



Activiteitenverslag 2017



VOORWOORD

*When I put on my e-clothes Smals,
I put off my organisational cares.¹*

Samenwerking loont. Steeds meer instellingen stappen mee op de weg naar de uitbouw van gemeenschappelijke ICT-diensten binnen het G-Cloud-synergieprogramma, zowel binnen de sociale zekerheid als de federale overheid. Het programma bespaarde in 2017 een kleine 20 miljoen euro op de ICT-werkingskosten van de instellingen.

Smals helpt de instellingen om verdere stappen te zetten – binnen de G-Cloud en binnen haar klassieke ‘shared services’-aanbod. De focus op infrastructuurdiensten combineert schaalvoordelen met innovatie en beschikbaarheids garanties. Tegelijk kijken we verder, naar hergebruik van technische componenten én business-componenten. Zo helpen we bij de digitale transformatie van onze leden.

Het landschap van de sociale zekerheid is volop in beweging, onder meer als gevolg van de zesde staats hervorming. Sommige instellingen smelten samen. Door de regionalisering van beleidsdomeinen zoals welzijn en de kinderbijslag kan ook het gewicht van de regio's binnen onze activiteiten groeien. Voor het eerst zal ook een vertegenwoordiger van een regionale sociale instelling in de raad van bestuur zetelen. Smals wil in deze evolutie vooral garant staan voor de continuïteit van diensten en het behoud van cruciale know-how.

2017 was een jaar waarin blijvende aandacht ging naar de bescherming van digitale informatie en naar het respect voor de privacy bij elke bewaring of uitwisseling. De goede praktijken die al veel eerder werden ingevoerd, kregen in lijn met de nieuwe Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een grondige check-up. Smals legde een register aan van al haar activiteiten als eigenaar of verwerker van persoonsgegevens en blijft dit in real-time bijwerken.

Tot slot is het onze taak om innovatie in de praktijk te brengen. Dankzij samenwerking tussen het Research-team en de operationele teams van Smals, zetten we steeds vaker met succes de stap van beloftevolle ‘conceptcreaties’ naar breed beschikbare diensten: mobiele toepassingen en ‘mobile health’, artificiële intelligentie en blockchain zijn enkele domeinen waarvan we veel verwachten.

Dankzij de competentie en de dagelijkse inzet van meer dan 1800 medewerkers en dankzij de samenwerking in wederzijds vertrouwen met de publieke én de private sector, blijven we nieuwe horizons verkennen in e-government.

Dank aan allen die dit elke dag mogelijk maken.



Pierre Vandervorst
Voorzitter



Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

¹ Geïnspireerd door een vertrouwelijke mededeling van de Engelse eerste minister Robert Walpole, gerapporteerd door François Proust in zijn *Maximes à l'usage des dirigés et de leurs dirigeants*, Parijs, Rivages, 1995 (p. 61, nr. 134): “When I take off my clothes, I take off my cares”.

INHOUD

- 1**
Voorwoord
- 4**
Innovatie en steeds bredere samenwerking
- 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**
Klaar voor de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- 13**
Bedrijfsprofiel
- 20**
Kerncijfers
- 22**
Klantenbeheer bouwt mee aan draagvlak voor G-Cloud
- 23**
Onderzoek
- 30**
Projecten
- 46**
Diensten
- 60**
HR
- 66**
Ledenlijst

2



INNOVATIE EN STEEDS BREDERE SAMENWERKING

Informatiebeheer vraagt gespecialiseerde kennis, mensen en middelen. Bijna 80 jaar geleden besloten de Belgische openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ) om hun krachten te bundelen. Samenwerking zit dus in de genen van Smals. Gedeelde infrastructuur is de sleutel tot hoge beschikbaarheid tegen een lagere kostprijs. In het G-Cloudprogramma bundelen de OISZ op hun beurt hun krachten met de federale overheidsdiensten. Smals draagt haar steentje bij aan dit succesverhaal.

In 2017 werd het synergieprogramma G-Cloud verder uitgebouwd. Tientallen instellingen gebruiken het dienstenportfolio als bouwsteen voor hun ICT-beleid. Het gaat om innovatieve Cloud-diensten én eerder klassieke ICT-diensten. Ze zijn snel, flexibel en waar mogelijk via zelfbediening toegankelijk. Ze worden aangerekend in functie van het reëel gebruik. Elk onderdeel wordt beheerd door één van de FOD's, de OISZ of hun gemeenschappelijke ICT-organisatie Smals, of onder hun verantwoordelijkheid door een partij uit de private sector. Instappen kan op meerdere niveaus, in functie van de noden, de bestaande omgeving, de competenties, de afschrijvingscyclussen... Stap voor stap verschuift de focus van generieke infrastructuur naar hogere lagen zoals Platform-as-a-Service en business-toepassingen.

Samen bouwen aan de G-Cloud

De openbare instellingen van sociale zekerheid (OISZ) en Smals hebben gekozen om actief mee te werken aan het G-Cloudinitiatief. Dat wordt gedragen door de federale overheidsdiensten (FOD), de IOSZ, de instellingen van openbaar nut (ION) en de federale regering. De roadmap wordt bewaakt en bijgestuurd door de G-Cloud Strategic Board (GCSB), die op strategisch niveau overlegt met het college van administrateurs-generaal van de OISZ en de colleges van voorzitters van de FOD's en de ION. De aanduiding van 'service owners' en de inhoud van de verschillende diensten wordt uitgewerkt door de G-Cloud Operational & Programme Board (COPB). Die wisselt op zijn beurt ideeën uit met de overlegkoepel van ICT-managers van de FOD's, OISZ en ION. De regering stemde in 2016 in met deze overkoepelende governance-structuur voor het synergieprogramma.

G-Cloud was in 2017 goed voor minder uitgaven in ICT ter waarde van bijna 20 miljoen euro, terwijl de kwaliteit van de diensten meer dan ooit gewaarborgd is. De grootste synergiewinst komt uit het hergebruik van lastenboeken en uit Infrastructure-as-a-Service (Compute). Ook Internet Access Protection, Platform-as-a-Service en Storage-as-a-Service dragen bij aan het resultaat. Voor heel wat G-Clouddiensten reikte Smals belangrijke bouwstenen aan als 'service owner', door aanvullende expertise aan te reiken en door mensen samen te brengen in gebruikersgroepen.

Flexibel samenwerken aan kostprijs

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

Sinds de oprichting in 1939 biedt de vzw-rechtsvorm aan Smals en haar leden een pragmatisch, flexibel kader om in te spelen op de snel veranderende ICT-noden van de instellingen. Marktconforme arbeidsvoorwaarden helpen om specialisten met de juiste competenties aan te werven. Het aanrekenen van ICT-diensten aan kostprijs zorgt voor een flexibel financieel kader dat samenwerking en schaalvoordelen bevordert.

Samenwerking zorgt voor een hoog rendement-op-investering, door kostenbeheersing en door de toegevoegde waarde voor burgers en ondernemingen. Smals kent als geen ander de specifieke ICT-noden van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. Samen helpen we de OISZ om richting te geven aan ambitieuze transformatieprocessen.

Door de zesde staatshervorming vertakken de sociale zekerheid en de gezondheidszorg verder naar het regionale en lokale niveau. Elk van deze bestuursniveaus kan rekenen op de expertise van Smals. Dankzij open overleg, een flexibel kader, een uitstekende succesratio in ICT-projecten, unieke domeinkennis en realisaties aan kostprijs, ligt de focus maximaal op de toegevoegde waarde voor burgers en ondernemingen.



4

5

Expertise, schaalvoordelen en hergebruik

De leden kunnen via Smals snel en duurzaam beschikken over ICT-medewerkers met de juiste competenties. De inzet van ICT-specialisten uit de private sector kende ook in 2017 opnieuw een belangrijke groei (+25%). Voor langlopende opdrachten blijft de voorkeur uitgaan naar detachering van medewerkers in loondienst van Smals. De 'shared services'-aanpak biedt belangrijke voordelen voor performante ICT-diensten – schaalvoordelen, technische standaardisatie, het uitwisselen van expertise en 'best practices' en de optimale, flexibele inzet van mensen en middelen.

Flexibiliteit en standaardisatie gaan hand in hand. Smals helpt haar leden te streven naar open standaarden, hergebruik van code, hergebruik van business-componenten en de integratie van toepassingen en authentieke bronnen. Technologische standaarden garanderen een maximale uitwisselbaarheid van gegevens tegen een minimale kost. Smals ziet ook het gebruik van open source software, mits een voldoende sterke ondersteuning door private spelers en de gemeenschap, als een duurzame vorm van samenwerking, gericht op de gezamenlijke creatie van meerwaarde. Zo is e-government in de Belgische sociale zekerheid en gezondheidszorg uitgegroeid tot een ecosysteem dat de individuele instellingen ver overstijgt.

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 de bouw-, schoonmaak-, vlees-, bewakings- en transportsector, maar bijvoorbeeld ook in de land- en tuinbouwsector, de begrafenissector en de metaal- en technologie sector.

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 2017 meer dan 1,1 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 7,3 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 7,3 miljoen Belgen hadden in het tweede kwartaal van 2018 hun geïnformeerde toestemming gegeven om hun gezondheidsgegevens elektronisch uit te wisselen via het eHealth-platform. Drie 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. Via het Vlaamse eerstelijnsplatform Vitalink werden sinds begin 2017 maandelijks meer dan 1,7 miljoen verkorte medische dossiers (Sumehr) uitgewisseld, door huisartsen en ziekenhuizen. Dat is ruim tien maal meer dan een jaar eerder.

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 2017 gaven ruim 270.000 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 in 2017 al voor een snellere inning en voor het vermijden van liefst 38.000 rechtszaken.

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.

Performante zorg voor onze burgers

In 2017 maakten 444.000 burgers gebruik van de eBox, de veilige online brievenbus van de Belgische overheid. Zij ontvingen meer dan zestien miljoen documenten elektronisch. Elektronische gegevensstromen helpen ook 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. Later in 2018 volgen de apotheken. Op termijn krijgen alle burgers met OCMW-steun toegang tot het systeem.



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 in 2017 al 118 bomen konden worden geplant. 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 93% 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 2017 werkten er 14 nationaliteiten voor Smals. Liefst 18% van alle ICT-specialisten is vrouwelijk, of 27% van alle medewerkers. Met meer dan één op zes vrouwelijke ICT'ers doet Smals het beter dan het sectorgemiddelde. 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. Midden 2017 hield Smals een enquête om zicht te krijgen op de moedertalen van haar medewerkers en de talen waarvoor er interesse was. Na een massale respons werden vanaf juli de conversatietafels Spaans georganiseerd. In september-oktober gingen ook de conversatietafels Chinees (Mandarijn) en Italiaans van start. 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 uitstekende 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 2017 werd er twintig keer gratis fruit voorzien op de werkplek. We namen opnieuw deel aan de nationale campagne 'Dagen Zonder Vlees', waar we de tweede plaats behaalden in de categorie 'sociale ondernemingen'. Medewerkers kregen de gelegenheid om samen deel te nemen aan sportieve activiteiten: van een gezellige familiewandeling en zaalvoetbal tot loopwedstrijden. In 2017 was de 20 km door Brussel opnieuw het sportieve hoogtepunt van Smals met bijna 50 deelnemers die het parcours volledig uitliepen.

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 Europese richtlijn 2014/24/EU, in het bijzonder artikel 12, goedgekeurd op 26 februari 2014, verduidelijkt het wettelijk kader over de 'in-house' opdrachten. In lijn met de Europese richtlijn hebben alle Smals-leden een vertegenwoordiger in de belangrijkste beslissingsorganen, zodat ze een daadwerkelijke controle behouden over de strategische objectieven en 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-behoeften, 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 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 elke lidinstelling 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 lidinstellingen 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 ForCMS 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.



KLAAR VOOR DE ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

Sinds 25 mei 2018 is een nieuwe Europese verordening over de bescherming van persoonlijke informatie van kracht. Zowel overheden als bedrijven vallen onder de AVG of GDPR (General Data Protection Regulation). Smals heeft de voorbije twee jaar hard gewerkt om haar werking aan de nieuwe spelregels aan te passen, zowel voor haar interne systemen als voor de systemen die in opdracht van de leden worden beheerd.

Alle organisaties die binnen de Europese Unie met persoonsgegevens werken, zijn sinds mei 2018 verplicht om dat te doen in alle transparantie en met respect voor de AVG. Die bepaalt onder meer dat voor het bewaren en verwerken van informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare persoon – voor zover dit niet gebeurt op wettelijke basis – de toestemming van die persoon noodzakelijk is. Organisaties moeten daarbij transparant zijn over de finaliteit en de aard van de informatie die zij willen verzamelen.

Burgers kunnen daarbij opvragen welke informatie over hen reeds is bewaard en zelfs vragen om bepaalde gegevens te schrappen of te corrigeren. Organisaties die met persoonsgegevens werken, zijn ook verplicht om deze voldoende te beschermen en om een eventueel datalek binnen de 72 uur te melden aan alle betrokkenen.

Data controller en data processor

De Europese verordening maakt een functioneel onderscheid tussen elke organisatie die beslist om persoonsgebonden informatie te bewaren – de zogenaamde ‘data controller’ – en elke organisatie die in hun opdracht tussenkomt in de technische verwerking ervan – de zogenaamde ‘data processor’. Smals is op een aantal vlakken zelf data controller, denk aan het beheer van haar eigen medewerkersbestand. In veel meer gevallen komt Smals tussen in opdracht van de leden, dus als data processor. Soms doet Smals op haar beurt een beroep op ICT-diensten van externe partijen. Voor elk van deze gevallen werden de verantwoordelijkheden duidelijk omschreven, en de gepaste procedures en beveiligingsniveaus afgesproken. Elke betrokken organisatie heeft hiervoor ook een Data Protection Officer (DPO) aangesteld – bij Smals is dit dhr. Daniel Gobin.

Register van alle geleverde diensten

Een groot aantal diensten die Smals levert aan haar leden, hebben te maken met persoonlijke informatie. Omwille van het grote aantal betrokken partijen werd besloten om een elektronisch register aan te leggen van alle diensten en betrokkenen onder de AVG-regels. Het is een gegevensbestand dat, dankzij directe koppelingen met onder meer de configuratiemanagement-databank (CMDB), de servicecatalogus en de facturatiesystemen, continu up-to-date gehouden wordt. Alle lopende diensten zijn vervolgens in het register opgenomen.

Smals en haar leden hechten een groot belang aan een goede bescherming van de privacy. Via infosessies werd de voorbije twee jaar voortdurend gewerkt aan verdere bewustmaking. In de projectmethodologie voor nieuwe toepassingen zitten standaard de nodige controles op het vlak van veiligheid en privacy. Een risicoanalyse en Data Privacy Impact Assessment (DPIA) is verplicht voor elke nieuwe toepassing. Samen met onze leden werken we zo aan ‘Privacy by Design’.

BEDRIJFSPROFIEL

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 juni 2018 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
- Jan Deprest** – bestuurder
 - Egov vzw
- Karel Deridder** – bestuurder
 - Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)
- Thibaut Duvillier** – bestuurder
 - eHealth-platform
- 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)
- Pierre Pots** – bestuurder
 - Federaal agentschap voor Beroepsrisico's (Fedris)
- Sarah Scaillet** – bestuurder
 - Federale Pensioendienst (FPD)
- Koen Snyders** – bestuurder
 - Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)
- Laurent Taildeman** – bestuurder
 - Voorgedragen door de Minister van Begroting
- Frank Van Massenhove** – bestuurder
 - FOD Sociale Zekerheid
- Anne Vanderstappen** – bestuurder
 - Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)
- Jean-Marc Vandenberg** – bestuurder
 - Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW)
- Luc Vanneste** – bestuurder
 - Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Strategisch Comité

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

De leden van het Strategisch Comité op 31 december 2017 waren:

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

Auditcomité

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

Op 31 december 2017 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

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

Karel Baeck is voormalig administrateur-generaal van de RVA, Harald van Outryve d'Ydewalle directeur Aankoopdienst bij Elia en Josiane Van Waesberghe 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, internal auditor bij Smals. Zij heeft een master in Business Engineering (Solvay Business School) en een ISACA-certificatie als Certified Information Systems Auditor (CISA). Ze heeft 17 jaar ervaring opgebouwd in managementcontrole, analyse en deugdelijk bestuur: onder meer als management controller en strategisch-financieel analist bij Proximus, als financieel analist en internal auditor bij Smals en als compliance officer bij het pensioenfonds 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 2017 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercurysse.

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

In 2017 legde het Strategisch Comité vier bedrijfsprioriteiten vast. Zo ging extra aandacht naar het voorzien van voldoende, competente medewerkers, naar business continuity en cybersecurity, naar het respecteren van de SLA's, en naar het stroomlijnen van de businessarchitectuur.

Innoveren met talent

Om aan de talrijke aanvragen voor projecten en diensten tegemoet te komen, heeft Smals in 2017 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 180 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.

Business continuity en cybersecurity garanderen

Smals ondersteunt haar leden op het vlak van business continuity en cybersecurity 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. Wat cybersecurity betreft, werden de aanbevelingen die volgden uit een externe audit, in de praktijk gebracht.

De SLA's respecteren

Smals streeft naar een betrouwbare dienstverlening voor haar leden. In 2017 werden een aantal structurele maatregelen genomen om de SLA-prestaties blijvend te verbeteren. Er werden een aantal verbeterprojecten doorgevoerd, waarbij onder meer werd ingezet op een nog snellere en duidelijkere communicatie naar de leden. Om incidenten beter op te volgen, werd er geïnvesteerd in de nieuwe tool ServiceNow. Om de Incident Resolution Time tot een minimum te beperken, werd er een Problem Manager aangeduid voor de efficiënte coördinatie van incidenten en het wegwerken van weerkerende problemen. De rol van de Service Delivery Coordinator werd versterkt.

Business-architectuur uitbouwen

Door de business-architectuur voldoende generiek uit te bouwen, kunnen alle leden elkaars toepassingen en functionaliteiten hergebruiken. Smals bouwt bruggen tussen instellingen waardoor de leden gemakkelijk toepassingen en gegevensstromen samen kunnen gebruiken. Dit kan op het vlak van software, op het vlak van ICT-infrastructuur en op het vlak van business-processen. API's, microservices en webservices staan ten dienste van de leden. De G-Cloud breidt verder uit waarbij nieuwe gebruikers gepast ondersteund worden. Synergieën met en tussen de leden werpen hun vruchten af. 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-level IT-oplossingen.



Overige strategische doelstellingen

Naast het realiseren van de specifieke bedrijfsprioriteiten van 2017 zette Smals ook een sterke prestatie neer voor andere strategische doelstellingen zoals projecten opleveren binnen budget en timing, een strikte kostencontrole handhaven... Deze strategische doelstellingen werden opgevolgd aan de hand van KPI's die voor 93,5% gerealiseerd werden.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In 2017 ging er extra aandacht naar het voorbereiden van de AVG-compliance. Smals treedt immers soms op als data-processor en soms als data-controller bij het leveren van diensten aan de leden. Er werd een project uitgetekend om de elektronische diensten beheerd door Smals conform de AVG-richtlijn te brengen. Smals realiseerde reeds enkele pilootprojecten en in 2018 zal Smals alle diensten conform maken.

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 2017 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, 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 2017 analyseerde het Auditcomité het activiteitenverslag, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd.

4. Wettelijke controle van de jaar- en geconsolideerde rekeningen

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 2017 en de feiten die deze resultaten beïnvloedden.

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

Het Auditcomité vergewist zich van de adequate werking van het externe toezicht door de commissaris. 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. De interne audit gaat na of de risico's die Smals in het kader van al zijn activiteiten neemt, afdoende worden geïdentificeerd, geanalyseerd en afgedekt.

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

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde driemaal in 2017, telkens in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur, de Interne Auditor en één departementsdirecteur van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne Audit vormden vaste agendapunten.

Het verslag van de dienst Interne Audit verstrekke telkens een overzicht van de recente auditverslagen. Het Auditcomité heeft kennis genomen van 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 2017 nam het Auditcomité kennis van vier auditverslagen: de controle op databanken, het beheer van hardware, het hergebruik van software en het Extranet van Smals.

In 2017 werden acht 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 2017 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.

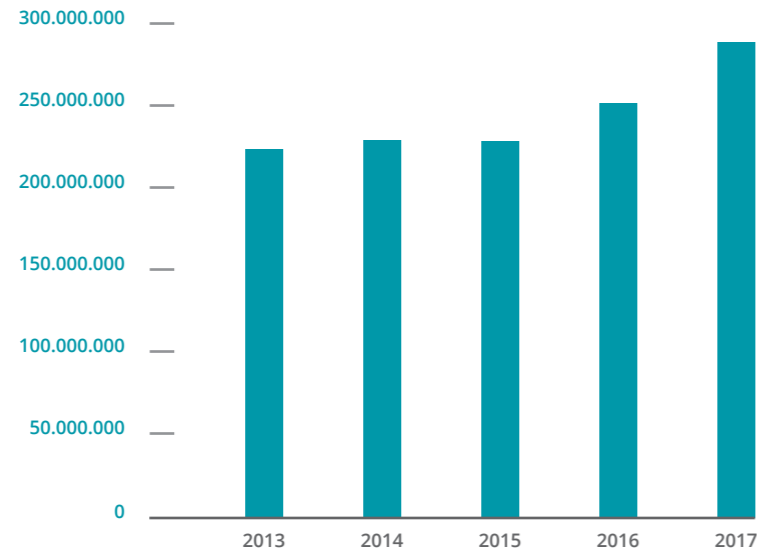
Dankzij een brede participatie in de beheersing van risico's helpen medewerkers om de werkprocessen en de kwaliteit van geleverde diensten verder te verbeteren. In 2017 hebben we het kader waarin risicobeheer werkt verder geoptimaliseerd, om deze samenwerking zo goed mogelijk te faciliteren en om de centralisatie van bedrijfsrisico's te verbeteren.

In 2017 heeft Smals haar inspanningen verder doorgezet in verband met het verhoogde dreigingsniveau in België en in Europa, in het bijzonder wat betreft de plannen voor het verplaatsen van onze activiteiten als gevolg van de niet-beschikbaarheid van één van onze strategische gebouwen. De prioritaire doelstelling blijft om de gebruikelijke diensten aan onze leden te kunnen blijven leveren, ongeacht het risico waarmee Smals te maken krijgt.

Tot slot werd een nauwe samenwerking gerealiseerd met de veiligheidsdiensten bij Smals en bij andere organisaties, om ons gezamenlijk voor te bereiden op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR), de Europese verordening die sinds 25 mei 2018 van kracht is.

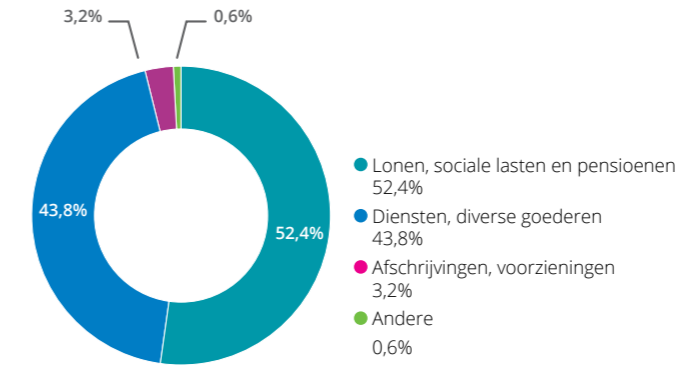
KERNCIJFERS

Evolutie van de omzet 2013-2017

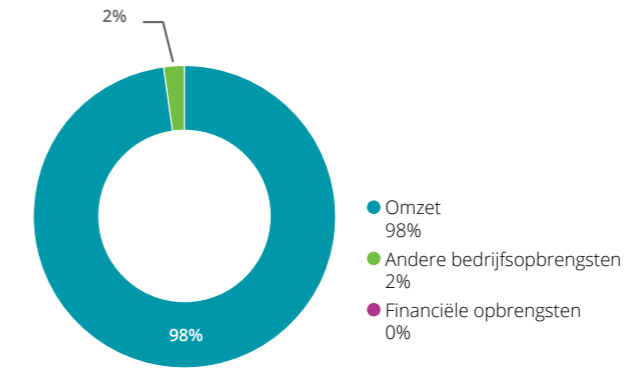


	2013	2014	2015	2016	2017
Omzet (EUR)	223.437.075	228.659.003	227.930.601	251.451.736	288.629.550

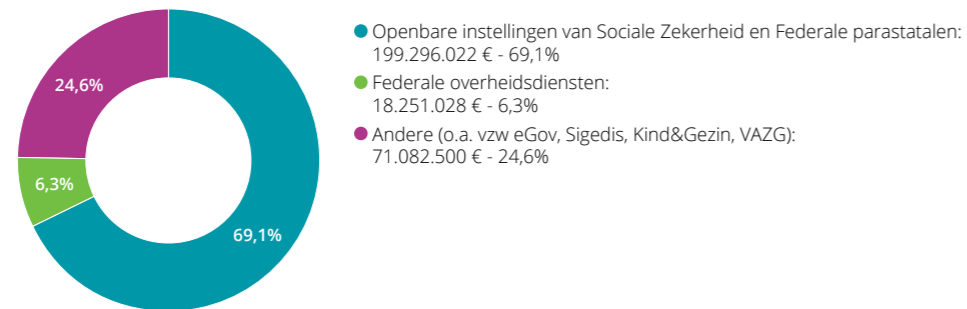
Kostenstructuur



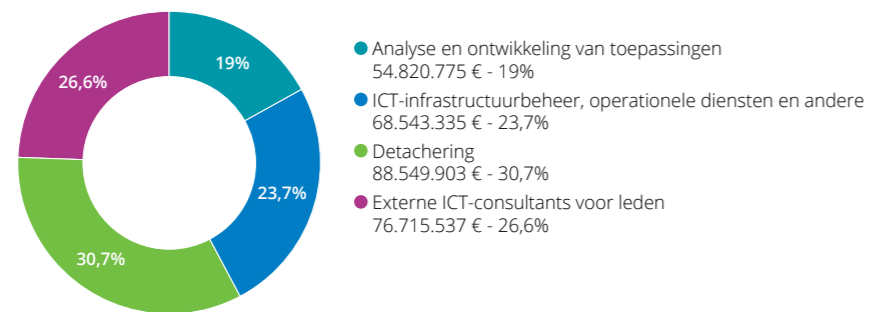
Opbrengsten



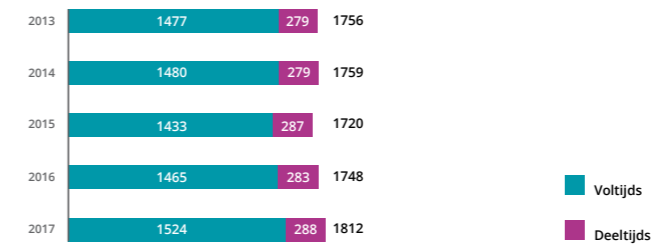
Samenstelling van de omzet naar klantengroep



Samenstelling van de omzet naar activiteiten



Aantal werknemers 2013-2017



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2013	1477	279	1756
2014	1480	279	1759
2015	1433	287	1720
2016	1465	283	1748
2017	1524	288	1812

KLANTENBEHEER BOUWT MEE AAN DRAAGVLAK VOOR G-CLOUD

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. In 2017 zorgde de dienst klantenbeheer er mee voor dat Smals-leden op de hoogte bleven van de snelle evolutie van het G-Clouddienstenportfolio. Samen met de leden ging Smals op zoek naar opportuniteiten voor synergie.

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

Aanspreekpunt voor synergie

Het synergieprogramma G-Cloud is voor iedereen binnen Smals en voor een groot deel van haar leden een belangrijk aandachtspunt. Doordat de G-Cloud een gemeenschappelijk programma is waarbinnen zowel overheidsdiensten, Smals, als ICT-leveranciers uit de private sector diensten kunnen verlenen, is het erg belangrijk om goed te overleggen. De leden kunnen informatie krijgen over alle nieuwe diensten via hun klantenbeheerder. De lijst met instellingen die gebruik maken van de G-Clouddiensten groeide fors aan: o.a. Belspo, BIPT, CDZ, CREG, Defensie, De Kamer, eHealth-platform, Famifed, FAGG, FANC, FAVV, Fedasil, Federale Politie, Fedris, de FOD's Beleid & Ondersteuning, Buitenlandse Zaken, Economie, Financiën, Justitie, Kanselarij van de Eerste Minister, Mobiliteit, Sociale Zekerheid, VVVL en WASO, de FPD, HWV, HZIV, Jongerenwelzijn, Kind en Gezin, KSZ, OCAD, Office de la Naissance et de l'Enfance, POD MI, Regie der Gebouwen, Rekenhof, Rijksarchief, RIZIV, RJV, RSVZ, RSZ, RVA, Sigedis en de Vlaamse Overheid.

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. Dit betekent dat klantenbeheerders de leden ook helpen 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. Eventuele vragen krijgen steeds een antwoord, zonder dat de eindgebruiker in detail op de hoogte moet zijn van de specifieke organisatie achter elke G-Clouddienst. Door regelmatige infosessies tussen klantenbeheerders en de G-Cloudteams blijven de klantenbeheerders op de hoogte van de evoluties en de technische teams van de behoeften of vragen van potentiële gebruikers.

Werkveld steeds breder

In de nasleep van de dramatische aanslagen in Brussel en Zaventem zag Smals al een verhoogde belangstelling van de zogenaamde veiligheidsdepartementen voor de diensten van Smals. Onder meer de Federale Politie heeft Smals mee om ICT-ondersteuning gevraagd. Ook de aandacht voor cyberveiligheid is sterk gegroeid. Daarnaast zorgt de zesde staatshervorming 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 en de VDAB en in Wallonië vanuit de Service Public de Wallonie, het agentschap AViQ en het Office de la Naissance et de l'Enfance.

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. Het gaat om een groei in de breedte van de gevraagde diensten, terwijl ook meer instellingen de weg vinden naar Smals. De meest opvallende groei zit in het gebruik van kadercontracten voor diensten van leveranciers uit de private sector.

ONDERZOEK

Aandacht voor digitale transformatie, synergie 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. Net als de vorige jaren ging er in 2017 veel aandacht naar het begeleiden van de lidinstellingen in hun zoektocht naar synergie in het kader van de G-Cloud. Ook thema's rond sociale fraudebestrijding en de mogelijkheden van Blockchain blijven in belang toenemen.

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.

Meer dan de helft van de research-activiteiten (55%) werd besteed aan consultancy-opdrachten: advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het uitwerken van visiedocumenten, complexe business-analyses... Bijna 10% van alle onderzoeksactiviteiten gebeurde rechtstreeks in ondersteuning van het G-Cloudprogramma. De consulting-activiteiten worden in grote mate rechtstreeks gefinancierd vanuit de klantorganisaties, voor 89% van de reële kosten. 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 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. In het kader van het Actieplan Sociale Dumping wordt prioriteit gegeven aan de strijd tegen sociale dumping, zoals aan de RSZ gevraagd werd door het Kabinet van de Staatssecretaris voor Fraudebestrijding.

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. Het gebruik van graph-databases werd voor het eerst in de praktijk ingezet voor de controle op het gebruik van de aftrek 'eerste werknemer' (superbonus).

Het synergieprogramma G-Cloud

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

Smals Research begeleidde de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, de FOD Beleid & Ondersteuning, andere FOD's, de ION's en hun overlegstructuren onder meer op het vlak van:

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

Blockchain

Blockchain kan een aardverschuiving betekenen binnen het landschap van e-government, door onderling vertrouwen te scheppen tussen meerdere instanties zonder een beroep te doen op een centrale derde partij. Smals Research bouwde verder aan zijn theoretische en praktische kennis over blockchain, onder meer door het bouwen van een proof of concept voor een aantoonbaarheidsdienst die kan worden gekoppeld aan de verzending van berichten via de eBox. De eerste ervaringen met 'multichain' blockchain bevestigden dat de technologie in de praktijk kan werken.

Eerder had Smals Research al een oriëntatie- en beslissingsmodel uitgewerkt, dat aangeeft voor welke toepassingen Blockchain mogelijk interessant is. Smals werkt ondertussen samen met overheidsinstellingen van verschillende bevoegdheidsniveaus en streeft, in samenwerking met deze partners, naar het opzetten van een gedecentraliseerde infrastructuur voor de uitrol van blockchain-netwerken voor overheden. In de loop van 2017 werd Smals Research meermaals gevraagd om te komen spreken over blockchain op uiteenlopende events (o.a. ISACA, SAI, Larcier Group, Infosecurity, Techorama) en gevraagd voor media-interviews (o.a. De Standaard, Radio 1, VRT NWS). Zo kreeg Smals op dit vlak erkenning als autoriteit in blockchain, binnen en buiten de overheid.

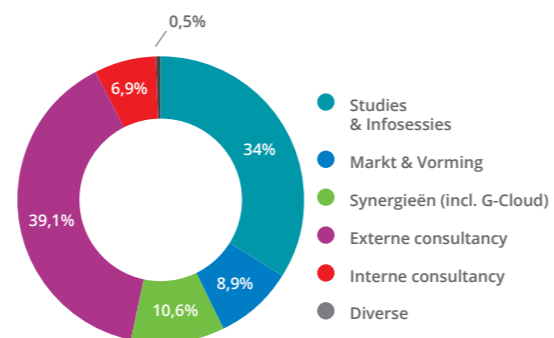
Digitale transformatie in de praktijk

Smals Research helpt de instellingen ook steeds vaker om hun ICT-landschap in vraag te stellen in functie van hun strategische agenda. Aan een projectfase gaat steeds vaker een business-analyse vooraf, die de organisatie en haar ICT-tools beter in lijn kan brengen met de organisatiedoelstellingen. ICT wordt zo een hefboom, eerder dan een struikelblok, in de digitale transformatie van onze overheid.

De sectie onderzoek maakt innovatie ook concreet door prototype-projecten op te zetten in overleg met andere teams binnen Smals. Belangrijke aandacht blijft uitgaan naar beveiliging, als noodzakelijke voorwaarde voor ICT en Cloud-concepten in een overheidscontext.

Overzicht activiteiten 2017

Studies & Infosessies	35,9%
Markt & Vorming	8,9%
Synergieën (incl. G-Cloud)	9,6%
Externe consultancy	40,4%
Interne consultancy	5,0%
Diverse	0,5%



Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2017 schreven 305 geïnteresseerden zich in voor één van de twee infosessies. Met gemiddeld 153 inschrijvingen per sessie, waarvan gemiddeld 52 interne en 101 externe deelnemers, lag de publieke interesse hoog. Hoewel er net als vorig jaar minder infosessies waren, lag de tevredenheidsscore in lijn met de vorige jaren met gemiddeld 4,1 (maximumscore = 5).

Infosessie	Externe inschrijvingen	Interne inschrijvingen	Totaal	Evaluatie (max. 5)
Blockchain & Smart Contracts	100	49	149	4,0
Graph & Network Analytics	102	54	156	4,2
Totaal	202	103	305	4,1

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

- Data Visualisatie (FOD Sociale Zekerheid)
- Blockchain & Smart Contracts (Healthdata.be, KSZ werkgroep Informatieveiligheid, Privacycommissie)
- Introductie Blockchain (FPD, RVA)

Onderzoeksdomeinen in 2017

AI, Conversational Interfaces & Chatbots: 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. Een voor de hand liggende toepassing van Artificiële Intelligentie (AI) is de zogenaamde 'conversational interface', bijvoorbeeld een spraakassistent of chatbot, waarbij de gebruiker via spraak en/of tekst converseert met een computersysteem dat de gebruiker voldoende begrijpt om acties te ondernemen. Smals heeft twee 'use cases' concreet uitgewerkt tot werkende prototypes. Een vereenvoudigde Dimona-aangifte werd met succes verstuurd, in het Engels, via de spraakassistent van Google (Google Assistant) op de Google Home. Dit prototype werkt ook via spraak op een Android-smartphone. Een tweede realisatie is een chatbot voor Student@Work, waarmee de gebruiker via Facebook Messenger vragen kan stellen over studentenarbeid. De chatbot begrijpt de tekstuele vragen en geeft het antwoord, gebaseerd op door Smals bewerkte lijsten van veel gestelde vragen. Dit prototype werd met succes ontwikkeld in het Nederlands en het Frans, en werd door de RSZ in het eerste trimester van 2018 publiek toegankelijk gemaakt.

API-economie: Deze conceptuele studie had in de eerste plaats tot doel om te kijken hoe Application Programming Interfaces (API), samen met verschillende ondersteunende technologieën zoals REST, Microservices, Event Driven Architecture en Containers... een belangrijke rol spelen in de digitale transformatie in een overheidscontext. Smals heeft in de eerste plaats gepeild hoe deze technologieën nieuwe mogelijkheden mogelijk maken. In blogposts en interne presentaties werden enkele cases gepresenteerd waarbij API's mogelijkheden bieden in het creëren van digitale ecosystemen. Op technisch vlak zijn er bij Smals reeds belangrijke realisaties met RESTful API's.

Big Data Analytics-platform: De aankoopprocedure voor een performant en kostenefficiënt platform voor 'governed analytics' op grote hoeveelheden data, mondde eind 2017 uit in de publicatie van een uitgebreid lastenboek, in een 'concurrentiedialoog' met zes leveranciers. Het project werd daarop volledig overgedragen aan de RSZ en de operationele diensten van Smals.

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 2016. De nieuwe studie wil via concrete, relevante cases de praktische inzetbaarheid van blockchain en smart contracts aftoetsen.

Een mogelijke toepassing is een "aantoonbaarheidsdienst" waarmee onomstotelijk bewezen wordt dat partij A een document verzonden heeft via de eBox en dat partij B dit document ontvangen heeft. Er werd een haalbaarheidsstudie gemaakt door Smals Research op basis van 'multichain' blockchain-technologie met speciale aandacht voor security- en privacyaspecten. Een prototype werd deels gerealiseerd eind 2017 en zal in 2018 verder uitgebouwd worden.

Digital Business Consulting: Smals heeft een aanpak en toolset ontwikkeld voor de leden in het kader van de digitale transformatie. Concreet werd een methodologie uitgewerkt om opportuniteiten te detecteren, te testen en te faseren. Daarnaast werd een toolset opgesteld om via workshops met de leden te zoeken naar opportuniteiten. De toolkit werd uitgebreid tot 14 eenvoudige instrumenten (spreadsheets, powerpointtemplates). In 2017 werd bij twee instellingen (FOD Buitenlandse Zaken en FOD WASO) een eerste workshop georganiseerd over digitale transformatie, waarbij de toolkit en aanpak (beperkt) werden ingezet.

Quantum computing & Cryptografie: Met de opkomst van kwantumtechnologie kunnen computers in een niet zoverre toekomst in staat zijn om de cryptografische algoritmes, die al jaren gebruikt worden om gevoelige en persoonsgebonden informatie te beveiligen, te kraken. De studie "Quantum computing & cryptografie" had de ambitie om een duidelijk beeld te vormen van deze problematiek en van de eventueel te nemen maatregelen als gevolg van deze evolutie. De studie zelf werd opgeleverd via een uitgebreide interne presentatie en een samenvattende blogpost met aanbevelingen.

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.

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 visiedocumenten. 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 ...



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



Approach radar: Methodologie, Aanpak & Architecturale stijl



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

Publicaties in 2017

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

API.ai – Chatbot-technologie (Quick Review 76, 2/2017, Tom Ameloot)

Watson Natural Language Classifier – Automatische categorisatie (Quick Review 77, 3/2017, Tom Ameloot)

Foxit Reader – PDF printer, viewer, editor (Quick Review 78, 4/2017, Koen Vanderkimpen)

MultiPar – File redundancy, verification, recovery (Quick Review 79, 5/2017, Koen Vanderkimpen)

iGraph – Grafische voorstelling van relaties tussen entiteiten (Quick Review 80, 7/2017, Vandy Berten)

Presentaties

Blockchain & Smart Contracts (3/2017, Kristof Verslype)

Linking together personal data in the Era of Big Data & GDPR (3/2017, Kristof Verslype)

Graph & Network Analytics (6/2017, Vandy Berten)

The Quantum World (6/2017, Tania Martin)

Fighting fraud with Graph Databases (11/2017, Vandy Berten)

Online media

Publicaties van de sectie Onderzoek zijn publiek beschikbaar via de Research-website www.SmalsResearch.be en de Smals-website www.smals.be/research. Via de blog van Smals Onderzoek vindt u er ook korte artikels en technologisch nieuws. In de loop van 2017 werden er 21 artikels gepubliceerd op de onderzoeksblog:

Beslissingsmodel: Wanneer blockchain gebruiken?, 11/01/2017 by Kristof Verslype

Tokenization : méthode moderne pour protéger les données, 24/01/2017 by Tania Martin

Chatbots met ondiepe dialoog, 07/02/2017 by Tom Ameloot

De 'Vortex' van Enablers, 21/02/2017 by Koen Vanderkimpen

Conversationale interfaces, 07/03/2017 by Bert Vanhalst

Bases de données relationnelles... adéquates pour des relations ?, 21/03/2017 by Vandy Berten

Video – Infosessie Blockchain & Smart Contracts, 13/04/2017 by Kristof Verslype

Regels afleiden uit gestructureerde gegevens, 18/04/2017 by Tom Ameloot

Graph DB vs RDBMS, 10/05/2017 by Vandy Berten

Het eGovernment als Horizontale Dienstverlener?, 24/05/2017 by Koen Vanderkimpen

Open en minder open blockchain netwerken, 07/06/2017 by Kristof Verslype

Systemen die leren via feedback, 21/06/2017 by Tom Ameloot

Quantum technology: révolution ou déclin de la sécurité informatique?, 28/06/2017 by Tania Martin

Hé Google, submit a Dimona!, 06/09/2017 by Bert Vanhalst

Blockchain - Wervelwind in de audit wereld?, 19/09/2017 by Kristof Verslype

BlockChain vs Event Driven Architecture, 05/10/2017 by Koen Vanderkimpen

Bitcoin – Van Experiment tot Ecologische Ramp, 17/10/2017 by Kristof Verslype

La préservation du patrimoine scientifique à l'heure du numérique, 24/10/2017 by Isabelle Boydens

Eerste ervaringen bij het bouwen van een chatbot, 08/11/2017 by Bert Vanhalst

Services in alle Maten: van Macro naar Nano, 27/11/2017 by Koen Vanderkimpen

Portal vs message broker - 2 approches complémentaires, 05/12/2017 by Jean-Pierre Latour

Gérer les doublons dans une Graph Database, 19/12/2017 by Vandy Berten

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

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 en ander advies. Synergie-projecten tussen overheidsinstellingen op het vlak van ICT-beheer, technische en niet-technische consultancy voor de leden maakten in 2017 zo'n 55% van alle onderzoeksactiviteiten uit.

Synergieprojecten

- **G-Cloud:** Ondersteuning voor de uitbouw en uitrol van G-Cloud initiatieven; algemene ondersteuning van synergieën via overlegstructuur van ICT-managers (SIT), G-Cloud Operations & Programme Board (COPB) en G-Cloud Strategic Board (GCSB); veiligheidsanalyse van G-Clouddiensten via eigen evaluatiemodel (o.a. G-Cloud VMaaS, Greenshift PaaS).

Bestrijding Sociale Fraude

Een permanente onderzoekscel werkt binnen Smals aan problematieken rond gegevenskwaliteit, zoals data governance, standaardisatie, auditstrategieën, integratie van gegevens uit meerdere bronnen en het vermijden van redundantie. Hun expertise staat permanent ten dienste van de Smals-leden. Sinds 2012 legt deze cel zich ook toe op data-analyse en predictive analytics met bijzondere aandacht voor het bestrijden van sociale fraude. In 2017 werden indicaties van sociale dumping nog nauwkeuriger in kaart gebracht en de detectie ervan operationeel inzetbaar gemaakt binnen de RSZ.

- **Strijd tegen Sociale Dumping en Fraude (RSZ, RVA, FOD Financiën):** Uitbouw van risicomodellen rond het misbruik van de Tijdelijke Werkloosheid: detecteren van discrepanties in de aangiften tijdelijke werkloosheid tussen de RVA en de RSZ. Ondersteuning voor de uitbouw van een kenniscentrum Data Science bij de RSZ; vroegtijdig detecteren van mogelijke fraude via tools voor Predictive Analytics (oa. Werkgeversprofiel); dienstverlening en evolutieve maintenance aan modellen in productie. Advies over het wetgevend proces aangaande wettelijk kader voor datamining, gegevensuitwisseling, fraudebestrijding RSZ & FOD Financiën.
- **Ondersteuning Data Scientists (RSZ):** Smals ondersteunt een team van RSZ-agenten om zo zelfstandig en flexibel mogelijk netwerkmodellen te kunnen visualiseren, exploreren, en exploiteren. De opdracht omvat verfijning van de tools en begeleiding op het terrein.
- **Sociale dumping v2 – Advanced analytics (RSZ):** RSZ-gegevensbronnen worden ontsloten via visual network analytics zodat personen en ondernemingen kunnen gevolgd worden in verband met tewerkstellingen, detacheringen, rol van bepaalde sleutelfiguren... Smals Research heeft een Python-script ontwikkeld dat een reeks opgegeven ondernemingen, werven of personen visualiseert in een netwerk, dat men dan verder kan onderzoeken. Het programma werkt met diverse inputbronnen afkomstig uit de 'datamart' van de RSZ. 'Data scientists' bij de RSZ gebruiken het script ter voorbereiding van nieuwe (fraude)dossiers. De resultaten van de analyse worden gebruikt door de RSZ-inspecteurs en door magistraten. Deze werkwijze gaf aanleiding tot tientallen onderzoeken, waarvan sommige gerechtelijk. In een volgende projectfase gaat bijzondere aandacht naar grensoverschrijdende sociale fraude.
- **Superbonus (RSZ, RVA, RIZIV):** Fenomeen-analyse naar verdacht gedrag bij de aftrek Eerste Werknemer in het kader van de Tax Shift. Voor de controle op de zogenaamde 'Superbonus' werden scripts ontwikkeld in Python en Neo4j, een 'Graph databank' (NoSQL). Deze kan grote hoeveelheden relaties tussen entiteiten opslaan en weergeven in grafische vorm, en daar dynamisch opzoeken op doen. Het script verzamelt gegevens afkomstig van DmfA, Dimona, KBO, Werkgeversrepertorium. De gegevens bij de RSZ-controledienst worden verrijkt met informatie van RIZIV en RVA, inclusief analyses en patroon-herkenning. Elk kwartaal genereert het systeem lijsten voor inspecteurs die het recht op de superbonus controleren.

Diverse opdrachten

- **e-Health Platform:** Alternatieve oplossingen voor Belgische certificaten en PKI, ROI-studie voor interne PKI.
- **Fedasil:** Business-analyse en ondersteuning bij selectie informatiesysteem voor opvolging medische dossiers.
- **Federale politie:** Project Aquatask dat de zeevaartpolitie wil koppelen met toepassingen gebruikt door de havens om hen bij te staan in hun dagelijkse controleopdrachten van personen aan de grenzen van de Schengen-zone. Betrokken partners zijn de havens van Antwerpen, Gent, Luik, Oostende, Zeebrugge, de Federale Politie en de Europese Commissie. Project Aerotask dat de luchtvaartpolitie ondersteunt in haar samenwerking met de luchthavens van Gosselies, Luik en Zaventem.
- **FOD BOSA:** Ondersteuning voor het zoeken naar en beschikbaar stellen van een oplossing voor sterke mobiele authenticatie; technische en functionele specificaties voor proof-of-concept; uitwerking en evaluatie.
- **FOD VWL:** Business-analyse voor authentieke bron van medische actoren CoBHRA+; behoeftenstudie, principes en business-analyse voor federaal BelRAI-platform (Resident Assessment Instrument, een standaard voor de inschaling van zorgbehoefte).
- **Kabinet SZ:** Business-analyse voor behandeling parlementaire vragen (tweede fase); Roadmap eGezondheid, monitoring en statusrapportering actiepunten.
- **KSZ:** Stappenplan voor certificaten en sleutelbeheer KSZ en eHealth-platform.
- **RSZ:** Kwaliteitsbarometer voor Erkende Sociale Secretariaten en Dienstverrichters met data tracking-methode voor een structurele verbetering in de kwaliteit van aangiftes (structurele vermindering van de vaakst voorkomende anomalieën). Veralgemening van data tracking in 2017 voor Erkende Sociale Secretariaten en pilootproject met vier grote Dienstverrichters. Ondersteuning bij de keuze van een technisch systeem om de RSZ-bedrijfsprocessen te stroomlijnen, de activiteiten van de medewerkers te meten en op te volgen. Business-analyse over de integratie van de DOSZ in de RSZ. Business-analyse over de loopbaanspaarrekening, over de samenwerking tussen sociale inspectiediensten en de informatie-uitwisseling met politie en justitie. Pilootproject met Hadoop-technologie (Cloudera) voor de opzet van een 'data lake'. Realisatie van een lastenboek voor de aanschaf van een Big Data Analytics-platform.
- **VAZG:** Business-analyse in het kader van de zesde staatsvorming: overdracht van federale bevoegdheden aan het VAZG, o.a. ziekenhuizen en revalidatiecentra, financiering woonzorgcentra, overdracht psychiatrische verzorgingstehuizen en initiatieven beschut wonen. De impact van deze overdracht wordt nagegaan en voorstellen uitgewerkt voor diverse knelpunten. Contacten worden gelegd met de business-specialisten van het VAZG, experts van de beleidscellen, zorgkassen en mutualiteiten... Oplossingspistes voor knelpunten die verhinderen dat BelRAI binnen Vlaanderen op grote schaal wordt gebruikt.

Interne consultancy

- **Smals:** Data group: coördinatie van databeheer bij Smals, met aandacht voor Data Quality, kennisoverdracht, data modeling; specifieke oplossingen voor load balancing en high availability voor Oracle DB en PostgreSQL; selectietool voor databankplatformen; mogelijkheden voor enquête minimale veiligheidsnormen.



Projecten



Efficiënte terugbetaling huisarts en apotheek voor hulpbehoevenden

MediPrima v2




-  **eHealth-platform, HZIV, KSZ, POD MI**
-  **In testfase**
-  **Basisdiensten eHealth, Java, Oracle, Webservices, WebApp**

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 attesteert 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 2017 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 2018 volgen ook de apotheken. MediPrima helpt jaarlijks zo'n 22.000 personen. In een latere fase zullen alle burgers die OCMW-steun krijgen het systeem kunnen gebruiken.



Huisarts van wacht makkelijker bereikbaar via centraal telefoonnummer 1733

1733

-  **FOD VVVL, FOD Binnenlandse Zaken**
-  **in pilootfase**
-  **Angular JS, ASTRID, eHealthBox, end-to-end-encryptie**

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. 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.



Zorgbehoevende burgers sneller geholpen met uniforme vragenlijsten

BelRAI



FOD VVWL

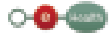


Live



Elasticms, Elasticsearch, PHP, Postgres

Om de juiste zorg en tegemoetkomingen te genieten, moeten burgers zich regelmatig wenden tot meerdere zorginstellingen. Deze hadden in het verleden vaak elk hun eigen vragenlijsten om de gezondheidstoestand van hulpbehoevenden te screenen. Voortaan gebruiken alle zorginstanties BelRAI, het Belgische Resident Assessment Instrument, waardoor het voor burgers volstaat slechts één keer een screeningsformulier in te vullen. Dankzij BelRAI wordt de graad van zorgbehoevendheid vlot berekend aan de hand van uniforme, meertalige vragenlijsten. Slimme algoritmes zorgen ervoor dat gebruikers vragen krijgen in functie van hun antwoord op de vorige vraag. Door één inschalingsinstrument met dezelfde vragen te gebruiken, kunnen de resultaten achteraf vergeleken worden met elkaar. Kwetsbare burgers kunnen zo beter geholpen worden.



Nieuwe portaal voor hervormingsprogramma eGezondheid

Portaal e-Gezondheid



eHealth-platform



Live



Elasticms, Elastic Search, G-Cloud PaaS Greenshift, PostgreSQL

www.ehealth.fgov.be

Het eHealth-programma van de Belgische overheid heeft sinds februari 2018 een nieuwe online vitrine. De portaalwebsite biedt algemene en gespecialiseerde inhoud voor geïnteresseerde burgers, patiënten, medische professionals en ICT-specialisten in de gezondheidszorg. Dankzij meerdere onthaalpagina's moet het eenvoudiger zijn om in te spelen op vragen van burgers, bijvoorbeeld over de geïnformeerde toestemming. Via een krachtige zoekmotor is gespecialiseerde inhoud efficiënt vindbaar, bijvoorbeeld technische documentatie over ICT, of medische standaarden zoals KMEHR. De opbouw van het geheel werd volledig herdacht in functie van de verruimde doelgroep van het programma eGezondheid. De nieuwe portaalwebsite is bovendien geoptimaliseerd voor mobiele toestellen.

32



Wegwijs in sociale zekerheid voor nieuwkomers en vertrekkers

Coming to Belgium - Leaving Belgium



FOD SZ, KSZ



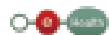
Live



Elasticms, Elastic Search, G-Cloud PaaS Greenshift, MySQL

www.leavingbelgium.be
www.comingtobelgium.be

Een tijdlang als 'expat' elders gaan wonen, is een levenskeuze met belangrijke praktische en juridische gevolgen. Wat gebeurt er bijvoorbeeld met je sociale rechten? Ben je in het buitenland ook nog verzekerd tegen ziekte, ongevallen of werkloosheid? Hoe zit het met je pensioenopbouw? Buitenlandse burgers die zich in België vestigen, hebben vergelijkbare vragen. Omdat de situatie vaak verschillend is van land tot land, ontwikkelde en verbeterde Smals de thematische websites LeavingBelgium.be en ComingtoBelgium.be. Op basis van feitelijke criteria - sociaal statuut, nationaliteit, land van herkomst of bestemming - krijgt u een helder overzicht van de relevante wetgeving voor uw specifieke situatie. Zo hoeft u als expat niet langer zelf een weg te zoeken doorheen het kluwen van geldende afspraken. Een totaal vernieuwde technische infrastructuur zorgt er bovendien voor dat nieuwe verdragen, gewijzigde regels en clausules voortaan al binnen enkele dagen raadpleegbaar zijn. De websites zijn ook aangepast voor mobiele toestellen.



Real-time statusinformatie voor ecosysteem van eHealth-diensten

Business monitoring tool



eHealth-platform



Live



AMQ, Bosun, Diamond, Grafana, InfluxDB

De beschikbaarheidseisen voor de basisdiensten van het eHealth-platform liggen erg hoog. De impact van een verstoring kan immers leiden tot ernstige praktische of zelfs medische problemen, bijvoorbeeld bij het uitreiken van geneesmiddelen in de apotheek, of bij het raadplegen van het elektronisch medisch dossier. Om onmiddellijk te kunnen reageren in geval van een probleem, en om ook onmiddellijk de exacte impact te kunnen inschatten, beschikt het eHealth-platform nu over een tool die in real-time de werking van haar diensten weergeeft. Een helder overzicht vanuit business-standpunt geeft ook aan wanneer elders in het ecosysteem een dienst niet of verkeerd werkt, en dus niet rechtstreeks bij het eHealth-platform. Denk aan een eventuele bug in een nieuwe versie van medische software van derden. De tool geeft ook statistieken en trendinformatie over het werkelijk gebruik. Dit laat toe om capaciteitsproblemen tijdig te voorzien en om direct te overleggen met topgebruikers.



Vitalink 2.0



VAZG



Live



Java, MySQL, G-Cloud Greenshift
www.vitalink.be

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. Begin 2018 bevatte Vitalink meer dan 1,7 miljoen samengevatte medische dossiers (Sumehr), de vaccinatiëhistoriek van bijna 3,6 miljoen burgers en ongeveer 550.000 medicatieschema's, meer dan een verdubbeling tegenover het jaar voordien. Sinds 2017 zijn ook de kinddossiers beschikbaar in Vitalink. Ondertussen werden al meer dan 280.000 dossiers van jonge kinderen toegevoegd. In totaal waren er in januari 2018 bijna 6,5 miljoen patiëntgegevens beschikbaar in Vitalink, goed voor een opslagvolume van meer dan 2,5 terabyte. Het werkelijk gebruik steeg van 1,6 miljoen consultaties per maand in 2017 naar 6 miljoen consultaties begin 2018. Door maximaal in te zetten op webservices, zal de nieuwe eerstelijnskluis ook beter kunnen samenwerken met vergelijkbare initiatieven in andere regio's, en met mobiele toestellen.

33



Generiek portaal MEDSEIP



FAGG



Live






Angular JS, CSAM, Greenshift, Hippo, Java, REST
www.vas.ehealth.fgov.be/webmedseip/

Portaal voor introductie nieuwe medische implantaten

Het agentschap dat de markt van geneesmiddelen en gezondheidsproducten reguleert, biedt zijn ICT-toepassingen aan via een overzichtelijke portaal. Die biedt een combinatie van gespecialiseerde informatie en een unieke toegangspoort tot administratieve toepassingen. Via online self-service zal bijvoorbeeld de procedure voor de introductie van nieuwe medische implantaten een stuk vlotter verlopen. Belgische en internationale actoren kunnen zich online registreren, om vervolgens aan te geven welke producten ze in België zullen leveren en de bijhorende risico's te documenteren. Het portaal toont of verbergt de achterliggende toepassingen, voor zover ze relevant zijn voor elk dossierstatus. Single-sign-on zorgt ervoor dat alle stappen in het dossierbeheer voor de gebruiker één logisch geheel vormen. Op termijn zullen alle FAGG-toepassingen via het portaal verlopen, zoals de melding van tijdelijke voorraadproblemen en de integratie met Europese systemen.

TDMI – Authentieke bron 'Actoren'

	FAGG
	Live
	CSAM, G-Cloud Greenshift, Java, Postgres, REST

Een onderneming die in België geneesmiddelen of gezondheidsproducten op de markt wil brengen, heeft daarvoor de erkenning van het FAGG nodig. De aanvraag verloopt via een nieuwe authentieke bron met alle actoren. Ook de stopzetting van de activiteiten in België moet hier worden gemeld. Voor de erkenning van Belgische ondernemingen is er een koppeling met de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO), zodat de statuten niet opnieuw moeten worden voorgelegd. De aanvraag gebeurt online met behulp van de eID, dankzij een koppeling met het Rijksregister. De onderneming ontvangt vervolgens digitaal een bevestiging met het erkenningsnummer. 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 na motivatie geweigerd. Een koppeling met CSAM zorgt ervoor dat een bevoegde persoon namens de onderneming veilig kan inloggen op allerlei overheidstoepassingen, om rollen en toegangsrechten te beheren.

TDMI – Authentieke bron 'Activiteiten & Klassen'

	FAGG
	Live
	G-Cloud Greenshift, Java, Postgres


Online melding start en stop van commerciële activiteit in gezondheidsproducten

Een speler die de handel in gereguleerde medische producten zoals implantaten start, uitbreidt, stopzet of tijdelijk moet onderbreken, moet het FAGG daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen. Elke notificatie moet onder meer de aard van de activiteit – fabricage, import-export, distributie, diensten – en de risicoklasse van de gezondheidsproducten bevatten. De authentieke bron controleert daarbij de identiteit van de aangever en zijn machtiging volgens de authentieke bron 'Actoren'. De notificaties en de risicoklassen voeden op hun beurt meerdere andere toepassingen bij het FAGG, bijvoorbeeld voor de inspectie en het beheer van verschuldigde betalingen.

Zelfevaluatie basis voor risicobeheer en inspectie gezondheidsproducten

In het belang van de patiënt voldoen medische hulpmiddelen, zoals implantaten, aan strikte normen voor kwaliteit, veiligheid en doeltreffendheid. Het FAGG waakt hierover met gerichte inspecties, gebaseerd op een zelfcontrole door de fabrikanten, distributeurs, detailhandelaars of hospitalen. Sinds 2017 evalueert een online vragenlijst, in functie van de risicoklasse van de producten, welke goede praktijken de marktdeelnemers zelf hebben ingevoerd om de kwaliteit en de veiligheid te bewaken. De Autocontrole-toepassing verzamelt alle informatie over het niveau van risicobeheersing en de risicoklasse. Deze dient als basis voor de werkplanning van FAGG-inspectiediensten. De toepassing bevat ook het beheer van communicatiestromen met de marktdeelnemers, bijvoorbeeld over de inspectierapporten en de statusrapportering van verbeterpunten.

Online self-service voor aanvragen parkeerkaart en uitkering handicap**MyHandicap 2.0**

	FOD SZ
	Live
	Adobe LiveCycle, Java, Spring, WebApp, Web-services, XSD

MyHandicap.Belgium.be

Belgische burgers die omwille van een handicap in aanmerking komen voor een uitkering, een parkeerkaart of specifieke begeleiding zoals kinesitherapie, kunnen sinds het voorjaar van 2018 zelf hun aanvraag online indienen. MyHandicap vraagt via enkele duidelijke menu's om feitelijke informatie. Daarmee kan de burger automatisch een inschatting krijgen van de maatregelen waarvoor hij, zij, zijn of haar kind mogelijk in aanmerking komt. Als de feedback positief is, kan in een tweede stap vervolgens de aanvraag worden ingediend. Dit moet de kwaliteit van de dossiers stap voor stap verbeteren en hun doorlooptijd versnellen. Vanaf midden 2018 kunnen ook onvolledige dossiers worden ingediend, waaraan achteraf nog documenten of bewijsstukken kunnen worden toegevoegd. Met de nieuwe MyHandicap-toepassing kunnen de wachttijden voor de burger, die door omstandigheden fors waren opgelopen, verder worden afgebouwd. Een volgende projectfase pakt de achterliggende informatiestromen grondig aan, om de slagkracht van de directie-generaal Personen met een handicap nog te vergroten.

**Beter aangepaste begeleiding voor jongeren in moeilijkheden met e-Youth****e-Youth**

	Agentschap Jongerenwelzijn
	Live, fase 1
	eHealth I.AM Connect, G-Cloud Greenshift, JBoss EAP7, Postgres, Rest microservices

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 zal informatie, zoals de zorg- en schoolgeschiedenis van de jongere, centraliseren uit reeds bestaande toepassingen. De verschillende hulpinstanties kunnen via het platform digitale gegevens veilig en eenvoudig met elkaar delen. Zorgverleners kunnen zo beter samenwerken en de jongeren de best mogelijke begeleiding geven. Bovendien hoeven hulpverleners niet langer gegevens dubbel in te voeren en bespaart e-Youth hen veel onderzoekwerk. Door deze tijdsbesparing kunnen ze zich meer op de hulpverlening zelf concentreren. Smals staat in voor de ontwikkeling en het operationeel beheer van e-Youth, terwijl eHealth het gebruikersbeheer op zich neemt.

Gefedereerde eBox Burger

	FOD BOSA, KSZ
	In ontwikkeling
	eBox Burger, e-ID, ITSME, Java, OAuth, Greenshift, REST webservices

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 444.000 burgers maakten in 2017 al gebruik van de eBox, 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 beheren voor elk overheidsdomein, krijgt de bestaande eBox Burger een nieuwe, gefedereerde structuur. Achter de schermen beheert elke publieke instelling zelf haar communicatie met de burger. Deze komt vervolgens op één plaats terecht, naargelang de individuele voorkeur van de burger: in de eBox van de overheid, of in een gekoppelde private dienst zoals Doccle, POM of Zoomit. Ook privé-organisaties zullen 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 voor gebruik. Voor een veilige toegang bewijst de burger zijn of haar identiteit met de e-ID of ITSME.



Elektronische zending voor advocaat, notaris en vredegerrecht

eJustBox

	FOD Justitie
	Live fase 1
	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 vredegerichten hun gegevensstroom naar het Belgisch Staatsblad, voor meer dan 20.000 onbekwaamverklaringen per jaar, volledig elektronisch maken. Ook de griffies communiceren nu online. In 2018 zullen ook de advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders documenten kunnen insturen via de eJustBox. 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 2017 was de toepassing al goed voor ruim 150.000 elektronische zendingen, door 6000 verschillende actoren.



PrimaBook

	POD MI
	Live
	Drupal 8, G-Cloud GreenShift
primabook.mi-is.be	

Burgers beter begeleid door OCMW's dankzij online handleiding POD MI

Primabook is de nieuwe online documentatieruimte waar de POD MI zijn informatie centraliseert. De OCMW's hebben deze informatie op hun beurt nodig om burgers te begeleiden bij hun recht op maatschappelijke integratie. Wanneer een aanvraag tot terugbetaling van een uitkering door de POD MI geweigerd wordt, kunnen de OCMW's op de website eenvoudig de reden terugvinden en zo de burger de nodige uitleg verschaffen. De website is vlot hanteerbaar op mobiele toestellen. Er wordt toegankelijke taal gebruikt waardoor burgers een antwoord op hun vraag krijgen zonder dat ze verzeild raken in juridisch of technisch jargon. De vlotte informatiedoorstroom enerzijds en de heldere communicatie anderzijds dragen zo bij tot een betere begeleiding van de burger.

Individueel integratieproject uitwisselbaar tussen OCMW's

GPMI

	POD MI
	Live fase 2
	Java, Oracle, Struts, WebLogic, Webservices

Wanneer kwetsbare burgers steun toegezegd krijgen van het OCMW, engageren ze zich voor een integratieproject. Ze beloven daarbij om zelf stappen te zetten die hun sociale situatie kunnen verbeteren – bijvoorbeeld door zich in te schrijven voor een taal cursus, lessen bij te wonen, te gaan solliciteren of een vaardigheid te leren. Het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI), een soort contract met afspraken, is sinds 2017 vollediger en beter gestandaardiseerd. Tientallen OCMW's kunnen nu via de webtoepassing PrimaWeb, via een integrale beheerssoftware van derden of via een apart GPMI-formulier afspraken noteren, evaluaties bijhouden en een digitale kopie van de overeenkomst opslaan. Sinds 2017 zorgt de uitwisselbaarheid van GPMI-dossiers ervoor dat het sociaal onderzoek een stuk vlotter kan gebeuren, wanneer de betrokken persoon verhuist naar een andere gemeente of stad.



Elektronisch Sociaal Verslag

	POD MI, KSZ
	Live fase 2
	DSP, Java, Oracle, WebServices, WebApp

Informatie OCMW-beslissingen elektronisch uitgewisseld bij verhuis

Verhuist een burger, die OCMW-steun geniet, naar een andere gemeente of stad? Dan moet in de nieuwe woonplaats het sociaal onderzoek opnieuw gebeuren, en moet een nieuwe beslissing worden genomen. Om hierbij te helpen, kunnen de maatschappelijk medewerkers van het OCMW sinds 2016 de beslissingen van andere OCMW's tijdens de jongste drie jaar opvragen. Het gaat onder meer om het soort hulp, de toegekende bedragen en, mits het akkoord van de begunstigde, het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI), de motivatie van de beslissingen en de tewerkstelling via het OCMW onder het 'artikel 60'. Het Elektronisch Sociaal Verslag is eenvoudig consulteerbaar via de webtoepassing PrimaWeb, of via een sectorspecifiek softwarepakket voor OCMW's met behulp van webservices. In 2017 werd het Elektronisch Sociaal Verslag al voor zo'n 50.000 burgers opgevraagd en voor zo'n 42.000 burgers effectief uitgewisseld. Een duidelijke standaardisatie en categorisatie zorgt er tot slot voor dat de uitgewisselde informatie meteen juist te interpreteren valt.



Integratie eBox Burger

	POD MI
	Live
	eBox Burger, e-ID

Volledig elektronisch kanaal voor communicatie OCMW-steun

Zo'n 90 OCMW's die de toepassing Primaweb gebruiken voor het beheren van het sociaal onderzoek, kunnen sinds midden 2017 allerlei documenten elektronisch versturen aan de burgers die hen om steun hebben gevraagd. Het kan bijvoorbeeld gaan om een uitnodiging of een afspraak bij het OCMW, of een bevestiging dat een steunaanvraag werd goedgekeurd. De burger kan de – persoonlijke en vertrouwelijke – documenten online ontvangen via de eBox Burger. De e-ID en bijhorende PIN-code doen dienst als veilige sleutel. De burger ontvangt een notificatie dat hij of zij een nieuw bericht heeft gekregen via een e-mailadres of mobiel nummer naar keuze. Het betrokken OCMW krijgt een bevestiging wanneer het verstuurd document werd geopend of ongeopend bleef. Indien nodig kan alsnog een kopie worden gestuurd via papieren briefwisseling. Dezelfde methode kan ook gebruikt worden door de POD MI om berichten te sturen aan de OCMW-voorzitters. Met het gebruik van de eBox Burger kunnen de OCMW's besparen op werklust en portkosten.

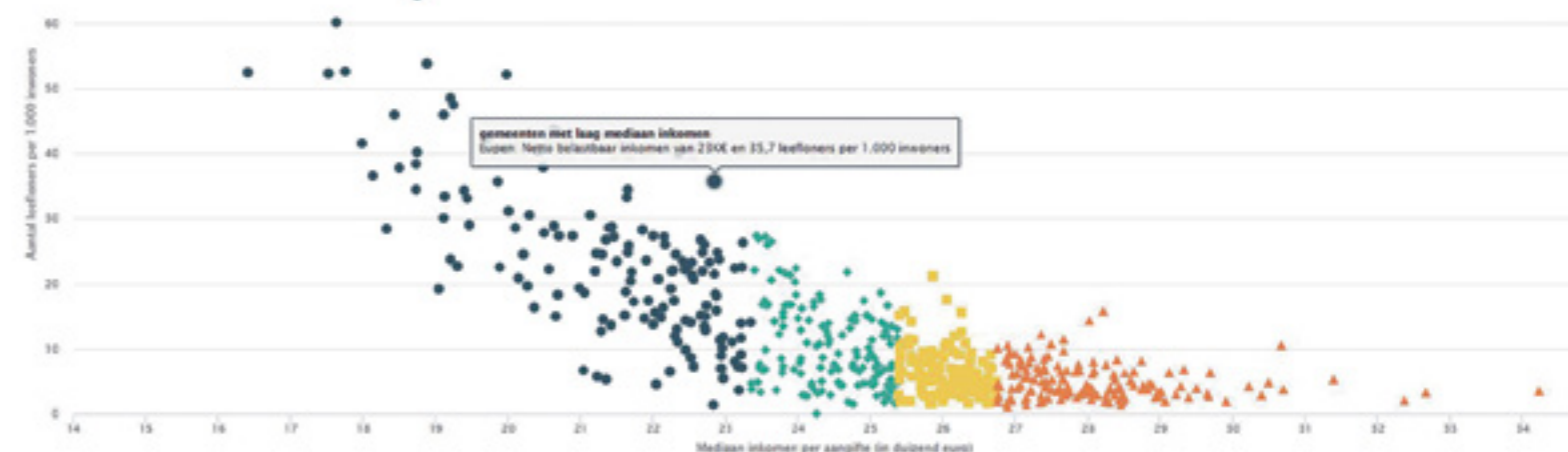
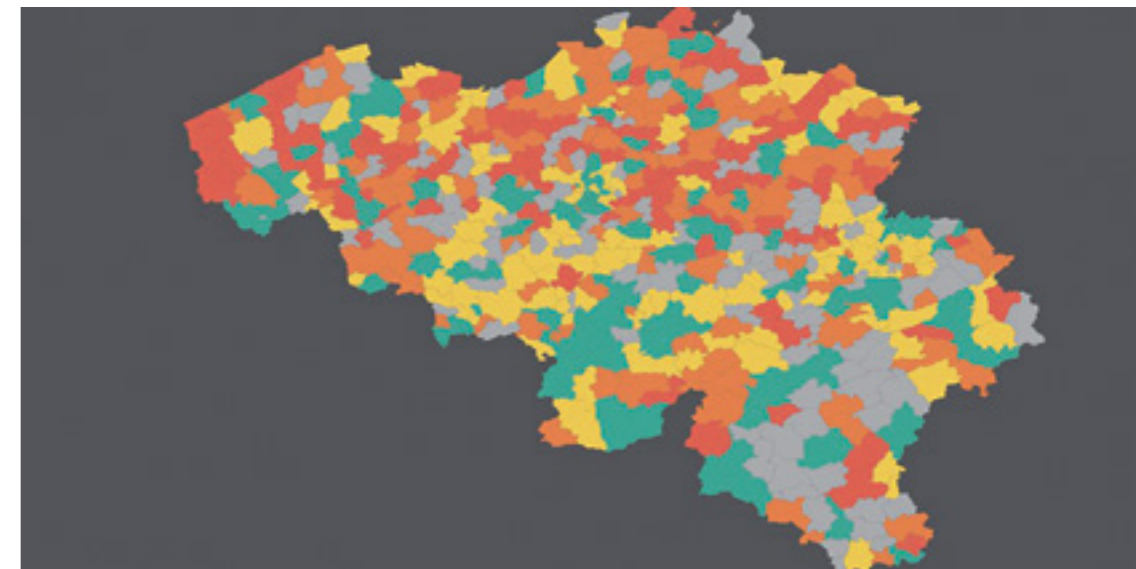


MISTATIS

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

Interactieve statistieken brengen maatschappelijke integratie in kaart

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 leefloonbegünstigden per gemeente. Het instrument is bijzonder nuttig voor OCMW's die zo hun resultaten kunnen vergelijken met die van andere gemeentes. Daar waar de POD MI vroeger aangewezen was op statische Excel-bestanden, kan deze nu een beroep doen 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.





Uitbreiding Flexijobs

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, Webservices, WebLogic

Flexijob-statuuut uitgebreid naar gepensioneerden en detailhandel

Sinds eind 2015 kunnen werkgevers in de horeca een beroep doen op flexibel inzetbare werknemers tegen een goedkoop tarief. Wie elders al minstens vier vijfde werkt, bij een andere werkgever sinds minstens drie kwartalen, komt in aanmerking voor een flexijob. De inschrijving verloopt via de klassieke RSZ-kerntoepassingen Dimona en DmfA, onder het nieuwe werknemerstype 'FLX'. Bij de indienstmelding gebeurt er een automatische verificatie in de loopbaandatabank bij de vzw Sigedis. Dit is het verzamelpunt voor individuele sociale gegevens van ambtenaren, werknemers en zelfstandigen in België. Dankzij de onmiddellijke verificatie krijgt de werkgever een foutmelding wanneer deze een werknemer inschrijft voor een flexijob, terwijl niet alle voorwaarden zijn vervuld. Sinds begin 2018 is het stelsel uitgebreid naar de detailhandel. Daardoor groeide de interesse voor flexijobs van ruim 6.000 werkgevers begin 2017 naar meer dan 8.500 werkgevers in het eerste kwartaal van 2018. Bovendien komen nu ook gepensioneerden na drie kwartalen in aanmerking voor een flexijob. Begin 2018 kozen naast zo'n 26.000 werknemers ook al 1.800 gepensioneerden voor een flexijob.



Transfert LATG-Loopbaandatabank

	RSZ, Sigedis
	Live
	Data quality www.mycareer.be

Historische loon- en arbeidstijdgegevens omgezet naar loopbaandatabank

Sinds de zomer van 2017 werden alle gegevens uit de centrale databank van loon- en arbeidstijdgegevens (LATG) definitief overgebracht naar de nieuwe loopbaandatabank, beheerd door de vzw Sigedis. Het LATG-systeem, dat de gedetailleerde RSZ-aangiften bevatte voor de jaren 1990 tot en met 2002, diende als basis voor administratief beheer en beleidsondersteuning in de hele sociale zekerheid. Dankzij een belangrijke inspanning op het vlak van de gegevenskwaliteit konden deze historische gegevens met een hoge betrouwbaarheid worden overgezet. Sinds 2017 heeft elke burger bovendien zelf zicht gekregen op zijn of haar persoonlijke loopbaanhistoriek via de portaalsite MyCareer.be. Dit initiatief van de RSZ en de vzw Sigedis kreeg van ICT-sectororganisatie Agoria de e-Gov Award 2017 voor Gebruiksvriendelijkheid.



Kwaliteitsbarometer ESS-DV

	RSZ
	Live
	Data tracking, SAS

Officiële kwaliteitsbarometer voor erkende sociale secretariaten

Na een succesvol pilootproject in 2016 werd in februari 2017 de Kwaliteitsbarometer voor Erkende Sociale Secretariaten (ESS) en Dienstverrichters (DV) ingevoerd. De barometer dient om de sociale bijdragen sneller en accurater te verwerken en om nieuwe informatie sneller te kunnen distribueren aan de OISZ die instaan voor de uitbetaling van vergoedingen aan burgers. Het doel is om frequent voorkomende anomalieën in de informatiestromen op te sporen en in de toekomst te vermijden. Smals werkte hiervoor een datatracking-methode uit, die de kwaliteit van de gegevensuitwisseling met de socialezekerheidsinstellingen structureel verbetert. De sociale secretariaten en dienstverrichters zien onjuistheden met meer dan 50% dalen. Dit geeft hen de kans om hun werkmethodes te verbeteren en nog meer te focussen op hun kerntaken. In totaal gaat het om zo'n 30 erkende sociale secretariaten die de aangiften van ruim 200.000 werkgevers beheren en het loon berekenen van meer dan 2,6 miljoen werknemers in de privésector.



Integratie HVKZ in RSZ en HZIV

	HVKZ, HZIV, RSZ
	Live
	Legacy-toepassingen

Sociale zekerheid voor zeevarenden overgedragen aan RSZ en HZIV

Sinds 1 januari 2018 is de Hulpkas- en Voorzorgskas voor Zeevarenden (HVKZ) geïntegreerd in de RSZ en de HZIV. De bevoegdheden betreffende de sociale zekerheid voor zeevarenden werden daarbij overgedragen aan deze twee instellingen. Deze geslaagde integratie helpt de werking en de organisatiestructuur van de federale overheid verder te optimaliseren. Smals zorgde er in 2017 voor dat de bestaande ICT-toepassingen werden overgenomen. Met deze toepassingen worden onder meer de sociale rechten en de socialezekerheidsaangiften van zeevarenden beheerd. Waar de rederijen tot en met 2017 hun aangiften invoerden via een aparte centrale toepassing, gebeurt dit sinds 2018 rechtstreeks via de DmfA. Deze fusie is een uitstekend voorbeeld van synergie tussen de verschillende instellingen van sociale zekerheid.



Werkgeversprofiel 2017

	RSZ
	Live, fase 2 in ontwikkeling
	Angular JS, REST Webservices, SAS

Werkgeversprofiel universeel hulpmiddel bij procesverbetering

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 sinds 2017 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.



Werkprocessen RSZ

	RSZ
	Meerjarig programma, Live fase 2
	Angular JS, Camunda BPMN, Java, REST Webservices

Flexibel aanpasbare werkprocessen voor interne RSZ-toepassingen

De RSZ zet met een meerjarig programma in op nog performantere dienstverlening en inhoudelijk sterk werk voor zijn meer dan 1000 medewerkers. Na een automatisering van het taakbeheer zette de RSZ in 2017 in op aanpasbare digitale processen, die door de diensten zelf kunnen worden bijgestuurd. Op basis van een grondig onderzoek werd processturing ingevoerd, via een tool die de samenwerking tussen de verschillende diensten en hun interne ICT-toepassingen op een flexibele manier zal verbeteren. Taken en documenten zijn te vinden in een overzichtelijk startscherm, waarachter tientallen domeinspecifieke ICT-toepassingen zijn gekoppeld. Een continue samenwerking tussen frontoffice en backoffice maakt het transversaal doorgeven van taken een stuk eenvoudiger. Daarnaast werd rapportering en traceerbaarheid mogelijk. Een werklasmetering vormt op termijn de basis voor een optimalisatie van werkprocessen en toepassingen. Opzoekwerk en routinetaken vragen minder tijd, zodat de RSZ-agenten maximaal beschikbaar zijn voor dossierwerk, interpretaties en inhoudelijke beslissingen.



Elektronische brievenbus voor Belgische ondernemingen

De RSZ zet al jarenlang fors in op het vermijden van papieren communicatie met de werkgevers en erkende sociale secretariaten. De verbeterde eBox Onderneming is daarbij een essentieel hulpmiddel. Zo moet het in de toekomst gemakkelijker zijn om de berichtenlijst te doorzoeken. Door het loskoppelen van de eBox Onderneming van specifieke noties uit de sociale zekerheid, kunnen in de toekomst ook overheden uit andere beleidsdomeinen dit kanaal gebruiken. Om KMO's te overtuigen van de eBox, werd een vereenvoudigde procedure ontworpen voor registratie en gebruik. Grote organisaties kunnen verschillende toegangsrechten geven aan verschillende personen, in functie van hun verantwoordelijkheid. Voor de kleinere organisaties volstaat het om één e-mailadres van de eindverantwoordelijke op te geven. Voor sommige berichten kan automatisch een kopie worden gestuurd naar de eBox van, bijvoorbeeld, een erkend sociaal secretariaat of externe boekhouder. Tot slot werd de mogelijkheid voorbereid om de eBox te gebruiken voor bidirectionele communicatie tussen de overheid en de ondernemingen. Meer dan 43.000 ondernemingen hebben in 2017 de eBox gebruikt. Zij ontvingen samen meer dan vijf miljoen documenten elektronisch, en niet langer op papier.



Bulk-kanaal voor aangiften loopbaanonderbreking

Wanneer medewerkers kiezen voor loopbaanonderbreking, geeft de werkgever dit – bij voorkeur online – door aan de Belgische sociale zekerheid via het portaal SocialeZekerheid.be. Omdat de manuele invoer via de webtoepassing omslachtig kan zijn voor grote aantallen aangiften, werd in 2017 ook een batch-kanaal ter beschikking gesteld. Grote werkgevers kunnen daarmee de gegevens in bulk doorgeven aan de RVA, rechtstreeks vanuit hun interne HR-toepassing. Deze aanpassing in het belang van meer gebruiksgemak voor grote organisaties, past in een breder programma om de elektronische Aangifte van Sociaal Risico (ASR) te promoten en het gebruik van papieren aangiften verder af te bouwen.



Vijf werven voor nog meer slagkracht sociale inspecties

Eind 2016 besloot de ministerraad tot de versterking van de inspectiediensten in het kader van de strijd tegen sociale fraude. Een van de acties voor deze versterking betreft de realisatie van een studie over een verdere harmonisering van de sociale inspectiediensten in België, bijvoorbeeld op het vlak van het elektronisch informatiebeheer, de werkprocessen, de formulieren en de rapportering. Smals kreeg de opdracht om, samen met experts van de verschillende instellingen, een aantal werkpunten uit te werken tot concrete voorstellen in vijf domeinen. Een harmonisering van termen en definities legt de basis voor efficiënte communicatie tussen sociale inspectiediensten van FOD WASO, RIZIV, RSZ, RSVZ, RVA, de Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst en de directie van de administratieve geldboeten. Andere werkpunten zijn een re-engineering van het kadaster van onderzoeken en meer efficiëntie in de processen door bijvoorbeeld informatie uit Dolsis nog breder ter beschikking te stellen. Tot slot moet een betere traceerbaarheid van de opbrengsten een extra middel zijn om onderzoeken aan te sturen.



Sociale inspectie met vereende krachten ondergebracht bij RSZ

Met zo'n 600 inspecteurs is de sociale inspectie bij de RSZ nu één van de grootste inspectiediensten in ons land. Het team ontstond uit een fusie van de RSZ-inspectiedienst en de sociale inspectie bij de FOD Sociale Zekerheid. Smals zorgde er in 2017 voor dat iedereen in het hele team over dezelfde ICT-toepassingen kon beschikken. De regionale antennes werden herverdeeld voor een optimale spreiding over het hele land. Voor de digitale werkprocessen hielp Smals om de continuïteit te garanderen tijdens de overgangperiode. Via continue verbetering werd er werk gemaakt van nieuwe, eengemaakte tools. De eenmaking van de dienst wil er ook voor zorgen dat er efficiënter gewerkt wordt. De nadruk ligt tegelijk ook op de nieuwe kernwaarden van de sociale inspectie. Deze verschuift van zuiver sanctioneren naar het coachen en ondersteunen van ondernemingen om aan hun sociale verplichtingen te voldoen.



Sterke groei van eerstelijnscontact bij de RSZ

Sinds eind 2015 geeft de dienst 'Frontoffice' bij de RSZ een antwoord aan burgers en ondernemingen met vragen over de Belgische sociale zekerheid. Hun vragen doorkruisen typisch de dossiergebonden interne structuur van de RSZ. In 2017 ging het in het bijzonder om vragen over Student@Work, Interim@Work, de nieuwe toepassing MyCareer en de integratie van de Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid in de RSZ. Voor MyCareer treedt de RSZ Frontoffice op als een virtueel contactcenter dat namens een tiental openbare instellingen van sociale zekerheid de vragen van burgers beantwoordt of doorspeelt naar de bevoegde dienst. In 2017 groeide het aantal eerstelijnscontacten naar meer dan 133.000, waarvan de grote meerderheid per telefoon (77%). Dankzij nummerherkenning opent de toepassing bij een oproep meteen het juiste dossier. Alle communicatie via chat, telefoon en via e-mail wordt geregistreerd en automatisch bewaard binnen een dossiertoepassing voor een totale traceerbaarheid.



Aanzienlijke daling aantal rechtszaken dankzij dwangbevel RSZ

Wanneer een werkgever in gebreke blijft met het betalen van de verschuldigde sociale bijdragen, moest de RSZ tot voor kort deze achterstallen opeisen via de rechtbank. Sinds begin 2017 kan de RSZ zelf een dwangbevel uitvaardigen via een gemachtigde gerechtsdeurwaarder. De werkgever vermijdt zo de gerechtskosten, terwijl de RSZ de achterstallen sneller ziet binnenkomen en het risico verkleint dat sommen na een lange procedure niet invorderbaar blijken. In totaal werden er in 2017 zo'n 38.000 rechtszaken vermeden, wat een aanzienlijke vermindering van de werklast betekende voor zowel de RSZ, als Justitie. Bovendien kan de inningdienst werkgevers voortaan proactief op de hoogte stellen wanneer een betaling ontbreekt en hen informeren over de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen. Met deze maatregelen kan de RSZ het aantal dwangbevelen verder reduceren.



Nieuwe fundamenten voor beheer werkgeversrekeningen

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 zal de komende jaren focussen 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 een beperkt publiek van de inningdienst van de RSZ.



Meer aanvragen over bijdrageschuld werkgevers automatisch verwerkt

Al wie een wettelijk belang kan aantonen, heeft de mogelijkheid om de kredietwaardigheid en de eventuele bijdrageschulden van een werkgever op te vragen bij de RSZ. Het project HarmAttest heeft ervoor gezorgd dat de berekening van deze bijdrageschuld al sterk vereenvoudigd is. Het resultaat is dat een veel groter percentage aanvragen automatisch kan worden verwerkt, zonder manuele tussenkomst van de agenten van de inningsdienst. Voor die gevallen waar wel nog menselijke tussenkomst is vereist, zijn moderne informaticatoepassingen opgezet die de behandeling van de aanvragen ook sterk ondersteunen. Voor de belangrijkste aanvragers, zoals de banken voor het verstrekken van kredieten en de gewesten die beslissen over erkenningen of subsidies, heeft Smals nieuwe webservices opgezet. Die bieden via de KSZ de mogelijkheid om volautomatisch, in grotere hoeveelheden informatie op te vragen aan een hogere frequentie. Sinds 2018 zijn deze webservices toegankelijk voor de nieuwe aanvragers.



Openbare werken in Brussel sneller van start en efficiënter opgevolgd

Beliris is een organisatie, ingedeeld bij de FOD Mobiliteit en Vervoer, die bouw-, renovatie- en restauratieprojecten in Brussel realiseert. Ze besteedt deze projecten uit en volgt de dossiers daarbij van A tot Z op, van de studie tot de oplevering. De organisatie evolueerde hiervoor van het elektronisch delen van bestanden, met erg beperkte functionaliteit, naar een nieuw samenwerkingsplatform met onder andere gecentraliseerd documentbeheer, versiebeheer, workflows en doeltreffende zoekfuncties. Met het nieuwe platform kunnen openbare werken beter opgevolgd worden en kan er sneller tot de praktische uitvoering worden overgegaan. Smals stond in voor de uitbouw van het platform en de training van de medewerkers van Beliris.

Betere controle op eindejaarspremie buitenlandse bouwbedrijven

In de strijd tegen sociale dumping voorziet het Plan voor Eerlijke Concurrentie een beter toezicht op de activiteiten van buitenlandse ondernemingen in België. Een belangrijk hulpmiddel is daarbij een heldere identificatie. De RSZ vraagt de buitenlandse ondernemingen sinds 2017 systematisch om hun Europees BTW-nummer, via de Aangifte van Werken en de Limosa-melding. De informatie wordt vergeleken met de Europese VIES-databank (VAT Information Exchange System) en opgeslagen in een eigen databank (Alcore) bij de RSZ. Een betrouwbaarheidsscore zorgt ervoor dat de informatie indien nodig wordt verbeterd, hetzij automatisch, hetzij manueel door een RSZ-agent via de toepassing FOLEEN. Op termijn moet Alcore zo uitgroeien tot een authentieke bron voor informatie over buitenlandse werkgevers. Een eerste concrete toepassing ligt in een betere controle op de eindejaarspremies in de bouwsector. Buitenlandse werkgevers moeten, net als hun Belgische sectorgenoten, een bijdrage betalen via de Patronale Dienst voor Organisatie en Controle van de Bestaanszekerheidstelsels (PDOK), tenzij ze tegenover de PDOK aantonen dat ze in een ander EU-land al een vergelijkbaar voordeel betalen.



PDOK-Alcore

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, WebApp, Webservices



PEC-plan Limosa

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, WebApp, WebLogic
	www.limosa.be

Extra informatie over buitenlandse activiteiten en tewerkstelling in België

Zendt een buitenlandse onderneming tijdelijk werknemers naar België uit? Of voert een buitenlandse zelfstandige in België activiteiten uit? In beide gevallen is het verplicht om dit vooraf te melden bij de Belgische sociale zekerheid. Voor een minimum aan administratieve overlast, gebeurt dit verplicht elektronisch via Limosa. Om een eerlijke concurrentie te garanderen en krachtig te kunnen optreden tegen praktijken van sociale dumping, werd de Limosa-melding in oktober 2017 uitgebreid met bijkomende informatie: een unieke identificatie van de buitenlandse onderneming aan de hand van het BTW-nummer, een contactpersoon voor de melding en de sector waarin de activiteit gebeurt. Buitenlandse interimkantoren geven bovendien hun Belgische erkenningsnummer op. Sinds februari 2018 is de nieuwe informatie online raadpleegbaar voor tal van inspectiediensten via de Dolsis-toepassing. De extra informatie wordt ook verwerkt in de Limosa-statistieken. De geldigheidsduur van elke melding wordt in de tijd beperkt, tot maximum twee jaar. De geldigheid van het Limosa-attest L1 is voortaan op het terrein controleerbaar via een uniek nummer en een QR-code.



Sharepoint CGVS

	CGVS
	Live
	G-Cloud SharePoint-as-a-Service (SPaaS)

Performant kennisbeheer over herkomstlanden bij Vreemdelingenzaken

Meer dan 400.000 documenten over de politieke en humanitaire situatie in tientallen herkomstlanden zijn nu toegankelijk via een gebruiksvriendelijk, performant en betrouwbaar kennisplatform. Meer dan 500 medewerkers van het commissariaat-generaal voor vreemdelingen en staatlozen beschikken zo over een krachtige zoekmotor waarmee ze sneller relevante informatie terugvinden. Dit helpt om bijvoorbeeld mensenrechtenschendingen, politieke vervolging, burgeroorlog en geweld tegen minderheden te documenteren en zo goed mogelijk rekening te houden met de actuele situatie bij asielaanvragen. De bestaande documenten werden gemigreerd vanuit een vorig beheersysteem, inclusief de metadata om ze efficiënt terug te vinden.



Sharepoint POD MI

	POD MI
	Live
	Sharepoint 2013

Succesvolle migratie naar gemeenschappelijk kennisplatform voor POD MI

Om elektronisch samen te werken, documenten te beheren en kennis te delen, evolueren de medewerkers van de POD MI naar een gemeenschappelijk SharePoint-platform. Smals leidde de uitbouw en de migratie van de bestaande inhoud in goede banen. Het platform bevat onder meer instelbare toegangsrechten per document of folder, automatisch versiebeheer, krachtige zoekfuncties, metadata voor de generatie van doeltreffende zoekstructuren, gedeelde kalenders en taakbeheer. Het SharePoint-platform vervangt klassieke informatie-uitwisseling op basis van gedeelde serverruimte en een intranet van de vorige generatie. Het nieuwe platform laat nieuwe werkmethoden toe en bevordert zo de dagelijkse werking binnen de POD MI. Smals werkte ook enkele applicaties uit die het informatiebeheer nog verder optimaliseren.



50 Jaar zelfstandigenstatuut

	RSVZ
	Live
	Apache, CSS, HTML5, JavaScript

www.happyindependentsyear.be

Vijftig jaar sociale bescherming voor Belgische zelfstandigen

Zelfstandigen in België waren ooit volledig op zichzelf aangewezen – ook wanneer ze door ziekte of andere omstandigheden hun activiteit niet konden uitoefenen. Geen activiteit, geen inkomsten, zo ging het tot 1968. Bij wijze van terugblik, en om steeds meer Belgen te motiveren om zelfstandige te worden, viert de RSVZ zijn vijftigste verjaardag met een gelegenhedswebsite. Daarin worden nieuws en een activiteitenkalender afgewisseld met getuigenissen van markante personen. Ondernemers zullen via de interactieve website zelf ideeën kunnen voorstellen voor een nog vollediger sociaal statuut. Een online stemming dient als conversatiestarter. De website past in een bredere campagne van het RSVZ – Happy Independent's Year. Smals zorgde ervoor dat het ontwerp ook op mobiele toestellen volledig tot zijn recht komt.

Overzichtslijst van projecten in 2017

1733	FOD WWL, FOD Binnenlandse Zaken	31
50 Jaar zelfstandigenstatuut	RSVZ	43
ASR Loopbaanonderbreking – batch	RVA	40
Autocontrole	FAGG	34
BelRAI	FOD WWL	32
Business monitoring tool	eHealth-platform	32
Coming to Belgium – Leaving Belgium	FOD SZ, KSZ	32
eJustBox	FOD Justitie	36
Elektronisch Sociaal Verslag	POD MI, KSZ	36
Evolutie eBox Onderneming	RSZ	40
e-Youth	Jongerenwelzijn	35
Frontoffice RSZ	RSZ	41
Gefedereerde eBox Burger	FOD BOSA, KSZ	35
Generiek portaal MEDSEIP	FAGG	33
GPMI	POD MI	36
HarmAttest Pubs	RSZ	41
Integratie eBox Burger	POD MI	37
Integratie HVKZ-RSZ-HZIV	HVKZ, HZIV, RSZ	39
Integratie sociale inspectie	RSZ, FOD SZ	40
Kwaliteitsbarometer ESS-DV	RSZ	39
MediPrima v2	eHealth-platform, HZIV, KSZ, POD MI	31
Mistatis	POD MI	37
MyHandicap 2.0	FOD SZ	34
PDOK-Alcore	RSZ	42
PEC-plan Limosa	RSZ	43
Portaal e-Gezondheid	eHealth-platform	32
PrimaBook	POD MI	36
SharePoint BelirisEDM	FOD Mobiliteit	42
Sharepoint CGVS	GCVS	43
Sharepoint POD MI	POD MI	43
TDMI-‘Activiteiten & Klassen’	FAGG	34
TDMI-‘Actoren’	FAGG	34
Transfert LATG-Loopbaandatabank	RSZ, Sigedis	38
Transversale samenwerking inspecties	FOD WASO, RIZIV, RSZ, RSVZ, RVA, SIOD	40
Uitbreiding Flexijobs	RSZ	38
Veralgemening Dwangbevel	RSZ	41
Vitalink 2.0	VAZG	33
Werkgeversprofiel 2017	RSZ	39
Werkgeversrekeningen MODCOM	RSZ	41
Werkprocessen RSZ	RSZ	39

DIENSTEN

Nieuwe diensten

g-cloud

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 2017 gekozen voor een nieuwe generatie technologie op basis van Application Programming Interfaces (API). De nieuwe diensten ondersteunen webservices op basis van SOAP, XML, REST en JSON. Ze zijn gebaseerd op bestaande technologie van Axway (API gateway), aangeboden door Sopra Steria in het kader van een overheidsopdracht. De technologie vergemakkelijkt het koppelen van complexe nieuwe toepassingen met bestaande infrastructuren en databanken. Het project voor de inproductiestelling wordt gezamenlijk beheerd door de FOD Financiën, de FOD BOSA, het eHealth-platform, de KSZ en Smals. Een gemeenschap van applicatie-architecten overlegt binnen het G-Cloudprogramma over te gebruiken technische standaarden. Dankzij het gebruik van gezamenlijke standaarden voor een gezamenlijk federaal service-platform, zullen complexe overheidstoepassingen in de toekomst vlotter met elkaar kunnen samenwerken.

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.

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.

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.

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.



G-Clouddiensten

In 2017 werd het G-Cloudprogramma van de Federale Overheidsdiensten en de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid verder uitgebreid. 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 en een bredere groep van federale overheidsdiensten. 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.

g-cloud

Archiving-as-a-Service

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). Sinds midden 2017 is deze 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, retentie-termijnen, bestandsformaten, meta-gegevens... De gezamenlijk gekozen methode is gebaseerd op de ISO-20652-standaard. De benodigde infrastructuur wordt gezamenlijk uitgebouwd en aangerekend in functie van het reële gebruik. Smals levert gespecialiseerde kennis en zorgt mee voor de technische ondersteuning.

47

Backup-as-a-Service

Als beveiliging tegen gegevensverlies is back-up, het regelmatig maken van een reservekopie, een onmisbare bescherming. Dankzij het bewaren ervan op een veilige plaats, bijvoorbeeld in een ander datacenter dan de brongegevens, en duidelijke restore-procedures, kunnen de beschadigde of verloren gegevens bij zware problemen snel worden hersteld. In functie van 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 in 2017 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. 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

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 syteemcapaciteit, die op eenvoudige aanvraag kan worden uitgebreid of ingekrompen.

IaaS Storage-as-a-Service

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

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

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

IaaS Virtual-Machine-as-a-Service

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

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

Met IaaS VM-as-a-Service beschikken overheidsinstellingen over een betaalbare, flexibel uitbreidbare basisinfrastructuur. Het 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 of IaaS Baremetal-as-a-Service, eveneens binnen de G-Cloud. Indien gewenst zijn gespecialiseerde Smals-medewerkers beschikbaar voor ondersteuning op consulting-basis.

Internet Access Protection

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

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

IT Service Management

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 IBM en Microsoft. Het aanbieden van volledig beheerde omgevingen via Platform-as-a-Service, waarop overheden in eigen beheer toepassingen kunnen uitrollen, maakt deel uit van het G-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 zo nog een stuk hoger. Elke toepassing is strikt afgeschermd van de onderliggende infrastructuur, zodat beide onafhankelijk van elkaar kunnen evolueren.

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 IBM en Microsoft. Het aanbieden van volledig beheerde omgevingen via Platform-as-a-Service, waarop overheden in eigen beheer toepassingen kunnen uitrollen, maakt deel uit van het G-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 zo nog een stuk hoger. Elke toepassing is strikt afgeschermd van de onderliggende infrastructuur, zodat beide onafhankelijk van elkaar kunnen evolueren.

g-cloud

Unified Communications & Collaboration

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 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 visie en strategie van de instelling, 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).

50

51

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. Smals streeft naar een positieve gebruikerservaring 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.

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

Databank-services

Een relationeel databankplatform is de hoeksteen van de meeste ICT-toepassingen die werken met gestructureerde informatie. Smals biedt volledig beheerde databank-services voor diverse commercieel verkrijgbare databanksoftware (Oracle, Microsoft...) en openbronscode-databanken als MySQL en PostgreSQL. Dit laatste is een opensource-databank die geschikt is voor grote maatwerktoepassingen voor bedrijfskritieke informatie, bijvoorbeeld op basis van Java. Dankzij professionele ondersteuning met forse service-garanties kan PostgreSQL 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 maandelijks 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 met 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.

Flux System

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.

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 zonnodig 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-site van het eHealth-platform. 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.

Toepassingsbeheer

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

User & Access Management (UAM)

Veiligheid en gebruiksgemak gaan hand in hand dankzij het geïntegreerde gebruikersbeheer van Smals. Tientallen toepassingen kunnen dankzij het gebruik van UAM een beveiligde toegang bieden aan éénzelfde gebruiker, zonder dat deze tientallen keren hoeft in- en uit te loggen. 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.

Datacenter

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 vier 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

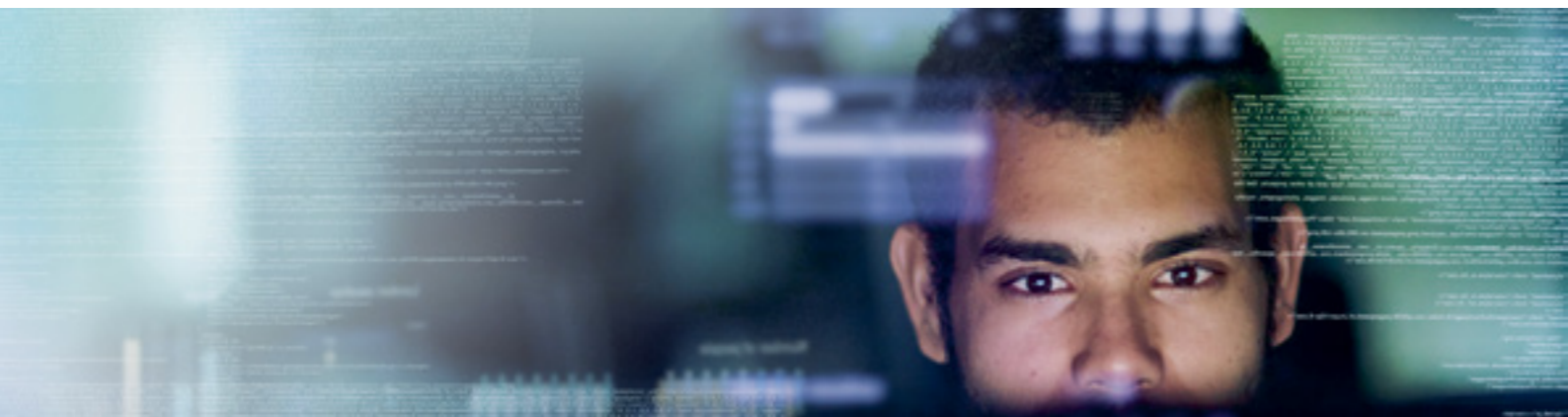
Om een veilige uitwisseling van informatie via het publieke internet toe te laten kan Smals een beveiligde vorm van FTP (File Transfer Protocol) aanbieden. De volledig versleutelde SecureFTP-verbinding is een gratis oplossing voor een veilige gegevensuitwisseling over publieke netwerken. De verzender 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 2017 werden er maandelijks 85 Service Level Management-rapporten aangemaakt, waarvan 25% nieuw of vernieuwd. 750 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 2017 waren 411 SLA's gedocumenteerd, waaronder 75 nieuwe en 20 geactualiseerde SLA's (17 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-mail, advertising, audiovisuele producties, 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 2017 stond Bucom mee in voor de communicatie rond MyCareer.be, waar werknemers, zelfstandigen en ambtenaren een overzicht krijgen van hun loopbaan. De persconferentie en de infostand in het station Brussel-Zuid zorgden voor veel persaandacht. Daarnaast werd ook een groot aantal folders en posters verspreid onder partnerinstellingen van de sociale zekerheid.

Er werden communicatie-acties op touw gezet voor projecten als Flexijobs, Flitscontroles (SIOD), Checkin@Work, CSAM, Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie, Student@work, eBox, Samen Digitaal, FAVV... Voor de FOD Mobiliteit en de RSZ werden er online-enquêtes uitgevoerd. In het kader van ASR-Werkloosheid heeft Bucom samen met het Usability-team een veertigtal workshops en gebruikersinterviews uitgevoerd, verspreid over het hele land.

Consulting

Overheidsorganisaties die voor een beperkte duur op zoek gaan naar gespecialiseerde ICT-medewerkers, kunnen terecht bij Smals voor het inzetten van consultants. Deze worden door Smals aangezocht op de private markt op basis van een reeks raamovereenkomsten. Met respect voor het wettelijk kader op de overheidsopdrachten wijst Smals 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 2017 waren externe ICT-consultants ten behoeve van de leden goed voor meer dan 76 miljoen euro (+15,3 miljoen EUR), of meer dan 26% 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. Overheidsinstellingen kunnen de lopende raamovereenkomsten bij Smals inkijken via het kennisplatform BeConnected of via de eCatalogus van ForCMS.

Smals maakt waar mogelijk ook gebruik van opdrachtcentrales bij andere overheidsdiensten. Er bestaat intensief overleg tussen de overheidsinstellingen bij de uitgave van nieuwe overheidsopdrachten, om in de behoeften van zoveel mogelijk instellingen te voorzien, het aantal gelijkaardige procedures te beperken en samen schaalvoordelen te bekomen. Dit overleg situeert zich binnen de governance-structuur van de G-Cloud voor gespecialiseerde ICT-overheidsopdrachten. Daarnaast neemt Smals deel aan het netwerkoverleg van federale aankopers, waar eveneens afspraken worden gemaakt inzake alle andere overheidsopdrachten. Het hergebruik van lastenboeken binnen het G-Cloudprogramma was in 2017 goed voor een besparing van zo'n 10,9 miljoen Euro.

Customer care

Contact Center

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

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



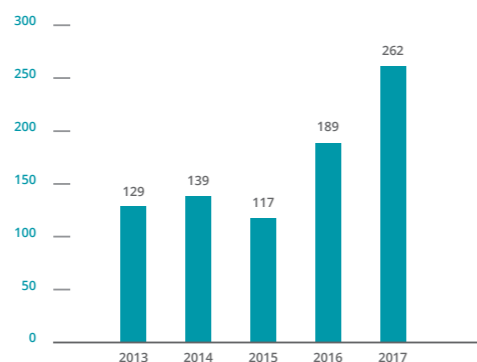
Human Resources

De afdeling Human Resources (HR) van Smals heeft als missie ervoor te zorgen dat de onderneming en haar leden over voldoende mensen met de juiste kennis en competenties kunnen beschikken. Daarom investeert zij voortdurend in een geïntegreerd personeelsbeleid. De dienst Rekrutering speelt daarin 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 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. De HR Business Partners zorgen tot slot voor een intensieve ondersteuning van de business inzake people-management.

Rekrutering

In 2017 vulde de dienst Rekrutering in totaal 262 vacatures in. Concreet werden 180 nieuwe medewerkers aangeworven met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur. 58 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 19 medewerkers binnen Smals of bij leden. Tot slot kregen 5 studenten een stageplaats aangereikt binnen Smals.

Evolutie aantal aanwervingen



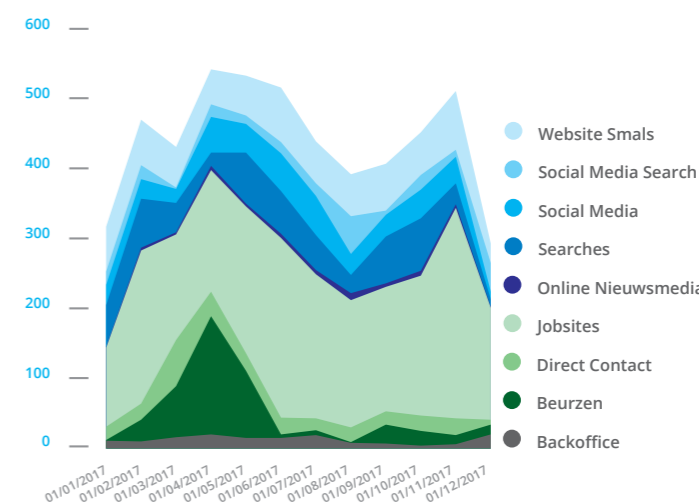
Van de 180 nieuwe medewerkers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur, zijn er 146 aangeworven in een IT-categorie, dat is 81 % van het totale aantal aanwervingen. De verhoudingen tussen de aanwervingen in de categorieën IT, Deskundig en Polyvalent blijven grotendeels dezelfde als de voorbije jaren.

51 % van de nieuw aangeworven kandidaten zijn starters. De dienst rekrutering sensibiliseert de Smals-leden wat betreft de structurele moeilijkheid om ervaren profielen te vinden op de arbeidsmarkt. Aan de leden wordt daarom gevraagd om ook open te staan voor startersprofielen met een goed potentieel.

Meer dan 6500 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 6500 kandidaturen ontvangen in 2017.

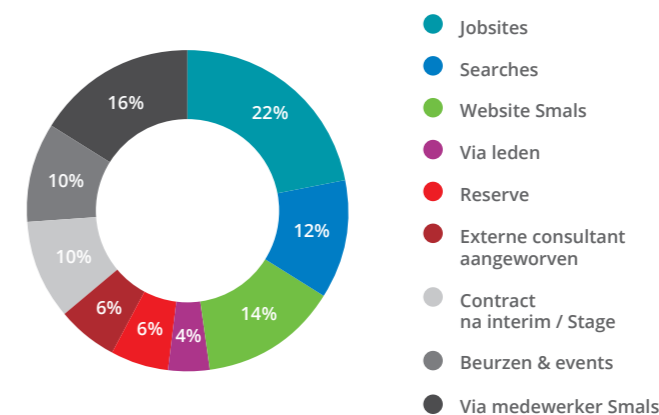
Kanalen gebruikt door sollicitanten



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

Voor direct contact met het doelpubliek opteerde de rekruteringsdienst in 2017 voor de jobbeurzen Career Launch Leuven en Match IT, een jobbeurs voor informatici georganiseerd door Data News. Zoals de voorbije jaren was Smals ook aanwezig op de vakbeurzen InfoSecurity, Techorama en Devoxx. Tevens werd voor de eerste maal deelgenomen aan HackerX, een event waarop recruiters speeddates hebben met ervaren ontwikkelaars. Om IT-studenten maximaal te bereiken, nam Rekrutering ook 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 34 % van de uiteindelijke 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 (16 %). Daarnaast blijft ook de website van Smals zelf veel kandidaten opleveren (14 %). Ook de deelname van Smals aan job- en campusbeurzen en IT-gerelateerde events leverde een aanzienlijk aantal nieuwe medewerkers op (10 %). Verder werd een belangrijk percentage van de nieuwe medewerkers aangeworven na een succesvolle interimperiode of stage binnen Smals (10 %), of werkten zij voordien al bij Smals als consultant (6 %). Ook de leden van Smals stellen regelmatig kandidaten voor (4 %).

HR Marketing

HR Marketing is actief op verschillende terreinen. Enerzijds is het onze doelstelling 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 naambekendheid van Smals te verhogen en Smals te promoten als een aantrekkelijke werkgever, kunnen we de instroom van potentiële kandidaten 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 2017 voor het eerst aanwezig op het event HackerX, waar recruiters ervaren software-ontwikkelaars ontmoetten tijdens speeddates. Tevens nam voor de eerste maal een candidate van Smals deel aan de verkiezing van de Young ICT Lady of the Year in het kader van She goes IT, een event van Data News dat vrouwen bekroont die zich onderscheiden hebben in de ICT-sector. Daarnaast werd ook een samenwerking opgestart met Stack Overflow, een online community voor software-ontwikkelaars 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: HR-nieuwsbrieven, artikels in het bedrijfsblad, HR-info op het intranet,... Op die manier wordt de medewerkersbetrokkenheid gestimuleerd en ook dat is belangrijk voor Employer Branding: trotse en betrokken medewerkers zijn onze beste ambassadeurs.

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. Smals heeft ook meerdere interne opleidingstrajecten ontwikkeld waardoor de ervaren medewerkers hun carrière een nieuwe boost kunnen geven. De dienst Loopbaanbegeleiding speelt een cruciale rol in heel dit proces.

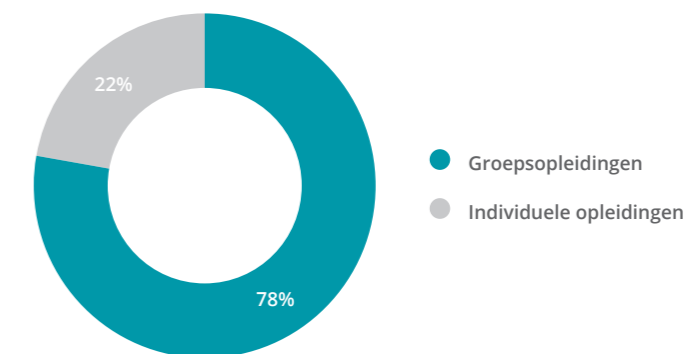
In 2017 heeft de dienst Loopbaanbegeleiding 144 loopbaangesprekken gehouden. Deze gesprekken vinden zowel op vraag van de medewerkers plaats, als op initiatief van de dienst Loopbaanbegeleiding in het kader van nieuwe projecten of organisatorische veranderingen. In totaal zijn 80 medewerkers van functie of dienst veranderd. Drie medewerkers hebben hun opleidingstraject met succes afgerond in 2017. Een van hen oefent nu de functie van projectleider uit, de tweede de functie van Teamleader IT, terwijl de derde geëvolueerd is naar de functie van Chain Project Leader.

De inspanningen die geleverd werden in 2017 om de interne mobiliteit bij Smals te bevorderen hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. Smals is er immers in geslaagd om 42% van haar functies in te vullen met haar eigen personeel.

In het kader van de G-Cloud en de synergieën heeft de HR-afdeling 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 2017 werden er intern 28 workshops georganiseerd voor de medewerkers van Toepassingsontwikkeling & Projectbeheer (TO&P) en Infrastructuur & Services (I&S). Twee leden deden ook een beroep op de expertise van Smals ter zake.

Smals Academy in getallen

In 2017 werd opnieuw sterk ingezet op groepsopleidingen: 78 % van de opleidingsaanvragen werd gerealiseerd in de vorm van een groepsopleiding tegenover 22 % als individuele opleiding. Als gevolg hiervan vonden er in totaal 2588 formele vormingsdagen plaats.



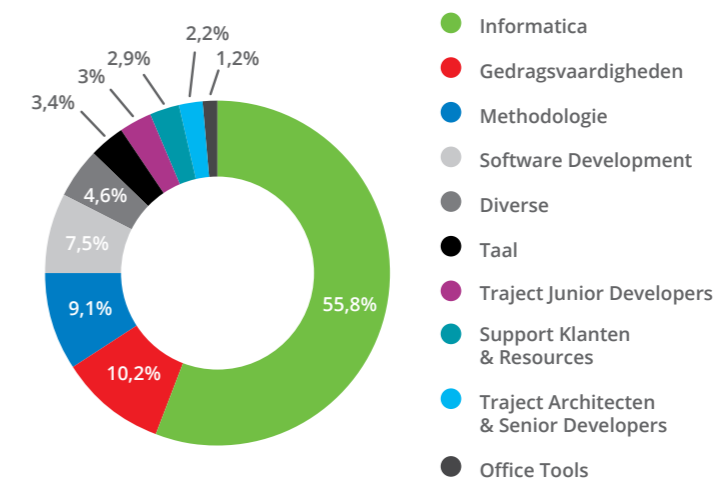
Van de gerealiseerde vormingsaanvragen waren er 55,8 % informatica-opleidingen, tegenover 9,1 % methodologie-opleidingen. Onder de meest gevolgde informatica-opleidingen noteren we in 2017 'Angular2 & Typescript', 'OpenshiftV.3' en 'Openshift@Smals'. De vormingsinspanningen voor Methodologie concentreerden zich in 2017 vooral rond de opleidingen 'Prince 2 Foundation', 'Requirements analysis' en 'Software development Life Cycle @Smals'.

Zo'n 10,2 % van de gerealiseerde opleidingsaanvragen betrof in 2017 gedragsopleidingen met een belangrijke focus op opleidingen 'Change management' en 'Resultaten genereren in een cross-functionele context'. 7,5 % van de opleidingsaanvragen in 2017 had te maken met software-ontwikkeling. De aandacht ging daarbij vooral naar de opleidingen 'Kennismaking met Java JEE7', 'Veiligheid van de applicaties bij design', 'Web performance tuning', 'Beveiliging van de toepassingen voor analyse' en 'GIT-elearning'.

Smals Academy ondersteunt de ontwikkeling van synergieën

In het kader van de bevordering van synergieën zette Smals een samenwerking op met het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO). In dit kader biedt OFO sinds september 2016 in samenwerking met Smals ICT-opleidingen aan via de OFO-opleidingscatalogus. In 2017 werd dit aanbod verder uitgebreid met een opleiding 'Agile/Scrum'.

Opleidingen georganiseerd door Smals werden in 2017 opnieuw opengesteld voor externe deelnemers. Vacante plaatsen in groepsopleidingen werden waar mogelijk door externe deelnemers van de leden ingenomen. Dit laat toe om gedetacheerden en statutairen extra opleidingskansen aan te bieden. Met dit initiatief beoogt Smals ook een betere kennisuitwisseling tussen haar interne medewerkers en gedetacheerden. Dit zou dan weer de samenwerking ten goede moeten komen. Tot slot leidt een betere bezettingsgraad tot een efficiënter gebruik van het opleidingsbudget van Smals.



Smals Academy verlaagt de drempel voor medewerkers die zich verder willen ontwikkelen

Moodle is een e-learning-platform dat medewerkers 24x7 toegang moet verschaffen tot ontwikkelmogelijkheden in functie van hun persoonlijke ontwikkelbehoeften, op het moment dat het de betrokken persoon het best schikt.

In 2017 werden belangrijke stappen ondernomen voor de lancering van het Moodle-leerplatform:

- Een Moodle-acceptatie- en productie-omgeving werden geïmplementeerd en een aantal bestaande Smals-opleidingsmodules werden naar een Moodle-formaat herwerkt.
- De CrossKnowledge e-learningmodules waarvan Smals al sinds geruime tijd gebruik maakt, werden met behulp van Scorm-connectoren in Moodle geïntegreerd zodat de gebruikers toegang krijgen tot een 100-tal gedragsopleidingen in e-learningformaat.
- Het toegangsbeheer van Moodle werd met G-Cloud Shared Directory (ShaD) gekoppeld om in de toekomst Moodle ook voor Smals-leden toegankelijk te maken en op die manier het hergebruik van leermateriaal en ontwikkeltrajecten mogelijk te maken.
- Een uitgebreid e-learningaanbod voor de ICT-opleidingsmodules werd succesvol in Moodle getest, waardoor Smals-medewerkers via Moodle toegang kunnen krijgen tot meer dan 2000 ICT-opleidingen.
- Er werd een mobiele applicatie geïntegreerd om medewerkers vanaf om het even welke plaats en ongeacht het tijdstip toegang te verschaffen tot Moodle-leerinhoud via hun tablet of smartphone.

Dankzij deze ontwikkelingen zullen de medewerkers van Smals de mogelijkheid krijgen om gepersonaliseerde leertrajecten te doorlopen op het moment van hun keuze. Het toegankelijk maken van deze technologie voor leden 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 én het woon-werkverkeer met het openbaar vervoer wordt volledig terugbetaald. Smals stimuleert haar medewerkers om ook voor dienstverplaatsingen het openbaar vervoer te gebruiken en 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

Smals stelde een werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers op en werkte een actieplan uit met tal van bedrijfsspecifieke maatregelen. Werknemers die de pensioenleeftijd naderen en zich afvragen wat ze precies moeten doen om hun pensioen aan te vragen, vinden in een FAQ-document antwoorden op de meest courante vragen. Het FAQ-document wordt regelmatig aangepast aan de evoluties in de wetgeving. Verder nodigt de personeelsdienst deze medewerkers ook uit voor een individueel gesprek waarin ze uitleg krijgen in functie van hun persoonlijke situatie.

Daarnaast organiseerde de Sociale dienst van Smals in samenwerking met de externe dienst voor preventie Attentia het pilootproject 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 het scherm, de hoogte van hun bureau,... De medewerkers konden uiteraard ook zelf concrete vragen stellen aan de ergonomen.



Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2017 hadden 1.812 mensen een arbeidsovereenkomst bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2016 is dat een stijging van 64 personen. In voltijdse equivalenten sloot Smals 2017 af op 1748,10 VTE's. Dat is een stijging met 62,3 VTE's ten opzichte van 31 december 2016.

Op 31 december 2017 waren de ICT'ers goed voor 74,50 % van het totale personeelsbestand. Eind 2017 telde Smals 885 interne medewerkers, 21 meer dan eind 2016. Het aantal gedetacheerde medewerkers steeg met 43 eenheden om uit te komen op 927 eind 2017. Het aandeel van de gedetacheerden in het totale personeelsbestand van Smals bleef dus ook in 2017 verder groeien.

Top Employer

In 2017 werd Smals voor negende keer, en begin 2018 voor de 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 bevestiging met audit en een benchmarkstudie. Het Top Employer-keurmerk biedt sollicitanten de zekerheid dat ze solliciteren bij een kwaliteitswerkgever. Alleen erkende bedrijven mogen het Top Employer-label voeren, wat de openstaande functies bij Smals extra aantrekkingskracht geeft op de arbeidsmarkt. In België werden in 2017 in totaal 59 bedrijven gecertificeerd.



LEDENLIJST

Deze instellingen waren lid van Smals op 1 mei 2018.

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 (HVV)
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 bescherming van de persoonlijke levenssfeer
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
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 Elektriciërs
Forem
Franse Gemeenschapscommissie (COCOF)
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC)
Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)
Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
Kas der geneeskundige verzorging van HR Rail
Kind & Gezin (K&G)
L'Habitation Jemeppienne
Le Foyer Koekelbergeois
Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap
Mon Toit Fleurusien
Nationaal Geografisch Instituut
Nationaal Orkest van België
Nationale Arbeidsraad
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)
Ombudsdienst voor Energie
Sciensano
Sefocam vzw
Service Public de Wallonie
Sigedis vzw
Sociaal Fonds Bus/Car
Sociaal Fonds Kleding en Confectie
Sociaal Fonds Voedingshandel
Sociaal Fonds voor het Aanvullend Paritair Comité voor Bedienden (APCB)
Sociaal Fonds voedingsindustrie
Sociaal Fonds voor de carrosseriebedrijven
Sociaal Fonds voor de taxiondernemingen en de diensten voor de verhuur van voertuigen met chauffeur
Sociaal Fonds voor de handelbedrijven van de metaalsector
Sociaal Fonds voor de inplanting en het onderhoud van parken en tuinen
Sociaal Fonds voor de lompbedrijven
Sociaal Fonds voor de ondernemingen van handel in brandstoffen
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor recuperatie van papier
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van metalen
Sociaal Fonds voor de ondernemingen voor terugwinning van allerlei producten
Sociaal Fonds voor de Podiumkunsten van de Vlaamse Gemeenschap
Sociaal Fonds voor het garagebedrijf
Sociaal Fonds Transport en Logistiek
Sociaal Fonds voor de schoonmaak- en ontsmettingsondernemingen
Sociaal Fonds voor de uitzendkrachten
Société wallonne du Logement
Vereniging van sectorale instellingen (VSI)
Vereniging van de Sociale Fondsen van de social profit sector (VESOFO)
Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (Syntra Vlaanderen)
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid (VAZG)
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	Horebeke OCMW	Ouffet CPAS
Anderlecht OCMW	Houthulst OCMW	Pecq CPAS
Anzegem OCMW	Intercommunale de	Perwez CPAS
Ardoois OCMW	Mutualisation Informatique et	Plombières CPAS
Asse OCMW	Organisationnelle (IMIO)	Pont-à-Celles CPAS
Aubange CPAS	Ixelles CPAS	Quévy CPAS
Auderghem CPAS	Izegem OCMW	Ranst OCMW
Aywaille CPAS	Jette OCMW	Rebecq CPAS
Bastogne CPAS	Kampenhout OCMW	Riemst OCMW
Beernem OCMW	Kapelle-op-den-Bos OCMW	Rixensart CPAS
Bekkevoort OCMW	Kluisbergen OCMW	Roeselare OCMW
Beringen OCMW	Knokke-Heist OCMW	Ronse OCMW
Berlare OCMW	Kontich OCMW	Rotselaar OCMW
Beveren OCMW	Kortemark OCMW	Sainte-Ode CPAS
Blegny CPAS	Kortenaken OCMW	Schaerbeek CPAS
Bonheiden OCMW	Kortrijk OCMW	Schelle OCMW
Borgloon OCMW	Kraainem OCMW	Senaat
Bornem OCMW	Le Roeulx CPAS	Seneffe CPAS
Brakel OCMW	Lebbeke OCMW	Sint-Agatha Berchem OCMW
Bree OCMW	Ledegem OCMW	Sint-Amands OCMW
Brussel OCMW	Lens CPAS	Sint-Joost-ten-Node OCMW
Chaumont-Gistoux CPAS	Leuven OCMW	Sint-Lambrechts-Woluwe OCMW
Comblain-au-Pont CPAS	Les Bons Villers CPAS	Sint-Martens Latem OCMW
Court-Saint-Étienne CPAS	Libin CPAS	Sint-Pieters-Woluwe OCMW
Chimay CPAS	Liège CPAS	Sint-Truiden OCMW
De Kamer	Lier OCMW	Soumagne CPAS
Deerlijk OCMW	Limbourg CPAS	Sprimont CPAS
Durbuy CPAS	Lintar OCMW	Staden OCMW
Eghezée CPAS	Lochristi OCMW	Ternat OCMW
Ellezelles CPAS	Lummen OCMW	Tessenderlo OCMW
Engis CPAS	Maaseik OCMW	Torhout OCMW
Esneux CPAS	Maasmechelen OCMW	Tremelo OCMW
Etterbeek CPAS	Malmédy CPAS	Ukkel OCMW
Evere CPAS	Marchin CPAS	Verviers CPAS
Faimes CPAS	Merchtem OCMW	Veurne OCMW
Fauvillers CPAS	Merelbeke OCMW	Villers-le-Bouillet CPAS
Florenville CPAS	Middelkerke OCMW	Voeren OCMW
Genk OCMW	Molenbeek-Saint-Jean CPAS	Waarschoot OCMW
Gent OCMW	Mons CPAS	Watermael-Boitsfort CPAS
Geraardsbergen OCMW	Moorslede OCMW	Welzijnskoepel West-Brabant
Gerpennes CPAS	Morlanwelz CPAS	Welzijnsregio Noord-Limburg
Gingelom OCMW	Mortsel OCMW	Wervik OCMW
Grez-Doiceau CPAS	Muntpunt vzw	Wetteren OCMW
Grimbergen OCMW	Neerpelt OCMW	Wevelgem OCMW
Haacht OCMW	Nevele OCMW	Wezembeek-Oppem OCMW
Halle OCMW	Nieuwpoort OCMW	Wingene OCMW
Hamoir CPAS	Ninove OCMW	Wuustwezel OCMW
Hamont-Achel OCMW	Nivelles CPAS	Zele OCMW
Harelbeke OCMW	Olné CPAS	Zingem OCMW
Hensies CPAS	Onhaye CPAS	Zoersel OCMW
Heron CPAS	Oostende OCMW	Zutendaal OCMW
Heuvelland OCMW	Oosterzele OCMW	Zwevegem OCMW
Holsbeek OCMW	Oud-Turnhout 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
Filip Coppens

Productie:
Bucom

Drukwerk:
Graphius

