RSZ	45
DigiWal	FAMIWAL	31
Document Library	RSZ	43
eBox Onderneming	RSZ	40
eHealthBox High Capacity	eHP	37
eJustBox	FOD Justitie	45
EMSR	FOD VWL	35
Evolutie Mandatenbeheer	RSZ	42
e-Youth	Jongerenwelzijn	31
G-Cloud API Gateway	eHP, FOD BOSA, FOD Fin, RSZ, Smals	34
Gefedereerde eBox Burger	FOD BOSA, KSZ	38
GKB 2.0	Jongerenwelzijn, Kind & Gezin, VAPH, VAZG, WVG	31
Green@Work	RSZ	41
HarmAttest	RSZ	43
Healthy Volunteers Management	FAGG	37
ILIAS	Defensie	46
INSISTO	Jongerenwelzijn	31
IntraSPPIIS	POD MI	33
MediPrima v2	eHP, HZIV, KSZ, POD MI	35
Mistatis	POD MI	33
METAXA	Kind & Gezin, VUTG	30
MODCOM Consultatie	RSZ	43
Mondelinge vragen	De Kamer	44
MutWeb	OCM	37
MyBEnefits	KSZ	33
MyFamiwal	AViQ, FAMIWAL	30
MyHandicap	FOD SZ	32
New eDU	eHP, KSZ, Smals	46
Opvolging & Termijnen	RSZ	45
Orgadon	FAGG, FOD VWL	35
Personal Health Viewer	FOD VWL	35
Polaris	RSZ	41
REAT	Fedris	41
RECAST	FAGG	36
SADM v2	FAGG	36
Sociale fraudedetectie	RSZ	45
Software ReUse Catalogue	Smals	46
Stress & Burnout	FOD SZ	38
Tijd voor Digitaal	FOD Economie	41
Vitalink 2.0	VAZG	32
VONS	FAGG	37
Weeraandeslag.be	FOD SZ, FOD WASO	39
Werkgeversprofiel 2018	RSZ	43
Werkgeversrekeningen MODCOM	RSZ	42
Werkprocessen RSZ	RSZ	44

DIENSTEN

Nieuwe diensten

Camunda BPMN

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

Chatbot-technologie

Informatie opvragen via chat, het voelt spontaan en herkenbaar aan, ook al praat je eigenlijk tegen een computer. De afdeling Smals Research heeft in 2018 een werkende chatbot opgeleverd voor de ondersteuning van de RSZ-toepassing Student@Work. Daarmee kunnen frequent gestelde vragen van studenten over studentenarbeid dag en nacht volautomatisch worden beantwoord. De technologie is voldoende rijp en kan al in ruim 70% van de gevallen een betrouwbaar antwoord geven. Chatbot-technologie kan zo zorgen voor een snellere respons en een kleiner volume aan vragen die door een contact center worden afgehandeld. De keuze viel op een implementatie van IBM Watson, die in vergelijking met enkele alternatieven een goede betrouwbaarheid haalde, ook in het Frans en het Nederlands. De chatbot kan bijvoorbeeld worden geïntegreerd in een portaal, in Facebook Messenger...

Jenkins

Software schrijven en uitrollen is geen eenmalig proces. De manier van werken is best gestandaardiseerd, herhaalbaar en volledig geïntegreerd. Jenkins is een technische omgeving voor een automatisering van 'continuous integration / continuous delivery'. Het zorgt onder meer voor het perfect herhaalbaar 'bouwen' en testen van nieuwe versies. Smals zet de technologie ook in voor het coördineren en uitvoeren van 'niet-kritieke' batch-taken, hetzij manueel, hetzij op regelmatige tijdstippen. De oplossing laat, behalve het uitvoeren van de batch-taken, ook toe om op elk moment de status ervan snel en visueel te raadplegen via dashboards.

Microservices

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

Mobiele Authenticatie

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



Robotic Process Automation (RPA)

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

Statuspagina eHealth

Wanneer online-diensten een zeer kritieke functie hebben, zoals de basisdiensten van het eHealth-platform, kan elk technisch probleem meteen een impact hebben op het werk van honderden professionals, artsen, apothekers... In dat geval is een snelle en heldere communicatie noodzakelijk, zodat de doelgroepen de situatie beter begrijpen en er zo efficiënt mogelijk op kunnen reageren. Sinds augustus 2018 heeft Smals op vraag van het eHealth-platform een website opgezet, onafhankelijk van de Smals-infrastructuur, waarop incidenten en geplande interventies worden gemeld. Dankzij een samenwerking tussen meerdere Smals-teams, waaronder communicatie, exploitatie en supervisie, worden dringende zaken zeven dagen op zeven gemeld op www.status.ehealth.fgov.be en op Twitter: [@ehealthplatform](https://twitter.com/ehealthplatform).



G-Clouddiensten

In 2018 kende het G-Cloudprogramma van de Federale Overheidsdiensten en de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid een belangrijke groei, vooral in het gebruik van de reeds bestaande diensten. Het doel is om innovatieve technologie, in het bijzonder op het vlak van infrastructuur en generieke platformen, in gezamenlijk beheer uit te bouwen. Het programma gaat op zoek naar synergie op het vlak van infrastructuur en generieke toepassingen, via klassieke ICT-diensten en Cloud-diensten van de nieuwe generatie.

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

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

API Gateway

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

Archiving-as-a-Service (AaaS)

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

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

Backup-as-a-Service (BaaS)

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

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

BeConnected

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

Datacenter-as-a-Service

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

IaaS Hypervisor-as-a-Service (HypaaS)

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

IaaS Storage-as-a-Service (StaaS)

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

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

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

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



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

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

g-cloud Internet Access Protection (IAP)

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

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

g-cloud IT Service Management (ITSM)

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

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

g-cloud PaaS Greenshift Containers

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

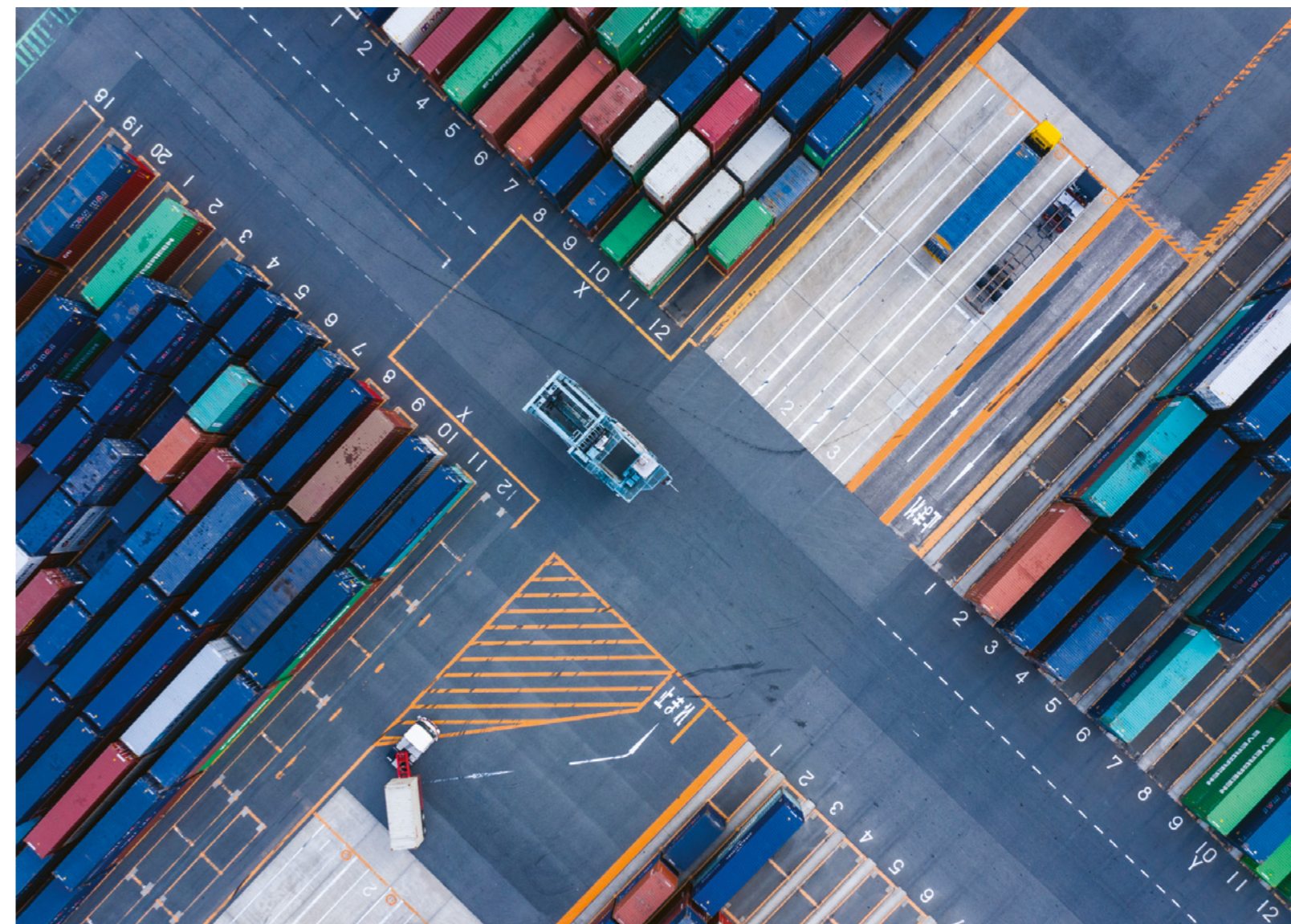
De platform-aanpak betekent een totaal nieuwe werkwijze voor het ontwikkelen en uitrollen van toepassingen. In zijn meest recente versie is G-Cloud PaaS Greenshift gebaseerd op containers (Docker). Voor de ontwikkeling ervan werd nauw samengewerkt met technische specialisten van de opensource-leverancier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

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

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

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

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



Competentiecentra

Business Analyse & Architectuur

De Business Architecture Board ziet toe op de coherente toepassing van de ICT-visie en strategie, op de impactanalyse en de uitwerking van herbruikbare oplossingen, en op de optimalisatie van processen. Een team van business-analisten bij Smals, met praktische ervaring bij de betrokken administraties, helpt om bedrijfsprocessen te analyseren en te verbeteren. Op basis van hun analyse formuleren zij realistische, praktijkgerichte oplossingen. Deze oplossingen worden voorgelegd aan de instelling en aan de functioneel-analisten die het project concreet zullen uitwerken. Dit laat toe om in de cruciale fase van de opstart van een nieuw ICT-project systematisch opportuniteiten te detecteren om de werking van de organisatie en de ICT-toepassingen nog beter op elkaar af te stemmen.

Datamining (Predictive analytics)

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

Data Quality

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

Dossierbeheer (case management)

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

Java-standaarden (eJDSS)

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

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

Methodologie (PRINCE2, MSP)

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

SharePoint

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

Software testing

Het Test Support Center stelt in functie van de behoeften een testmethodologie voor aan de verschillende ontwikkelings- en exploitatieteams van Smals, waar mogelijk via automatisering met behulp van test tools: o.a. JUnit (unit testing), JMeter (profilering van toepassingen), Selenium (functionele tests van webtoepassingen), SoapUI (webservices) en ACTS (gecombineerde scenario's).

Het Test Support Center ziet toe op een uitstekende kwaliteit van de ICT-toepassingen en -diensten voor de leden, door de eventuele gebreken tijdig te detecteren en te verbeteren in het ontwikkelings- en/of onderhoudsproces. Een betere kwaliteit van de informaticadiensten verlaagt de onderhoudskosten en verbetert het imago van de opdrachtgever.

Usability

Het gebruiksgemak ("usability" in het Engels) geeft de mate aan waarin een product of dienst op een doeltreffende, intuïtieve manier kan worden gebruikt. De evaluatie houdt specifiek rekening met de behoeften en taken van de gebruiker van digitale toepassingen en platformen (applicaties, websites, intranetsites, mobiele platformen...). Smals biedt ondersteuning bij het grafisch ontwerp van gebruikersinterfaces en -interacties, zorgt voor een 'usability review', testen en resultaatrapporten. In 2018 werd in opdracht van de FOD Financiën ook met succes 'eye tracking' van gebruikers ingezet, met een tastbare verbetering van de gebruikservaring tot gevolg. Smals streeft naar een positieve gebruikservaring voor websites en toepassingen. Het team Usability stelt een stijlgids ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen. Smals helpt haar leden ook om hun toepassingen in lijn te brengen met de nieuwe Europese eisen voor de digitale toegankelijkheid van overheidswebsites en online toepassingen.

Webservices (REST)

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



Software-ontwikkeling & hergebruik

Agile Development

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

Big Data-infrastructuur – Hadoop

Het samenbrengen en doorzoeken van meerdere zeer grote gegevensbestanden maakt het mogelijk om nieuwe inzichten te verwerven en betere controles in te bouwen in administratieve processen. Om de gegevensverwerking praktisch haalbaar te maken, ondersteunt Smals de openbronsoftware Hadoop. Hiermee kunnen meerdere computers in een cluster worden ingezet, om de gegevens sneller te verwerken. Zowel de opslag als het bevragen van gegevens verloopt decentraal, zodat zware bewerkingen toch kunnen gebeuren met 'standaard' hardware.

Databank-services

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

eBox

De beveiligde elektronische brievenbus 'eBox' laat toe om documenten of taken uit te wisselen, bijvoorbeeld tussen de instellingen van de sociale zekerheid en de Belgische ondernemingen (eBox Onderneming), of onder toezicht van de FOD BOSA ook tussen Belgische overheden en de burger (eBox Burger). Bovenop de garanties van een rechtsgeldige uitwisseling biedt het systeem een naadloze integratie met portaalsites, toepassingen en workflows. De bestemming beschikt zo over een gebruiksvriendelijk overzicht van lopende dossiers, waarbij de reeds bekende gegevens vooraf zijn ingevuld voor een betere gegevenskwaliteit en efficiëntie. Deze technologie werd verder afgestemd op een aantal specifieke noden van de gezondheidszorg, zoals de gegarandeerde vertrouwelijke ontvangst, de aanmaak van specifieke mailinglijsten en de integratie met medische software via webservices. Sinds het voorjaar van 2019 is de verzending via de eBox juridisch evenwaardig met een aangetekende zending (wet van 27/2/2019 inzake elektronische uitwisseling, art. 7).

Elasticms

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

Flux-systeem

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

Graph-databank – Neo4J

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

Keycloak

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

PDF-workflow

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



Portaaltoepassingen

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

SOA-services

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

Time Series-databank – InfluxDB

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

Toepassingsbeheer

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

User & Access Management (UAM)

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

Web Content Management (WCM)

Websites ontwikkelen en beheren vraagt een gedifferentieerde aanpak, waarbij het technische platform (CMS of Content Management System), de inhoud en het design onafhankelijk van elkaar moeten kunnen evolueren. Smals heeft haar bestaande CMS-aanbod daarom reeds enkele jaren geleden uitgebreid met de populaire openbronsoftware Drupal. Drupal 8 is vandaag de standaard voor webprojecten binnen Smals. Het portfolio aan succesvolle Drupal-projecten is de jongste jaren fors uitgebreid. Er werd ook ingezet op het gebruik van ElasticSearch voor oplossingen die een doorgedreven zoekfunctionaliteit vragen. Voor collaboratieve en documentair gerichte projecten gebruikt Smals onder meer Microsoft SharePoint.

Infrastructuur

Business Continuity

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

Datacenters

Smals beschikt over twee eigen datacenterruimtes in de regio Brussel, goed voor een totale nettocapaciteit van zo'n 2000 m². De beide datacenters zijn gebouwd of vernieuwd volgens de strengste hedendaagse normen. Ze zijn ingericht om ICT-hardware van de lidinstellingen veilig onder te brengen (housing), 24x7 te beheren en maximaal te beschermen tegen onbeschikbaarheid.

De fysieke beveiliging omvat onder meer permanente toegangsbewaking via camera's én veiligheidspersoneel ter plaatse, klimaatregeling, hoogwaardige branddetectie en brandbestrijding (onschadelijk voor computermateriaal). De elektrische infrastructuur is voor 100% ontdubbeld en wordt beschermd door meerdere groepen van noodbatterijen en noodgeneratoren op diesel. Ook het datanetwerk is voor 100% ontdubbeld en ontsloten via meerdere telecomoperatoren en meerdere fysieke toegangen. Smals beschikt over eigen glasvezelverbindingen tussen de beide datacenters, zodat klanten hun systemen kunnen spreiden over meerdere locaties en permanent synchroniseren. De beide datacenters zijn aangesloten op het Extranet van de Sociale Zekerheid, FedMAN en Belnet.

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

Exploitatie 24x7

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

Secure FTP

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



Service level management

Om de kwaliteit van haar geleverde diensten permanent te bewaken, gebruikt Smals een service level management gebaseerd op de ITIL-praktijken (IT Infrastructure Library). Voor elke service worden de kenmerken, verantwoordelijkheden en prestatiedoelstellingen samengevat in een Service Level Agreement (SLA). Door systematisch afspraken te maken, deze te evalueren en eventuele verbeteringen aan te brengen zal de kwaliteit van de geleverde diensten steeds beter worden afgestemd op de verwachtingen van de opdrachtgever. In 2018 werden er maandelijks 92 Service Level Management-rapporten aangemaakt, waarvan +/- 15% nieuw of vernieuwd. 1004 KPI's werden intern gerapporteerd. De SLA's zijn zowel een verbintenis om bepaalde servicelevels te behalen, als een instrument om de kwaliteit continu te verbeteren. Op het einde van 2018 waren 462 SLA's gedocumenteerd, waaronder 71 nieuwe en 15 geactualiseerde SLA's (20 werden gestopt omdat de dienst niet meer bestond of vervangen werd door een nieuwe).

Supervisie & monitoring 24x7

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

Business services

Communicatiebureau (Bucom)

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

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

In 2018 stond Bucom mee in voor de communicatie bij de lancering van het project Bijklussen. Er werd een persconferentie georganiseerd op een externe locatie met de deelname van minister Maggie De Block. De pers was ruim aanwezig en de nodige media-aandacht werd gehaald. Voor het World Social Security Forum dat in 2019 in Brussel georganiseerd wordt, heeft Bucom de openbare aanbesteding georganiseerd. Met het geselecteerde evenementenbureau zal dit vijfdaagse congres met 1.500 internationale deelnemers uitgewerkt worden.

Bucom heeft de RSZ bijgestaan bij het invoeren van de nieuwe werkprocessen en werkomgeving via onder andere infosessies en een website beschikbaar via het intranet. De communicatie rond Student@Work kreeg in 2018 een vervolg met intensieve aanwezigheid op Google, Facebook en YouTube. Ook de acties op Smartschool en de samenwerking met uitzendkantoren werden verdergezet.

Bucom is in 2018 gestart met het ontwikkelen van e-learningmodules met behulp van specifieke software. Die maken de overdracht van kennis kosten- en tijdsefficiënt. De eerste modules werden ontwikkeld voor de POD Maatschappelijke Integratie en voor het contactcenter Eranova voor de frequente opleidingen van nieuwe agenten.

Naast de jaarverslagen van Smals en het Meldpunt Eerlijke Concurrentie (SIOD), maakte Bucom voor het eerst het jaarverslag voor het Onderzoeksorgaan voor Ongevallen en Incidenten op het Spoor (FOD Mobiliteit). Verder waren er onze traditionele e-mailcampagnes; en communicatie voor het FAVV, eHealth, KSZ, SERV, FAGG, RVA...

Externe ICT-specialisten

Overheidsorganisaties die voor een beperkte duur op zoek gaan naar gespecialiseerde ICT-medewerkers, kunnen terecht bij Smals voor het inzetten van consultants. Deze worden door Smals aangezocht op de private markt op basis van een reeks raamovereenkomsten. Met respect voor het wettelijk kader op de overheidsopdrachten wijst Smals hetzij enkele leveranciers per specialisme aan voor een bepaalde duur volgens strikte mededingingscriteria, hetzij een opdracht ad-hoc via de bemiddeling van een 'broker'. Bij de toewijzing wordt streng gewaakt over de kwaliteit en de financiële voorwaarden. In 2018 waren externe ICT-consultants ten behoeve van de leden goed voor meer dan 97 miljoen euro (+20,7 miljoen EUR), of meer dan 30% van de omzet van Smals.

Detachering

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

Erkende gespecialiseerde veiligheidsdienst (EGVD) & DPO

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

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

Gezamenlijke ICT-aankopen

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

Smals maakt waar mogelijk ook gebruik van opdrachtcentrales bij andere overheidsdiensten. Er bestaat intensief overleg tussen de overheidsinstellingen bij de uitgave van nieuwe overheidsopdrachten, om in de behoeften van zoveel mogelijk instellingen te voorzien, het aantal gelijkaardige procedures te beperken en samen schaalvoordelen te bekomen. Dit overleg situeert zich binnen de governance-structuur van de G-Cloud voor gespecialiseerde ICT-overheidsopdrachten. Voor alle andere overheidsopdrachten gebeurt dit via het Strategisch Federaal Aankoopoverleg, waaraan Smals op vrijwillige basis deelneemt. Het hergebruik van lastenboeken binnen het G-Cloudprogramma was in 2018 goed voor een besparing van zo'n 18,5 miljoen Euro.



Customer care

Contact Center

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

Het contactcenter biedt rechtstreekse hulp aan door advies en informatie te geven en diverse bronnen te raadplegen. Het heeft als opdracht om oplossingen aan te brengen en op de kwaliteit van haar antwoorden toe te zien. Eranova geeft ook advies aan de lidinstellingen over de ontwikkeling en de optimalisering van hun contactcenters en helpdesks. Zo begeleidde Eranova de RSZ intensief bij de uitbouw van zijn dienst Frontoffice.

Het contactcenter ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon en steeds vaker ook via andere kanalen zoals e-mail, fax, webformulier... Per maand worden gemiddeld meer dan 25.000 contacten behandeld. Voor een optimale service is het belangrijk dat de historiek en de opvolgingsstatus van elke vraag duidelijk zichtbaar is voor de agent die de oproep behandelt. Denk aan een burger die een brief schrijft of een e-mail stuurt en vervolgens belt om meer informatie.

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

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

Fulfilment: druk en verzending

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

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



HR

HR

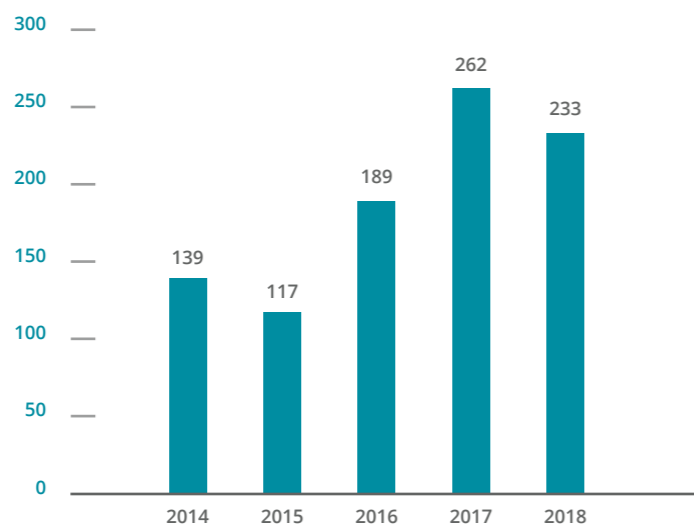
Human Resources

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

Rekrutering

In 2018 vulde de dienst Rekrutering in totaal 233 vacatures in. Concreet werden 171 nieuwe medewerkers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur aangeworven. 44 vacatures werden ingevuld met medewerkers in een tijdelijk dienstverband. De dienst Rekrutering was verder actief betrokken bij vragen rond mobiliteit. Vragen van gedetacheerden of interne medewerkers op zoek naar een nieuwe uitdaging binnen Smals werden opgenomen. Dit resulteerde in de transfer van 9 medewerkers binnen Smals of bij leden. Tot slot kregen 9 studenten een stageplaats aangereikt binnen Smals.

Evolutie aantal aanwervingen



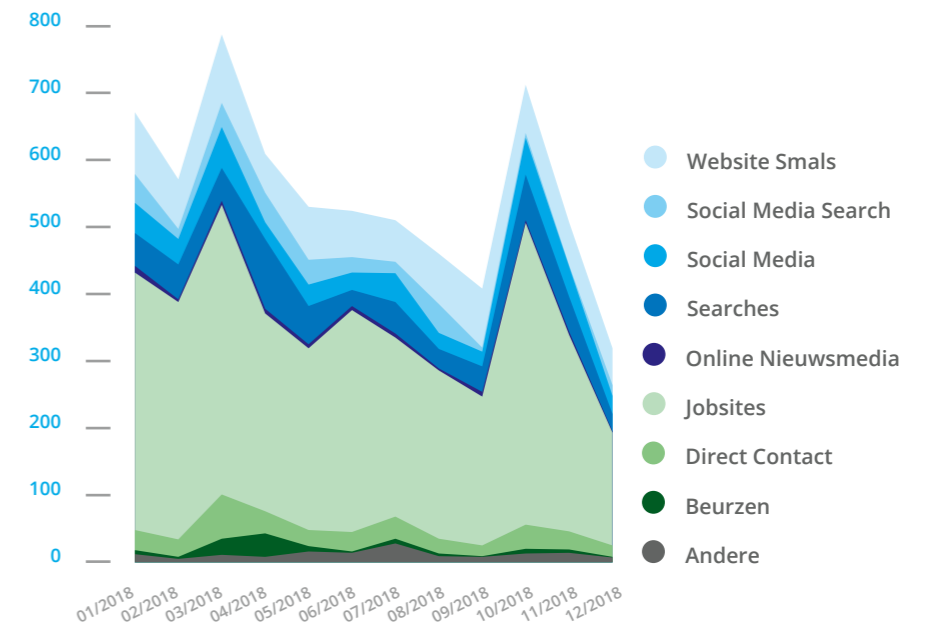
Van de 171 nieuwe medewerkers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur, zijn er 128 aangeworven in een IT-categorie, wat 75 % van de aanwervingen vertegenwoordigt. De verhoudingen tussen de aanwervingen in de categorieën IT, Deskundig en Polyvalent blijven grotendeels dezelfde als de voorbije jaren.

50 % van deze aangeworven kandidaten zijn starters. Dit wordt verklaard door het feit dat de rekrutering probeert leden te sensibiliseren wat betreft de moeilijkheid op de arbeidsmarkt om ervaren profielen te vinden. De leden worden aangemoedigd om ook open te staan voor startersprofielen met een goed potentieel.

Meer dan 8000 behandelde kandidaturen

De dienst Rekrutering gebruikt een brede waaier aan kanalen om zijn doelgroep te bereiken: jobsites, beurzen, online media, printadvertenties, sociale media,... Via die diverse kanalen werden ruim 8000 kandidaturen ontvangen in 2018. Dit is een stijging van meer dan 20 % ten opzichte van 2017. Deze stijging is te verklaren door de toename van het aantal vacatures maar ook door de aanhoudende inspanningen om de naamsbekendheid van Smals te vergroten, onder meer via online kennisplatformen en sociale media.

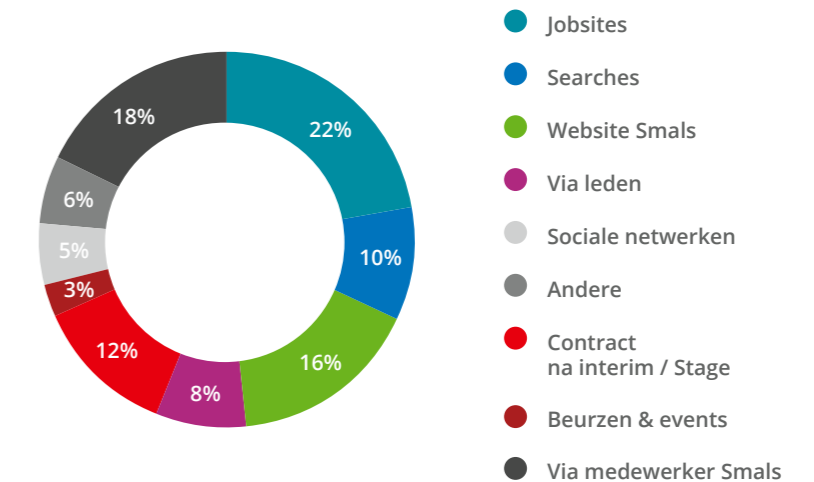
Kanalen gebruikt door sollicitanten



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

Anderzijds wordt de instroom via direct contact van jaar tot jaar belangrijker: Smals ontvangt steeds meer cv's via de huidige medewerkers. Om IT-studenten maximaal te bereiken, nam het team Rekrutering deel aan de campusbeurzen van diverse universiteiten en hogescholen die IT-studierichtingen aanbieden.

Aanwervingen per rekruteringskanaal



De jobsites en de bijbehorende searches blijven de belangrijkste bron van sollicitaties en zijn samen goed voor 32 % van de aanwervingen. Wat betreft het aandeel van kandidaten die aangebracht worden via de medewerkers van Smals zelf, zet de stijging van de voorgaande jaren zich door (18 %). Daarnaast blijft ook de website van Smals veel kandidaten opleveren (16 %). Verder werd een belangrijk percentage van de nieuwe medewerkers aangeworven na een succesvolle interimperiode of stage binnen Smals (12 %). Ook de leden van Smals stellen regelmatig kandidaten voor (8 %).

HR Marketing

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

In dat kader biedt HR Marketing ondersteuning aan de dienst Rekrutering bij de deelname aan beurzen en IT-evenementen. HR Marketing zoekt permanent naar nieuwe beurzen en IT-gerelateerde events om IT-professionals te kunnen benaderen in hun eigen leefwereld. Zo was Smals in 2018 voor het eerst aanwezig op de DevDays, een IT-conferentie specifiek gericht op .Net Developers in Wallonië. Ook werd een samenwerking opgezet met Techzine.be, een nieuw online nieuws- en kennisplatform dat zich specifiek richt tot IT-professionals. Anderzijds werden succesvolle bestaande initiatieven verder uitgebouwd: de vakbeurzen Infosecurity, Techorama en Devvxx, het IT-event She goes ICT, de HackerX-speeddatings met developers, de samenwerking met Stack Overflow, een online community voor developers met een specifieke jobrubriek,...

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

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

Loopbaanbegeleiding: nieuwe uitdagingen bieden aan ervaren medewerkers

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

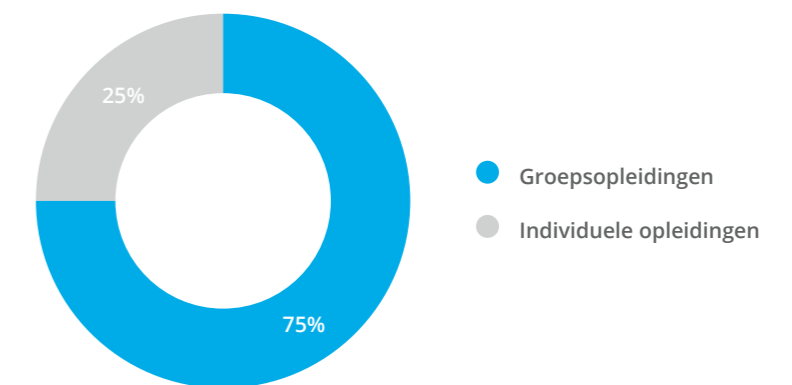
In 2018 heeft de dienst Loopbaanbegeleiding 252 loopbaangesprekken gehouden. Deze gesprekken vinden zowel op vraag van de medewerkers plaats, als op initiatief van de dienst Loopbaanbegeleiding in het kader van nieuwe projecten of organisatorische veranderingen. In totaal zijn 83 medewerkers van functie of dienst veranderd. Elf medewerkers hebben hun opleidings- en coachingstraject met succes afgerond in 2018 en er lopen momenteel nog 10 trajecten. Drie medewerkers oefenen nu de functie van projectleider uit, een die van technische projectleider, vijf die van chain project leader en twee die van teamleader IT.

De inspanningen die in 2018 geleverd werden om de interne mobiliteit bij Smals te bevorderen, hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. Smals is er immers in geslaagd om 41,5% van haar functies in te vullen met haar eigen personeel.

In 2017 heeft de HR-afdeling in het kader van de G-Cloud en de synergieën een strategische personeelsplanning (SPP) opgesteld. Deze SPP moet ervoor zorgen dat Smals en haar leden op middellange termijn de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoeften op het vlak van vaardigheden kunnen inschatten. Zo kunnen ze hun medewerkers proactief voorbereiden op hun toekomstige rol via de persoonlijke ontwikkelingsplannen en doelgerichte ontwikkelingsinitiatieven. In de loop van het jaar 2018 werd de methode uitgebreid naar het GA/TB-personeel; er werden hier 24 workshops georganiseerd. Een klant deed ook een beroep op de expertise van Smals ter zake en hiervoor werden er 5 workshops gegeven. Er werd ook een interviewsessie gehouden met drie klanten om op een constructieve manier ervaringen uit te wisselen.

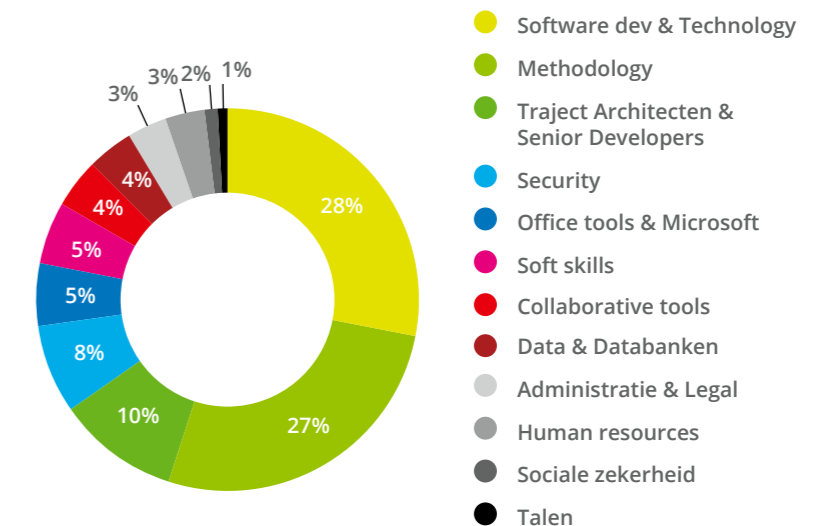
Smals Academy in getallen

In 2018 werd opnieuw sterk ingezet op groepsopleidingen: 75 % van de opleidingsaanvragen werd gerealiseerd in de vorm van een groepsopleiding tegenover 25 % als individuele opleiding. Als gevolg hiervan vonden er in totaal 2159 formele vormingsdagen plaats.



28,2 % van de gerealiseerde vormingsaanvragen betrof in 2018 softwareontwikkeling- & technologie-opleidingen tegenover 27,1 % opleidingen in het domein van de methodologie. Onder de meest gevolgde softwareontwikkeling- & technologie-opleidingen noteren we in 2018 'EU-richtlijn over de digitale toegankelijkheid van de overheidssector', 'PHP' en 'Conversational interfaces & chatbots'. De vormingsinspanningen in het domein van de methodologie concentreerden zich in 2018 vooral rond de opleidingen 'Kennismaken met digitale toegankelijkheid', 'Prince2 Light' en 'Kanban Experience Workshop'.

5,3 % van de gerealiseerde opleidingsaanvragen betrof in 2018 gedragsopleidingen met een belangrijke focus op opleidingen zoals 'Resultaatgericht samenwerken' en 'Communicatievaardigheden'.



Smals Academy ondersteunt de ontwikkeling van synergieën

In het kader van de bevordering van synergieën zette Smals in 2016 een samenwerking op met het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO), dat deel uitmaakt van de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA). In dit kader biedt OFO sinds september 2016 in samenwerking met Smals ICT-opleidingen aan via het online opleidingsplatform van de FOD BOSA. In 2018 werd dit aanbod verder uitgebreid met de opleidingen 'SOA', 'Functional requirements' en 'Testing methodes'.

Opleidingen georganiseerd door Smals werden ook in 2018, tenminste waar dit zinvol was, opnieuw opengesteld voor externe deelnemers. Op die manier werden vacante plaatsen in groepsopleidingen – waar mogelijk – door externe deelnemers van de lidinstellingen ingenomen. Op speciale vraag van projectleiders werd in 2018 een opleiding voor een gemengd publiek van interne medewerkers, gedetacheerden en statutairen georganiseerd, om ervoor te zorgen dat alle deelnemende projectmedewerkers over een gemeenschappelijke kennisbasis beschikken. Dergelijke initiatieven moeten Smals toelaten gedetacheerden en statutairen extra opleidingskansen aan te bieden, wat hun inzetbaarheid ten goede komt. Daarnaast moet de kennisuitwisseling tussen intra-muros medewerkers en gedetacheerden hun samenwerking ten goede komen. Tot slot leidt een betere bezettingsgraad tot een efficiënter gebruik van het opleidingsbudget van Smals.

Smals Academy zet verder in op e-learning en blended learning voor medewerkers die zich verder willen ontwikkelen

eAcademy is een e-learningleerplatform dat medewerkers 24/7 toegang moet verschaffen tot ontwikkelmogelijkheden in functie van hun persoonlijke ontwikkelbehoeften en dat op het moment dat dit de persoon in kwestie het meeste schikt ('just-in-time' leren).

In 2018 werden verdere stappen ondernomen voor de lancering van eAcademy:

- Een LMS (Learning Management System) werd geïmplementeerd en onder de naam eAcademy uitgerold voor interne Smals-medewerkers, zodat alle ontwikkelmogelijkheden via een centraal leerportaal toegankelijk worden gemaakt.
- Een aantal bestaande Smals-opleidingsmodules, waaronder bijvoorbeeld een Prince2-opleiding, werden naar het LMS-formaat herwerkt en via eAcademy ter beschikking gesteld.
- Opleidingen van gespecialiseerde aanbieders waar Smals al sinds geruime tijd gebruik van maakt, werden eveneens geïntegreerd in het LMS. Hierdoor krijgen medewerkers nu ook waar en wanneer het hen het beste schikt, eenvoudig en onmiddellijk toegang tot een 200-tal e-learning modules voor gedragsopleidingen (CrossKnowledge) en een 300-tal ICT e-learning modules (Udemy, LinkedIn Learning).
- Voor het toegangsbeheer werd ShAD geïntegreerd om eAcademy in de toekomst toegankelijk te maken voor lidinstellingen en op die manier het hergebruik van leermateriaal en ontwikkeltrajecten te vergemakkelijken.
- Er werd eveneens een mobiele applicatie geïntegreerd om medewerkers vanaf om het even welke plaats en ongeacht het tijdstip toegang te verschaffen tot de eAcademy-leerinhoud via hun tablet of gsm.

Dankzij deze ontwikkelingen hebben medewerkers van Smals de mogelijkheid om gepersonaliseerde leertrajecten te doorlopen op het moment van hun keuze. Het toegankelijk maken van deze technologie voor lidinstellingen van Smals in de nabije toekomst moet hergebruik stimuleren, schaalvoordelen bieden en de kostenefficiëntie maximaliseren.

Mobiliteit

Als Brussels bedrijf besteedt Smals veel aandacht aan de mobiliteitsproblematiek. Haar kantoren zijn vlot bereikbaar met het openbaar vervoer en het woon-werkverkeer met het openbaar vervoer wordt volledig terugbetaald. Zij stimuleert haar medewerkers om voor dienstverplaatsingen het openbaar vervoer of de fiets te gebruiken en Smals nam ook deel aan de Week van de mobiliteit, een initiatief van diverse mobiliteitsorganisaties om duurzame mobiliteit en bewust autogebruik te promoten. Smals is bovendien één van de deelnemers van de Focus Group van de NMBS, een werkgroep waarin de NMBS de dialoog aangaat met bedrijven om nieuwe producten en diensten te evalueren.

Welzijn op het werk

Naast de traditionele griepvaccinatiecampagne en diverse preventieve onderzoeken organiseerde de Sociale dienst van Smals in samenwerking met de externe dienst voor preventie Attentia het project Ergo-coaching. Twee ergonomen gaven de medewerkers advies over de inrichting van hun werkplekken, bijvoorbeeld over de juiste positie van hun stoel, de plaatsing van hun scherm, de hoogte van hun bureau,... De medewerkers konden uiteraard ook zelf concrete vragen stellen aan de ergonomen.

Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2018 hadden 1.876 mensen een arbeidsovereenkomst bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2017 is dat een stijging van 64 personen. In voltijdse equivalenten sloot Smals 2018 af op 1779,7 VTE's. Dat is een stijging met 31,6 VTE's ten opzichte van 31 december 2017.

Eind 2018 telde Smals 898 interne medewerkers, 13 meer dan eind 2017. Het aantal gedetacheerde medewerkers steeg met 51 eenheden om uit te komen op 978 eind 2018. Het aandeel van de gedetacheerden in het personeelsbestand van Smals bleef dus ook in 2018 verder groeien. Op 31 december 2018 waren de ICT'ers goed voor 74,80 % van het totale personeelsbestand.

Top Employer

In 2018 werd Smals voor tiende keer gecertificeerd als Top Employer. Deze certificering is het resultaat van een uitgebreid onderzoek door het Top Employers Institute, een onafhankelijke organisatie die de arbeidsvoorwaarden van toonaangevende werkgevers wereldwijd analyseert. Het onderzoek is gebaseerd op een bevraging met audit en een benchmarkstudie en biedt sollicitanten de zekerheid dat ze solliciteren bij een kwaliteitswerkgever. Alleen erkende bedrijven mogen het Top Employer label voeren, wat de openstaande functies van Smals extra aantrekkingskracht geeft op de arbeidsmarkt. In België werden in 2018 in totaal 64 bedrijven gecertificeerd.



LEDENLIJST

Deze instellingen waren lid van Smals op 15 mei 2019.

Leden in categorie A

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

Leden in categorie B

Actiris
Agence Wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles (AViQ)
Bruxelles Formation
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB)
Commissie voor de regulering van de elektriciteit en het gas (CREG)
CRP Les Marronniers
Dienst van de Duitstalige Gemeenschap voor zelfbeschikkend leven
Egov vzw
En bord de Soignes scrl
EvereCity
FamiWal
Fedasil
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen & Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
Federale Ombudsman
Floreal
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD VWL)
Fonds voor Bestaanszekerheid van de metaalverwerkende nijverheid (FBZMN)
Fonds voor bestaanszekerheid van de werklieden uit het Bouwbedrijf (Constructiv)
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Erkende Ondernemingen die Buurtwerken en -diensten leveren
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de sector van de Elektriciens
Fonds voor de bevordering van de werkgelegenheid en de opleiding in de sector van de makelarij en verzekeringsagentschappen (CEPOM)
Forem
Franse Gemeenschapscommissie (COCOF)
Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC)
Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)
Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Instituut voor Gerechtelijke Opleiding (IGO)
Iriscare
Kas der geneeskundige verzorging van HR Rail
Kind & Gezin (K&G)
L'Habitation Jemeppienne
Le Foyer Koekelbergeois
Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap
Mon Toit Fleurisien

Nationaal Geografisch Instituut
Nationaal Orkest van België
Nationale Arbeidsraad
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Ombudsdienst voor Energie
Sciensano
Sefocam vzw
Service Public de Wallonie
Sigedis vzw
Sociaal Fonds Bus/Car
Sociaal Fonds Kleding en Confectie
Sociaal Fonds Voedingshandel
Sociaal Fonds voor het Aanvullend Paritair Comité voor Bedienden (APCB)
Sociaal Fonds voedingsindustrie
Sociaal Fonds voor de carrosseriebedrijven
Sociaal Fonds voor de taxiondernemingen en de diensten voor de verhuur van voertuigen met chauffeur
Sociaal Fonds voor de handelbedrijven van de metaalsector
Sociaal Fonds voor de inplanting en het onderhoud van parken en tuinen
Sociaal Fonds voor de lompenbedrijven
Sociaal Fonds voor de ondernemingen van handel in brandstoffen
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor recuperatie van papier
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van metalen
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van allerlei producten
Sociaal Fonds voor de Podiumkunsten van de Vlaamse Gemeenschap
Sociaal Fonds voor het garagebedrijf
Sociaal Fonds Transport en Logistiek
Sociaal Fonds voor de schoonmaak- en ontsmettingsondernemingen
Sociaal Fonds voor de uitzendkrachten
Société wallonne du Logement
Vereniging van sectorale instellingen (VSI)
Vereniging van de Sociale Fondsen van de social profit sector (VESOFO)
Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)
Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (VAZG)
Vlaams Woningfonds
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)
Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
Vlaamse overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse overheid - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)
Vlaamse overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE)
Waarborg en sociaal fonds Horeca en aanverwante bedrijven
Waarborg en sociaal fonds voor de Landbouw
Waarborg en sociaal fonds voor de Vastgoedsector
Waarborg en sociaal fonds voor het Tuinbouwbedrijf
War Heritage Institute



Leden in categorie C

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





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

Verantwoordelijke uitgever:

Gedelegeerd Bestuurder
Frank Robben

Redactie:

Jan-Frans Lemmens
Kelsey Ruys

Vertaling:

David Degrendele

Opmaak:

Quentin Delsaut

Productie:

Bucom

Drukwerk:

Graphius

