



Activiteitenverslag

2020



Smals

ICT for society

www.smals.be

VOORWOORD

« De mens is geboren om werkzaam te zijn: ik wil dat wij bezig zijn (...) »
Michel de Montaigne
(De essays)

In 2020 leek weinig nog op wat eerder was. Een pandemie zette ons leven op zijn kop. Duizenden medeburgers zijn gestorven. Emoties liepen op. In de publieke opinie doken er spanningen op... tussen ontkenning en paniek, tussen burgerzin en ongeduld. Onze overheden moesten daadkrachtig optreden, in onuitgegeven omstandigheden, om onze volksgezondheid te beschermen en waar mogelijk het economische en sociale weefsel te sparen.

In dit annus horribilis beschikte Smals over een stevige 'overlevingskit', waarin onze toverdrank zat, of beter het AGIL-schema. Het liet ons toe om: ons aan te passen aan een snel veranderende omgeving, door de pandemie (Adaptation), onze objectieven te behalen ondanks onvoorzienbare beslissingen van de regering (Goal attainment), rekening te houden met alle betrokkenen, van onze medewerkers, leden en partners, tot uiteindelijk onze medeburgers, sociaal verzekerden, werknemers en werkgevers (Integration), en onze toekomst te verzekeren (Latent pattern maintenance).(*)

Smals stond klaar. Niet in die zin dat we de crisis konden voorzien, laat staan voorkomen. Wel hebben we onze mankracht, onze expertise, onze infrastructuren, onze herbruikbare software en onze tomeloze inzet in de strijd gegooid om telkens opnieuw in recordtijd oplossingen te bieden. De omstandigheden waren soms ondankbaar en het gevecht tegen de pandemie is nog altijd niet ten einde. Toch mogen we samen tevreden terugkijken.

Betrouwbare, actuele informatie is een cruciale succesfactor gebleken in het crisisbeheer, op het grensvlak van federale en regionale bevoegdheden. Smals werd gevraagd om toepassingen mee te ontwikkelen, ICT-overheidsopdrachten uit te schrijven, advies te geven... We namen onze verantwoordelijkheid.

Ondernemers vonden de weg naar steunmaatregelen. Contactopspoorders kregen contactgegevens van mogelijk besmette personen. Reizigers kregen automatisch een uitnodiging voor een Covid-test. Testcentra lieten burgers online reserveren. Meer dan 2,5 miljoen burgers installeerden een app om anoniem hun contacten te kunnen waarschuwen. De basis werd gelegd voor vaccinatiecampagnes.

In een pandemie bleek ICT-beheer niet de meest dankbare taak. De deadlines waren erg kort, de eisen en inzichten zeer evolutief, de zichtbaarheid van elke eventuele hapering enorm. Gelukkig konden we terugvallen op robuuste basisdiensten, terreinkennis, best practices, herbruikbare componenten... Onze medische beroepen kregen spontaan applaus van de bevolking, en terecht. Laat ons dit jaar ook dankbaar zijn voor de bijzondere inzet van al onze ICT-specialisten.

Smals dankt haar leden voor het vertrouwen, haar leveranciers voor de goede samenwerking in uitdagende tijden en haar meer dan 2000 medewerkers voor hun dagelijks totaal engagement.



Pierre Vandervorst
Voorzitter

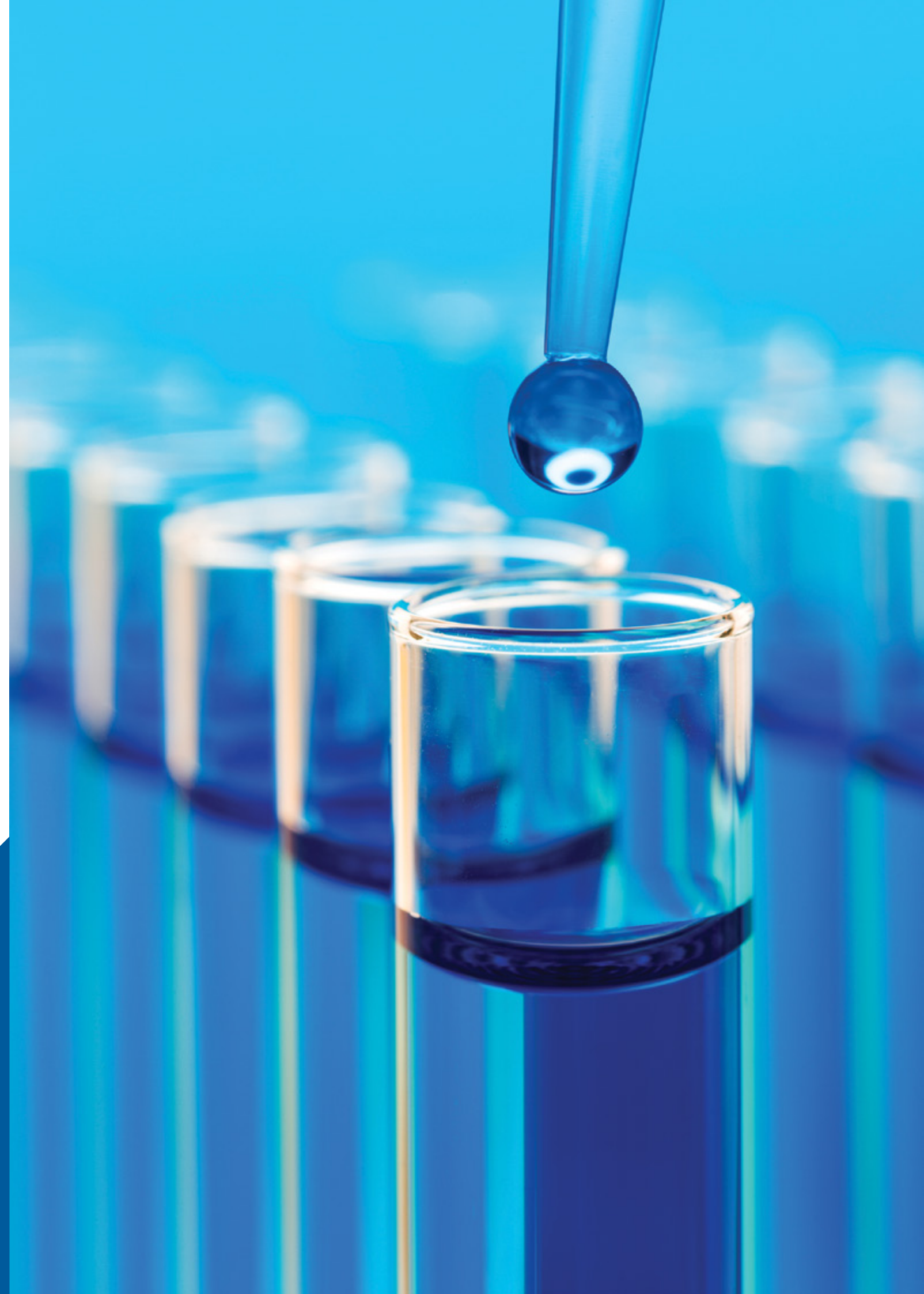


Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

*Over Droom en Werkelijkheid, Het Woordje van de Voorzitter 2020,II, Onze "Overlevingskit", onze toverdrank.

INHOUD

- 1**
Voorwoord
- 4**
ICT in de strijd tegen Covid-19
- 6**
Samen inzetten op hergebruik van software en diensten
- 8**
ICT voor werk, gezin en gezondheid
- 10**
Samen sterk: ICT in gemeenschappelijk beheer voor de publieke sector
- 12**
Een hart voor duurzaamheid: mens, middelen en milieu
- 14**
Bedrijfsprofiel
- 20**
Kerncijfers
- 22**
Onderzoek
- 28**
Projecten
- 48**
Overzichtslijst van projecten in 2020
- 49**
Diensten
- 67**
Human Resources
- 75**
Ledenlijst



ICT IN DE STRIJD TEGEN COVID-19

In maart 2020 zette Covid-19 België op zijn kop. Als gevolg van de massale infectiegolf nam de regering tal van maatregelen, om de verspreiding van het virus tegen te gaan en om de economie te beschermen. Samen met haar leden stampte Smals broodnodige ICT-toepassingen op enkele weken of zelfs dagen tijd uit de grond. Een intensieve samenwerking leidde, ondanks de zeer volatiele omstandigheden, snel tot steeds performantere platformen voor testing, contactopsporing, ondersteuning van werkgevers, werknemers en zelfstandigen in de getroffen economische sectoren en uiteindelijk ook voor de vaccinatie. Dit was mogelijk dankzij onder meer samenwerking en hergebruik.

De strijd tegen Covid-19 wordt in België grotendeels gecoördineerd door de Interministeriële Conferentie Volksgezondheid (IMC) en het Interfederaal Comité Testing en Tracing (IFC). Onder hun toezicht heeft Smals de bevoegde federale en regionale instellingen tijdens een bewogen jaar voortdurend bijgestaan op ICT-vlak – onder meer de FOD Volksgezondheid, Sciensano, AviQ, de Duitstalige Gemeenschap, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) en Zorg & Gezondheid.

Smals heeft gelukkig tientallen jaren ervaring in het uitvoeren van ICT-opdrachten in gemeenschappelijk beheer. Onze manier van werken aan kostprijs laat ook vlot toe om kosten uit te splitsen naar de verschillende bevoegde instellingen. Mede dankzij de expertise en de zeer bereidwillige inzet van Smals-medewerkers en -leveranciers werden op zeer korte tijd meerdere grootschalige projecten opgezet, en met de juiste expertise omkaderd. Vaak ging het om projecten met een hoge zichtbaarheid, die centraal staan in de strijd tegen de pandemie.

Authentieke informatiebronnen met respect voor privacy

Betrouwbare informatie is de hoeksteen van elke crisisrespons, zowel als basis voor de beleidsbepaling, als voor het opvolgen van de snel veranderende situatie op het terrein. Door het onuitgegeven karakter van de Covid-19-pandemie moesten de Belgische overheden bouwen op bestaande én nieuw te ontwikkelen ICT-systemen.

Eén constante in de gezamenlijke strijd tegen de pandemie was de tijdsdruk. Waar ICT-projecten typisch netjes gefaseerd verlopen over meerdere maanden, eiste de pandemie een oplevering in amper enkele weken, soms zelfs dagen. Op basis van gekende, voorzienbare en soms niet te voorziene noden. Met een goed evenwicht tussen veiligheid en betrouwbaarheid, flexibiliteit en een robuuste bescherming van de privacy.

In de getroffen economische sectoren konden werkgevers, werknemers en zelfstandigen terugvallen op steunmaatregelen. RSZ-toepassingen werden aangepast om rekening te houden met de economische werkloosheid. De betaling van sociale bijdragen werd uitgesteld. Wie recht had op uitstel, al dan niet automatisch, kon dit zelf online nakijken of aanvragen.

Smals stond Sciensano bij met het opzetten van informatiestromen over de testresultaten. Er kwam een databank met reservatiecodes die de aanvraag van terugbetaalbare Covid-19-tests in goede banen leidt. Reizigers kregen op basis van hun risicoprofiel zo'n reservatiecode toegestuurd. Voor de contactopsporing werden samen met de regionale agentschappen informatiestromen opgezet. De collectiviteiten kregen een eigen voorschrijftool om personen in groep te laten testen. Voor de vaccinatiecampagne werd een nieuwe databank opgebouwd.

Smals stond telkens opnieuw paraat, om krachtadig te handelen op vraag van de bevoegde autoriteiten. Dit gebeurde altijd met grote aandacht voor informatieveiligheid, volgens de hoogste privacy-standaarden en met strikt respect voor het wettelijk kader. Samen blijven we stappen voorwaarts zetten. De strijd tegen de pandemie is jammer genoeg nog niet ten einde.

Ruime ervaring met ICT-overheidsopdrachten

De private sector stond de Smals-leden tijdens de pandemie vaak bij met professionele, snel inzetbare oplossingen en diensten. Herhaaldelijk werd aan Smals gevraagd om namens de bevoegde overheden de overheidsopdracht uit te schrijven. Dat gebeurde uiteraard steeds met strikt respect voor de geldende wetgeving.



Smals slaagde er keer op keer in om een geschikte leverancier te vinden, die tijdig een correcte oplossing kon leveren. Denk aan de technische infrastructuur achter de tracing-contactcenters (DDM Consulting), de ontwikkeling van de app Coronalert (Devside), de online reservatie (Doclr) van een Covid-test in één van de testcentra... Ook bestaande raamcontracten werden aangesproken, bijvoorbeeld voor communicatie-ondersteuning rond Coronalert (Absoluut).

Drie eGov Awards als bekroning

Meerdere toepassingen in de strijd tegen het coronavirus werden door ICT-sectororganisatie Agoria bekroond met een eGov Award 2020. Met liefst drie nominaties voor Smals-leden in de categorie Beste Project 2020, bezette onze strijd tegen Covid het volledige hoofdpodium.

Coronalert (Sciensano) won uiteindelijk de hoofdprijs en haalde het daarmee van "Paloma" (FOD Volksgezondheid) en "RPA-bots tegen corona" (Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen). De RPA-bots van de HWW werden dan weer bekroond als winnaar in de categorie Rendabiliteit. De coronacrisis zorgde voor een toename van honderdduizenden extra aanvragen voor tijdelijke werkloosheid. Smals ontwikkelde op enkele weken tijd tien RPA-bots die hielpen de betalingen tijdig uit te voeren. De FOD Volksgezondheid sleepte de award voor Samenwerking in de wacht met "Paloma". Met een virus dat wereldwijd om zich heen grijpt, is het essentieel dat mogelijks besmette reizigers zich na hun terugkeer laten testen en in quarantaine gaan. Met het IFC, de FOD Volksgezondheid, regio's, gewesten en Sciensano in de hoofdrol, werd op minder dan drie weken een heel ecosysteem opgezet om dit te verwezenlijken.

Meer informatie

Smals heeft heel wat toepassingen in recordtijd opgezet om haar leden bij te staan in de strijd tegen Covid-19. Meer details hierover leest u in het hoofdstuk Projecten (p. 28). Onder toezicht van het IFC wordt informatie over de strijd tegen de pandemie op het vlak van onder meer testing, contactopsporing en vaccinatie ook doorlopend gepubliceerd op de website:

www.corona-tracking.info.

SAMEN INZETTEN OP HERGEBRUIK VAN SOFTWARE EN DIENSTEN

Software ontwikkelen is een complex gegeven. Honderden toepassingen onderling koppelen, en toch onafhankelijk van elkaar laten evolueren, maakt die complexiteit alleen maar groter. Schaalvoordelen, standaardisatie en hergebruik zijn een antwoord op deze uitdaging. Smals heeft daarom in 2018 een initiatief gestart om, in samenspraak met haar leden, het hergebruik van software-diensten en -componenten sterk te promoten. Dit leidde in 2020 tot een besparing van meer dan dertien miljoen euro op software-ontwikkelkosten. Tijdens de coronacrisis zorgde hergebruik er bovendien voor dat ICT-projecten sneller dan ooit konden worden opgeleverd.

Sterke ROI

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

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

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

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

Kennis, componenten en diensten

Hergebruik kan op meerdere niveaus. Die keuze hangt af van bijvoorbeeld de noden van de organisatie, de levenscyclus van de toepassing, de integratie met andere toepassingen, het eigen expertiseniveau en dat van partner-organisaties of leveranciers, de architectuurkeuzes uit het verleden...

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

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

Uitgebreide hergebruik-catalogus

Als uithangbord en als referentiepunt publiceerde Smals in 2019 een website rond hergebruik. Centraal staat de catalogus van herbruikbare diensten, systemen en componenten. Eind 2020 hadden 14 instellingen hier meer dan 90 herbruikbare elementen in samengebracht. De hergebruik-catalogus is publiek toegankelijk en bevat onder meer een beschrijving van elke component, dienst of systeem, eventueel bijkomende documentatie en contactgegevens voor ondersteuning.

De site inspireert ook met allerlei getuigenissen over hergebruik in projecten, evenementen en ander nieuws. Geïnteresseerden kunnen zich er ook inschrijven voor de nieuwsbrief. Meer informatie: www.ict-reuse.be.

Hergebruik bij Corona-toepassingen

Veel instellingen en overheidsdiensten hebben gelijkaardige behoeften. Dankzij hergebruik kan Smals deze vervullen tegen lagere kosten en met een sneller resultaat. In deze coronacrisis bewees hergebruik al meermaals zijn nut. Heel wat ICT-projecten moesten, met bijzonder weinig ruimte voor fouten, sneller dan ooit opgeleverd worden. Hergebruik was bij diverse toepassingen de enige manier om zeer snel tot een correct werkende toepassing te komen.

Om de economische impact van de coronacrisis te beperken, kunnen werkgevers hun RSZ-betalingen uitstellen. Dankzij een online-toepassing 'Check betalingsuitstel' weten ze meteen of ze automatisch recht hebben op uitstel, of kunnen ze zelf een aanvraag indienen. Dankzij hergebruik ging deze toepassing 'live' in minder dan één week na de aankondiging van de maatregelen. Zo kon de RSZ vermijden dat de dienst Frontoffice overspoeld werd met vragen.



6



7

The software platform for smart makers

Home Catalogus Partners Contact

Het softwareplatform voor slimme makers

Steeds meer Belgische overheidsdiensten hergebruiken bestaande componenten. Doe mee aan het ReUse-initiatief! Raadpleeg onze catalogus en lever jouw bijdrage.

Software ReUse Catalogus

- 30 oktober 2019** **Case study**
AaaS: elektronische archivering met bewijskracht
De RSZ heeft een gedeelde elektronische archiveringservice opgezet op de G-Cloud: Archiving-as-a-Service (AaaS). Arnaud Hulstaert, projectleider en deskundige in de materie, brengt het succesverhaal.
- 3 februari 2021** **Case study**
Mobiele app MyDIA: hulp voor de inspecteurs op het terrein
Na een grondige businessanalyse, die werd beloond met een prijs, ontwikkelde Smals de mobiele applicatie My Digital Inspection Assistant (MyDIA). Corentin Dekoninck, projectleider, presenteert ons deze
- 24 juni 2020** **Case study**
'Check betalingsuitstel': hoe de RSZ snel kon inspelen op de coronacrisis
Om de economische impact van de coronacrisis te beperken, is één van de maatregelen dat werkgevers hun RSZ-betalingen kunnen uitstellen. Dankzij een online-toepassing weet je meteen of je automatisch recht hebt op uitstel.

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 e-health elk jaar hoger. Internet is het dominante informatiekanaal voor de communicatie tussen burgers, bedrijven en de overheid. We hanteren al jaren het 'only once'-principe voor het opvragen van informatie. En we helpen de overheid om samen met bedrijven te strijden tegen fraude en sociale dumping in niet alleen de bouw-, schoonmaak-, vlees-, bewakings- en transportsector, maar ook bijvoorbeeld in de begrafenis-, metaal- en technologiesector.

Binnen de overheid zorgt ICT voor meer efficiëntie dankzij procesherziening en het elektronisch uitwisselen van reeds bestaande informatie. Alleen al binnen de sociale zekerheid hebben de openbare instellingen in 2020 meer dan 1,4 miljard berichten elektronisch uitgewisseld via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid, een stijging van 14% tegenover het jaar ervoor. 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 meer dan vier vijfde 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 9,4 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 9,4 miljoen Belgen hadden begin 2021 hun geïnformeerde toestemming gegeven om hun gezondheidsgegevens elektronisch uit te wisselen via het eHealth-platform. Vijf jaar eerder waren dat er nog maar zo'n 600.000. De doorbraak kwam er met de steun van de hele sector en door een breder daadwerkelijk gebruik van de eHealth-toepassingen. In oktober 2016 bevatte het Vlaamse eerstelijnsplatform Vitalink zo'n 730.000 verkorte medische dossiers (Sumehr). In december 2020 steeg dit aantal tot liefst 2,8 miljoen dossiers.

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

Minder administratieve lasten dankzij informatisering

De administratieve lasten die wegen op de Belgische ondernemingen en zelfstandigen zijn volgens 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 2020 gaven ruim 277.000 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.

De e-Box Enterprise was één van de vereenvoudigingsinitiatieven die bedrijven het meest apprecieerden in de enquête van het Planbureau voor 2016. In de enquête gaven bijna 88% van



de ondervraagde ondernemingen aan de e-Box enigszins tot veel te waarderen. Meer dan 46% van de ondernemingen, of zelfs 56% van de grote ondernemingen, verklaart de e-Box zelf te gebruiken. In 2020 werden er zo ruim 6,5 miljoen documenten uitgewisseld. Meer dan 84.000 werkgevers zijn momenteel actief in e-Box.

Performante zorg voor onze burgers

Elektronische gegevensstromen helpen om de zorg voor zwakkeren in de samenleving beter te organiseren. Burgers die door ouderdom of ziekte zorgbehoevend worden, krijgen met BelRAI een online screening die door de hele zorgsector wordt erkend. Zo krijgen ze een zorgaanbod op maat, zonder telkens opnieuw allerlei vragenlijsten in te vullen. Het Vlaamse e-Youth-platform brengt informatie, zoals de zorg- en schoolgeschiedenis, samen voor kwetsbare jongeren. Zorgverleners kunnen zo beter samenwerken en hen de best mogelijke begeleiding geven. MediPrima helpt jaarlijks een stijgend aantal personen die niet voor een ziekteverzekering in aanmerking komen. In 2020 verdubbelde dit aantal tot 43.000 personen. Een digitale gegevensstroom registreert en vergoedt naast hospitalisaties en ambulante zorgen sinds 2017 ook een bezoek aan de huisarts. Sinds 2019 kunnen de geneesmiddelen worden gedekt die afgeleverd worden in een apotheek, voor zover dat wordt ondersteund door hun software-leverancier.

Iedereen in België kan voortaan persoonlijke officiële communicatie vanuit de overheid elektronisch ontvangen, dankzij de vernieuwde eBox Burger. Begin 2019 werd MyBenefits gelanceerd, een app waarmee mensen uit kwetsbare groepen makkelijk hun sociaal statuut kunnen aantonen. In 2020 konden via de app 16.000 attesten worden gegenereerd. De app draagt bij tot het weghalen van sociale drempels en tot een bredere toegang tot de aanvullende sociale rechten. Op vraag van de KSZ werd MyBenefits in 2020 uitgebreid naar nieuwe partners die voordelen toekennen op basis van het sociaal statuut (toeristische attracties en andere diensten).

Snelle respons in Covid-crisis

De hierboven beschreven bouwstenen, technologieën en praktijken hebben er mee voor gezorgd dat Smals in het voorjaar van 2020 de instellingen optimaal kon ondersteunen in de continuïteit van hun werking en in hun zorg voor burgers en bedrijven tijdens de coronacrisis.

SAMEN STERK: ICT IN GEMEENSCHAPPELIJK BEHEER VOOR DE PUBLIEKE SECTOR

Smals biedt 'shared services' aan: ICT-diensten die in opdracht van de leden gemeenschappelijk worden uitgebouwd. Het bedrijfsmodel van Smals, als vereniging van aanbestedende overheden, beantwoordt aan de wettelijke criteria voor 'in-house'-dienstverlening. Door gemeenschappelijk beheer te combineren met een zuivere focus op de ICT-noden van de leden, beschikken publieke instellingen wanneer zij dat wensen over performant informatiebeheer met maximale flexibiliteit tegen minimale kosten.

Vaak hebben overheden sterk vergelijkbare behoeften op het vlak van informatiebeheer. Of het nu gaat om expertise, technische standaardisatie, schaalvoordelen in ICT-infrastructuur of het hergebruik van software-componenten... Keer op keer loont het om de zaken samen te bekijken. Denk recent nog aan allerlei synergie-oefeningen, de G-Clouddiensten en het ReUse-initiatief. Dankzij Smals brengen de leden hun middelen bij elkaar, en delen ze de kosten.

De oorsprong van Smals ligt in de sociale zekerheid. Bij de oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid heeft de Belgische wetgever (15 januari 1990, hoofdzakelijk artikel 17bis) een aantal opgesomde instanties, die zich verenigen voor de gezamenlijke verwezenlijking van hun ICT-behoeften, verplicht om dat te doen in de vorm van een kostendelende vzw. Lang voordien stond Smals ook al mee aan de wieg van onder meer de veralgemeende kinderbijslag, de oprichting van de sociale zekerheid voor werknemers en de veralgemeende ziekte- en invaliditeitsverzekering.

Strategische controle en strikte focus

De activiteiten van Smals zijn zuiver gericht op overheidsorganisaties, die als lid via de statutaire organen van de vzw 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-dienst met een zuivere focus op de publieke sector – in het bijzonder op het domein van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg.

De aangesloten instellingen zijn vrij om met Smals te werken, om zelf in hun ICT-noden te voorzien of om zelf een beroep te doen op de private sector. Door de strikte 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 controleren Smals onder meer via de Algemene Vergadering, het Bestuursorgaan, het Strategisch Comité en het Auditcomité. De Overheidsopdrachtenwet van 17 juni 2016, in het bijzonder artikel 30, verduidelijkt het wettelijk kader voor 'in-house' opdrachten.

De Algemene Vergadering beslist over de nieuwe aanvragen tot lidmaatschap, volgens de criteria vastgelegd in de statuten van Smals. Alle aangesloten instellingen zijn gewone leden, met een gewogen stemrecht binnen de Algemene Vergadering. Per categorie (A, B en C) en ook samen kunnen zij één of meerdere bestuurders voordragen voor het Bestuursorgaan. Daarin zetelen ook twee bestuurders voorgedragen door de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid en door de staatssecretaris voor Begroting.

Transparantie en samenwerking

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

Dankzij het kostendelend mechanisme van Smals bouwen de leden diensten uit in gemeenschappelijk beheer, die ze onderling verrekenen. Dit samenwerkingsmodel vormt een belangrijke troef voor de

lopende synergieprogramma's, de G-Clouddiensten en de interfederale initiatieven in de strijd tegen de Covid-pandemie.

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

Gezamenlijke ICT-aankopen

Smals respecteert strikt de wetgeving op de overheidsopdrachten. Gezien de samenstelling van haar organen is de vzw Smals zelf, net als haar leden, 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. Met haar terreinkennis en schaalvoordelen slaagt Smals er systematisch in om competitieve prijzen te bedingen, voor de juiste producten en diensten, en te kiezen voor toekomstgerichte technologie, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften.

Smals helpt de publieke sector bij ICT-aankopen dankzij systematisch overleg over gelijkaardige of gezamenlijke ICT-noden. In overleg met de G-Cloudpartners en met het Strategisch Federaal Aankoopoverleg (SFA) wordt afgesproken welke instellingen welke overheidsopdrachten uitschrijven.

Voor veel ICT-raamovereenkomsten treedt Smals ook op als aankoopcentrale: tijdens de looptijd van het contract kunnen andere overheden die dit wensen, 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.



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 recyclen 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 recyclen ICT-materiaal ten voordele van Natuurpunt en Natagora. Dankzij de opbrengst van afgeschreven ICT-hardware maakt Smals België groener. In maart 2021 werden er bomen geplant goed voor 67 m² nieuwe bosgrond in Dilbeek en 536 m² natuurreservaat in Plombières. 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. In 2019 verbeterde Smals de verlichting in één van haar datacenters en verkleinde zo verder haar voetafdruk. Volgens het multimodale vervoersrapport van het Brussels Gewest komen zo'n 88,76% van alle medewerkers in de Brusselse Smals-vestigingen met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets naar het werk. Smals stelt ook fietsen ter beschikking voor verplaatsingen naar klanten, of tussen de verschillende sites te Brussel.

Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer

Bij de aanwerving en in de verdere loopbaan zijn de competenties van onze mensen bepalend, ongeacht hun sekse, leeftijd, nationaliteit, sociale of etnische afkomst, seksuele geaardheid, geloofsen levensbeschouwing, politieke voorkeur, handicap of lichamelijk kenmerk. In 2020 werkten er 22 verschillende nationaliteiten voor Smals. Liefst 18% van alle ICT-specialisten is vrouwelijk, of ruim 27% van alle medewerkers. Met meer dan één op zes vrouwelijke ICT'ers doet Smals het beter dan het sectorgemiddelde. Ook in het bestuursorgaan van Smals zijn vrouwen goed vertegenwoordigd: 40% van onze bestuurders is vrouwelijk. 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. Collega's die een passie delen voor dezelfde taal komen hierbij samen tijdens de middagpauze om over een, al dan niet ICT-gerelateerd, thema te praten. Vóór de coronacrisis vonden er conversatietafels Engels, Spaans, Italiaans en Chinees plaats. In 2021 worden de conversatietafels voor enkele talen virtueel hervat. Het initiatief brengt medewerkers samen uit allerlei diensten met diverse functies. Het doel is om collega's met een passie te verenigen, hun zelfontwikkeling te stimuleren en hen een intern netwerk te laten uitbouwen in een aangename werksfeer.

Gezondheid op en naast de werkvloer

Een gezond evenwicht tussen werk en vrije tijd is de beste garantie dat Smals op een duurzame wijze kan blijven rekenen op de inzet van haar medewerkers. Medische screenings, inclusief een gratis jaarlijks kankeronderzoek en vaccinaties tegen griep, helpen om gezondheidsproblemen te voorkomen, of in een vroeg stadium op te sporen. Smals spoort haar medewerkers aan om gezond en evenwichtig te eten. Vóór de coronacrisis werd er wekelijks gratis fruit voorzien op de werkplek.

Mentaal welzijn, ook vanop afstand

Sinds 2020 zet Smals extra in op mentaal welzijn. In het eerste kwartaal konden deelnemers gratis een preventief burn-outtraject volgen. Dat traject bleef lopen tijdens de lockdown, maar dan online. In totaal namen 166 medewerkers deel aan deze sessies. Tot maart 2020 konden Smals-medewerkers ook deelnemen aan meditatie- of ademhalingsessies tijdens de middag. In 2021 wordt dit initiatief online hervat.

Daarnaast organiseerde Smals sinds maart verschillende webinars om ook in maximaal telewerk de focus en motivatie hoog te houden. De overgang naar maximaal telewerk verliep erg vlot: heel wat medewerkers konden al vóór de coronacrisis twee dagen per week van thuis uit werken.

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.



Bestuursorganen

Bestuursorgaan

De bestuurders worden benoemd door de Algemene Vergadering van Smals op voordracht van de leden¹, die op die manier de ultieme controle uitoefenen over het beleid van Smals. Het Bestuursorgaan (voorheen 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. Het Bestuursorgaan 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 maart 2021 hadden volgende personen zitting in het Bestuursorgaan:

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)

Jan Bertels – bestuurder

Voorgedragen door de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

Karel Deridder – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Thibaut Duvillier – bestuurder

eHealth-platform

Annelies Steeman – bestuurder

Voorgedragen door de Staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming

Jocelyne Julémont – bestuurder

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Pascale Lambin – bestuurder

Federaal agentschap voor beroepsrisico's (Fedris)

Alexandre Lesiw – bestuurder

POD Maatschappelijke Integratie

Jean Moureaux – bestuurder

Sigedis vzw

Karine Moykens – bestuurder

Vlaamse Overheid – Departement Welzijn, Volksgezondheid & Gezin

Anne Ottevaere – bestuurder

Federaal agentschap voor de Kinderbijslag (Famifed)

Sarah Scaillet – bestuurder

Federale Pensioendienst (FPD)

Koen Snyders – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Anne Vanderstappen – bestuurder

Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ)

Jean-Marc Vandenbergh – bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW)

Luc Wintmolders – bestuurder

Egov vzw

Strategisch Comité

Het Strategisch Comité wordt bijeengeroepen en voorgezeten door de gedelegeerd bestuurder. Het comité rapporteert aan het Bestuursorgaan 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 het Bestuursorgaan 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 2020 waren:

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

Auditcomité

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 30 september 2010 en rapporteert aan het Bestuursorgaan. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van het Bestuursorgaan en drie externe leden.

Op 31 december 2020 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

- dhr. Koen Snyders (RSZ), voorzitter
- dhr. Georges Carlens (RVA)
- dhr. Jean-Pierre Garitte, externe expert
- dhr. Pierre Pots, externe expert
- dhr. Frank Robben (KSZ)
- dhr. Jean-Marc Vandenbergh (HWW)
- mw. Anne Vanderstappen (RSVZ)
- dhr. Pierre Vandervorst (Smals)
- dhr. Harald van Outryve d'Ydewalle, externe expert

Jean-Pierre Garitte is voorzitter en extern expert van het auditcomité bij Audit Vlaanderen (Vlaamse lokale besturen). Pierre Pots is voormalig administrateur-generaal van Fedris. Harald van Outryve d'Ydewalle is directeur Aankoopdienst bij Elia.

De activiteiten rond Interne Audit en de rapportering aan het Auditcomité worden beheerd door Sandra Florent en Peter Sileghem, interne auditoren bij Smals. Sandra Florent heeft een master in Business Engineering (Solvay Business School) en een ISACA-certificatie als Certified Information Systems Auditor (CISA). Ze heeft 19 jaar ervaring in managementcontrole, analyse en deugdelijk bestuur, bij onder meer Proximus, Smals en het pensioenfonds F. Delory. Peter Sileghem haalde een master in Bedrijfsinformatica aan de VUB, een MBA aan de Solvay Business School, een master in Computer Audit aan de Antwerp Management School en een licentie in de Psychologie aan de VUB en de KU Leuven. Hij heeft 30 jaar ervaring in ICT-ontwikkeling en ICT-directie bij Deutsche Bank, Euronext, BNP Paribas, AG Insurance en het FAVV. Naast algemeen management heeft hij ook meer specifieke ervaring opgedaan met IT-audit, informatieveiligheid, sourcing en transformatietrajecten. Hij behaalde de audit-kwalificaties Certified Information Systems Auditor (CISA) en Certified Governance in Enterprise IT (CGEIT), naast bredere kwalificaties in Software Development Maturity (CMMi), IT Service Management (ITIL), Project Management (PMP), Enterprise Architecture (TOGAF) en Agile. Peter Sileghem is tevens interne auditor bij IBP F. Delory.

¹Twee bestuurders worden daarnaast benoemd door de Algemene Vergadering, op voordracht van de Staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming en van de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid.



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 1 maart 2021 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercruysse.

Strategie

Mission statement

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

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

Strategie en bedrijfsprioriteiten

Om onze missie te realiseren, is onze strategie gericht op het leveren van excellente service en het faciliteren van de samenwerking tussen de instellingen. Daarbij staan hergebruik van softwarecomponenten, business continuity en opportuniteiten die nieuwe technologische mogelijkheden bieden centraal. Talent aantrekken en ontplooiën bleef ook in 2020 een belangrijk punt.

Hergebruik realiseren

Smals bouwt bruggen tussen instellingen waardoor de leden gemakkelijk softwarecomponenten, businessprocessen en gegevensstromen samen kunnen gebruiken. Door de business-architectuur voldoende generiek uit te bouwen, kunnen de leden elkaars toepassingen en functionaliteiten hergebruiken. Metingen tonen aan dat hergebruik zeer rendabel is. Het rendement dat hergebruik oplevert, vertaalde zich bij Smals in 2020 naar indrukwekkende cijfers. Over een totaal van 27 projecten werd meer dan de helft van de nieuwe functionaliteit (64%) gerealiseerd dankzij hergebruik. Het rendement-op-investering (ROI) was maar liefst 46%, wat een kostenbesparing betekende van meer dan 13 miljoen euro. De instellingen beschikken samen met Smals over een ruime Software ReUse Catalogus met meer dan 90 herbruikbare componenten. Ook in 2021 blijven hergebruik en synergieën een sleutelrol spelen.

Business continuity

Sinds 2018 voert Smals een ingrijpend verbeterprogramma uit om haar operationele dienstverlening te versterken. Dit programma had eerst een technische focus, met als doel om, onder andere, de stabiliteit van onze diensten te verhogen en onderlinge afhankelijkheden van componenten te verminderen. In een latere fase heeft Smals de scope van het programma uitgebreid en ook volop ingezet op transparante communicatie. Zo werden een reeks maatregelen genomen om adequaat te communiceren bij storingen, klanten duidelijk te informeren over potentiële risico's en aangepaste oplossingen te formuleren. Dit programma loopt over meerdere jaren en wordt bijgestuurd waar nodig om een optimale dienstverlening te kunnen bieden. In 2021 ligt de focus ook op business continuity procedures voor de meest cruciale diensten, zodat essentiële processen blijven werken wanneer er een technisch probleem optreedt.

Toegepaste innovatie

De technologische evolutie gaat razendsnel. Het is belangrijk om opportuniteiten voor innovatie te vertalen naar maatschappelijke meerwaarde voor burgers en ondernemingen. Daarom richten we ons op innovatie die toegepast kan worden in de praktijk en zich niet louter beperkt tot theoretische studies. Zo kunnen we onze klanten ook tonen wat nieuwe technologieën concreet kunnen betekenen voor hen en hun eindgebruikers.

Talent aantrekken en ontplooiën

Om aan de talrijke aanvragen voor projecten en diensten tegemoet te komen, zet Smals extra in op het aanwerven van nieuwe medewerkers. In 2020 startten 192 nieuwe collega's bij Smals. Ondanks de coronacrisis werden er geen vacatures geschrapt. Om de snelle evolutie van technologische mogelijkheden en noden te kunnen volgen, is het ook essentieel om de huidige Smals-medewerkers voor te bereiden op de toekomst. Daarom werd extra geïnvesteerd in opleidingen. Ook zet Smals in op interne mobiliteit, waardoor medewerkers nieuwe ervaringen blijven opdoen. Smals investeerde de voorbije jaren in het leerportaal eAcademy. Hierdoor beschikken medewerkers over meer dan 800 online cursussen. In 2021 wordt dit platform verder uitgebreid met interessante opleidingen.

Interne audit en risicobeheer

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 30 september 2010, is een adviserend subcomité van het Bestuursorgaan. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van het Bestuursorgaan en drie externe leden. In het boekjaar 2020 werd het voorzitterschap van het Auditcomité uitgeoefend door de heer Koen Snyders, administrateur-generaal van de RSZ. De dienst Interne Audit, onder het dagelijks beheer van mevrouw Sandra Florent en mijnheer Peter Sileghem, rapporteert rechtstreeks aan het Auditcomité.

Onafhankelijkheid en deskundigheid

In het Auditcomité van Smals vzw zetelen drie externe experts. Het Bestuursorgaan is van oordeel dat de onafhankelijke experts 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 het Bestuursorgaan 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

In principe 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 2020 analyseerde het Auditcomité de interne auditrapporten, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd. Het Auditcomité heeft ook het activiteitenverslag interne audit opgemaakt en dit ter goedkeuring voorgelegd aan het Bestuursorgaan.

4. Wettelijke controle van de jaarrekeningen

Na beoordeling van de toelichtingen die werden verstrekt door de directie van Smals en de commissaris, verleende het Auditcomité een positief advies aan het Bestuursorgaan over de financiële resultaten op 31 december 2020 en de feiten die deze resultaten beïnvloedden.

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

Het Auditcomité vergewist zich van de adequate werking van het externe toezicht door de commissaris. Ook formuleert het advies aan het Bestuursorgaan 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 al haar activiteiten. 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 haar structuren en waarden, die het bijzonder belangrijk acht. De interne audit gaat na of de risico's die Smals in het kader van al haar 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 2020, telkens in aanwezigheid van de voorzitter van het Bestuursorgaan, de Interne Auditoren en één departementsdirecteur van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne Audit vormden vaste agendapunten.

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

In de loop van het jaar 2020 nam het Auditcomité kennis van vijf auditverslagen, namelijk: informatieveiligheid en respect voor het privéleven, definitie van behoeften, risico-optimalisatie, onboarding en portfolio management. In 2020 werden vijftien opvolgingsaudits uitgevoerd.

Risicobeheer

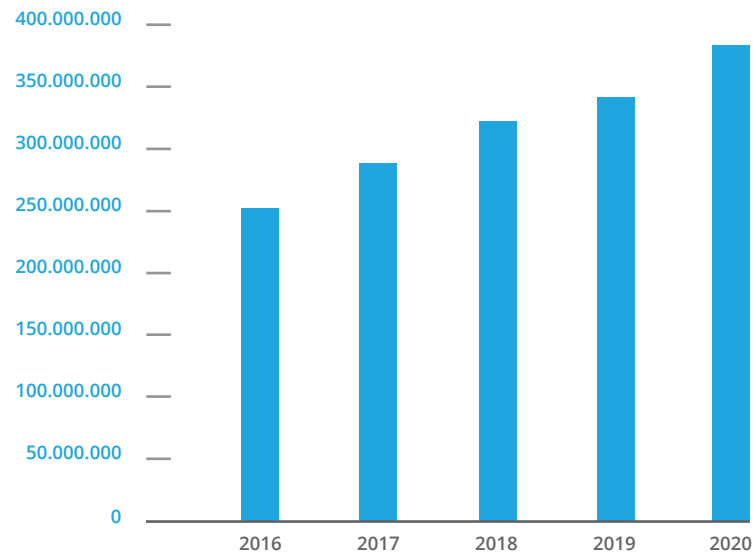
Smals hanteert een risico-identificatiemodel dat in de voorbije tien jaar meer dan 700 bedrijfsrisico's in kaart heeft gebracht. De waarschijnlijkheid, de mogelijke impact en het bereikte niveau van risicobeheersing worden hier geëvalueerd voor alle geïdentificeerde risico's. Het eindresultaat draagt 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.

In 2020 werd Smals uiteraard in haar werking geraakt door de wereldwijde pandemie en is Smals er, in samenwerking met de mensen op het terrein, in geslaagd om haar processen aan te passen en toch de beschikbaarheid van haar essentiële activiteiten te garanderen. Een deel van de weg was reeds afgelegd door de behandeling van kritieke risico's in het kader van het continuïteitsplan. Sinds de aanslagen in Brussel werd onder andere een aantal maatregelen getest om de activiteiten te garanderen ongeacht de beschikbaarheid van de fysieke installaties.

Tot slot blijft Smals haar ervaring delen op het vlak van de toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR), de Europese verordening die sinds 25 mei 2018 van kracht is, met name door de bruikbare, relevante standaarden te integreren in een toegankelijke, universeel inzetbare tool die publieke instellingen helpt bij hun risico-analyse en in hun communicatie met de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). In 2020, naar aanleiding van de opmerkingen geformuleerd door de instellingen die de tool hebben gebruikt, werd de bruikbaarheid van de tool herzien en werd de lijst van risico's, die het volledige toepassingsgebied van de GDPR behelst, aangepast. Uiteraard zijn korte samenvattingen in de vorm van radars nog steeds beschikbaar voor snelle en goed geïnformeerde besluitvorming.

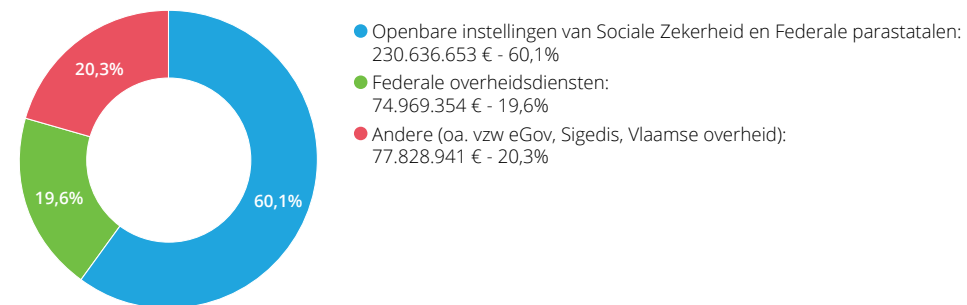
KERNCIJFERS

Evolutie van de omzet 2016-2020

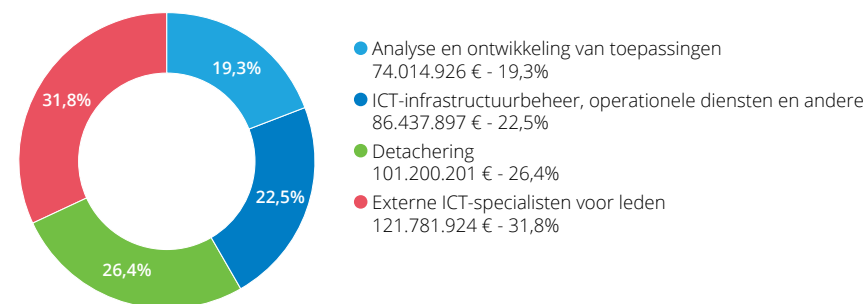


	2016	2017	2018	2019	2020
Omzet (EUR)	251.451.736	288.629.550	321.649.376	341.169.876	383.434.948

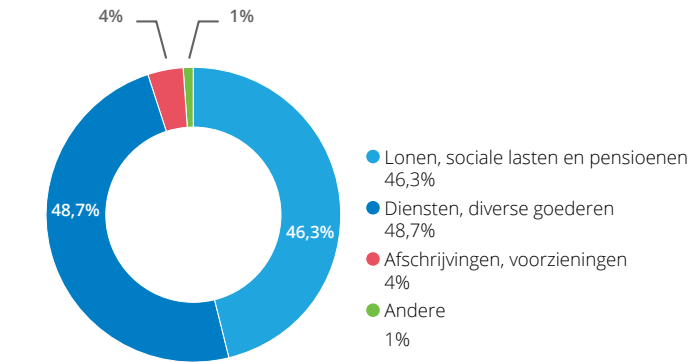
Samenstelling van de omzet naar klantengroep



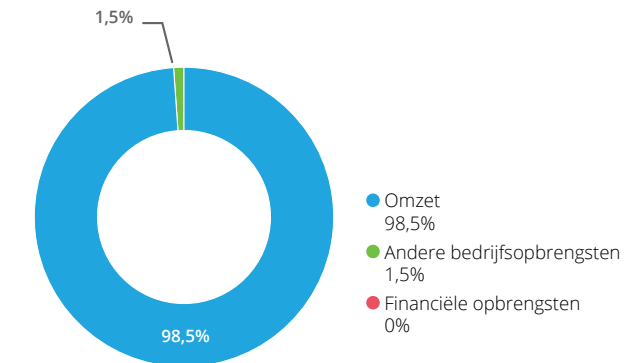
Samenstelling van de omzet naar activiteiten



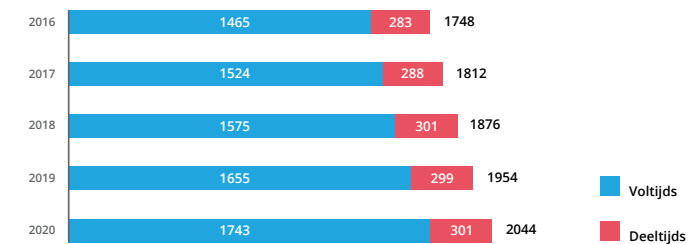
Kostenstructuur



Opbrengsten



Aantal werknemers 2016-2020



Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2016	1465	283	1748
2017	1524	288	1812
2018	1575	301	1876
2019	1655	299	1954
2020	1743	301	2044

ONDERZOEK

Innovatieve technologie van theorie naar praktijk

Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek en ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in functie van de strategie van Smals en de nieuwste technologische evoluties. Smals-leden kunnen elk jaar rekenen op infosessies, publicaties, werkende prototypes en praktijkgericht individueel advies. In 2020 ging er veel aandacht naar artificiële intelligentie en geavanceerde cryptografie. Daarnaast leverde Smals Research een stevige bijdrage in de strijd tegen de gevolgen van het coronavirus.

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

In 2020 werd 25% van de research-activiteiten besteed aan consultancy-opdrachten: advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het sturen en begeleiden van data quality projecten, advies rond het inzetten van nieuwe technologieën... De consulting-activiteiten worden in belangrijke mate gefinancierd vanuit de klantorganisaties. Waar nodig werd de planning van lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

Artificiële Intelligentie in de strijd tegen Covid-19

Toegenomen computerkracht, big data beschikbaar via de cloud en slimmere algoritmen bieden nieuwe opportuniteiten voor Artificial Intelligence (AI). Infosessies hadden al aangetoond dat de interesse op het terrein enorm is. Na proefprojecten met onder meer Natural Language Processing (NLP) en Robotic Process Automation (RPA) kreeg de technologie in 2020 een belangrijke concrete toepassing bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW).

Door de invoering van tijdelijke werkloosheid in tal van sectoren, als gevolg van de Covid-19-pandemie, kreeg de HWW een enorme hoeveelheid dossiers te verwerken. Met RPA-technologie kon de sectie Onderzoek in een minimum van tijd software-bots bouwen om de betalingen correct te verwerken. Het ging om meer dan 660.000 aanvragen in de eerste vier maanden, en zelfs meer dan 280.000 aanvragen in de eerste maand. Door deze oplossing zeer snel in te voeren, kon de HWW de werkloosheidsuitbetalingen sneller uitvoeren, en werden heel wat manuren werk uitgespaard. Agoria bekroonde het project met een eGov Award 2020 voor de beste Rendabiliteit.

Innovaties in koninklijk gezelschap

Ter gelegenheid van het 75-jarig bestaan van de RSZ bracht de Koning een bezoek op 18 februari 2020. Smals Research was aanwezig, en mocht in koninklijk gezelschap een aantal toegepaste innovaties tonen. Een Dimona-aangifte via een commercieel beschikbare spraakassistent werd gedemonstreerd in een dialoog in natuurlijke taal. Andere gedemonstreerde AI-toepassingen waren een online chatbot voor Student@Work, de toepassing van RPA en NLP voor de automatisering van administratieve processen, of nog de herkenning en classificatie via Machine Learning van documenten voor de juridische dienst.

België pionier in Europese blockchain-infrastructuur

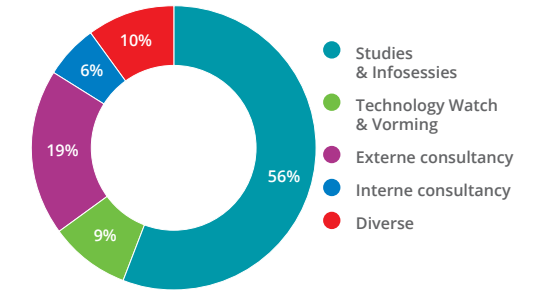
Blockchain geldt als een veelbelovende technologie in situaties waar het vertrouwen in een digitale dienst niet door één partij kan worden gegarandeerd, of niet door alle partijen wordt aanvaard. In een overheidscontext zijn er mogelijkheden voor bijvoorbeeld grensoverschrijdende diensten (diploma's, douane, identiteit...). Smals ondersteunt daarom het Belgische luik van het European Blockchain Partnership.

In 2020 gingen in België de eerste twee nodes live van de European Blockchain Services Infrastructure (EBSI), meer bepaald bij Belnet en bij Smals. EBSI is een initiatief van de 27 EU-lidstaten aangevuld met Liechtenstein en Noorwegen, om elektronische diensten op te zetten over de landsgrenzen heen. De blockchain-infrastructuur is een bouwsteen die deel uitmaakt van het Connecting Europe Facility-programma.

Smals Onderzoek blijft ook aandacht geven aan privacy en de GDPR. Denk aan technieken voor het privacy-vriendelijk ontsluiten van persoonsgegevens en het transformeren van datasets, zodat die voor analyses kunnen worden gebruikt met respect voor de GDPR. Met concepten zoals 'oblivious transfer' en 'oblivious join' wordt het mogelijk om zeer gevoelige informatie op een privacy-vriendelijke manier op te vragen en te kruisen, zonder nood aan een vertrouwde derde partij.

Overzicht activiteiten in 2020

Studies & Infosessies	56%
Technology Watch & Vorming	9%
Externe consultancy	19%
Interne consultancy	6%
Diverse	10%



Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig gratis via informatieve, interactieve presentaties aan haar leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2020 maakten de klassieke fysieke infosessies plaats voor de digitale variant: webinars.

In 2020 woonden 1064 deelnemers een van de drie sessies bij. De interesse voor de webinars was bijzonder groot: gemiddeld waren er 355 inschrijvingen per sessie (137 interne en 218 externe deelnemers), wat 41% meer is dan vorig jaar. De tevredenheid van de deelnemers lag voor alle sessies hoog.

Het onderzoeksteam startte in 2019 een programma op om informatieve sessies aan te bieden aan het management van geïnteresseerde lidinstellingen. Door de coronapandemie heeft dat niet zoals gehoopt kunnen plaatsvinden. In 2020 bleef het aantal sessies beperkt tot vijf, waarvan enkel de eerste fysiek doorging:

Kruisen van persoonsgegevens (Oblivious Join) – RSZ
Blockchain en oplossing voor een "aantoonbaarheidsdienst eBox" – RSZ
Passwordless authentication en FIDO2 - RSZ
Artificiële Intelligentie en vertalingen – RSZ
Workshop network analytics – FOD Binnenlandse zaken

Infosessie	Externe inschrijvingen	Interne inschrijvingen	Totaal
Web Scraping for Analytics	301	228	529
Some Pitfalls of AI	221	119	340
Kwantumcomputers en cryptografie	132	63	195
Totaal	654	410	1064



Onderzoeksdomeinen in 2020

Alternatief voor eHealth-certificaten: De certificaten die zorgverleners gebruiken op het eHealth-platform hebben bepaalde beperkingen en kosten. Voorstellen tot verbetering en discussies met de stakeholders maakten de specifieke noden duidelijker. Het eHealth-team diende een voorstel in dat op korte tijd het meest haalbare bleek. Het voorstel van Smals' onderzoeksteam biedt mogelijkheden op langere termijn.

Anomalies & Transactions Management System (ATMS): Smals Research werkt aan een generieke dienst voor het monitoren en beheren van anomalieën in de databanken met als doel die structureel te verbeteren. In 2020 liep een proefproject voor het databanksysteem PostgreSQL, met code die voor elk ander relationeel databanksysteem kan worden hergebruikt. De Proof of Concept is veelbelovend en wordt verbeterd in 2021.

Artificiële Intelligentie – Named Entity Recognition - Contactdata RSZ: Om automatisch contactgegevens en KBO-nummers uit inkomende documenten te halen, heeft Smals twee proefprojecten gerealiseerd voor de RSZ. Het eerste focuste zich op inkomende e-mails, het andere op ingescande documenten. Beide proefopstellingen werden opgeleverd en tonen duidelijke resultaten: met behulp van machine learning en reguliere expressies werd de info correct uit de documenten opgehaald.

Artificiële Intelligentie – Indexatie documenten RJV: Voor de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV) heeft Smals de mogelijkheid onderzocht om uit inkomende documenten automatisch relevante informatie te halen over de afzender en om die te classificeren. Het proefproject werd eind 2020 gestart en de eerste resultaten waren positief. Omdat er gewerkt werd met persoonlijke informatie, werden alle gegevens vertrouwelijk behandeld. Zo werd het onderzoekslabo van Smals geoptimaliseerd in samenspraak met de DPO's van Smals en de RJV, en werden policies opgesteld om correct om te kunnen gaan met gevoelige informatie.

Artificiële Intelligentie – Sumehr & ICD-10: Wanneer een arts vrije tekst ingeeft in het Sumehr-dossier van een patiënt – de elektronische samenvatting van je medisch dossier waarmee een arts je gezondheidstoestand snel kan inschatten – wordt hier niet automatisch een ICD-10-code van afgeleid. Dat is een internationale standaardcode voor elke ziekte of elk gezondheidsprobleem. Smals Onderzoek heeft aangetoond dat zoiets wel mogelijk is, dankzij een webtoepassing en de REST-API van de firma Ibis.ai. De ICD-10-code is op zijn beurt bruikbaar voor andere toepassingen, zoals statistische analyses of de koppeling naar andere databanken.

Augmented Reality (AR): Twee stagestudenten onderzochten de technische mogelijkheden van AR en ontwikkelden een werkend prototype van smart glasses. Smals Research begeleidde hen, en leverde twee mogelijke toepassingen voor de RSZ-inspectiediensten. In 2021 worden deze verder toegelicht. Het onderzoek leverde een dieper inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van AR.

Coördinatie van API-polities: Met dit project wilde Smals Research een gap-analyse uitvoeren, een vergelijking tussen de gewenste en de werkelijke prestaties, en de belangrijkste ontbrekende elementen oplijsten voor een totaalvisie op het beheer van Application Programming Interfaces (API). Samen met verschillende stakeholders werd gekeken naar de voorwaarden van goed API-beheer: voor elk aspect werd de maturiteit ingeschaald en werden verbeterpunten blootgelegd. Uit die analyse blijkt dat de maturiteit van Smals op dit vlak relatief hoog ligt. Dit werd gepresenteerd op het 2020 API event van Heliview, dat gewijd was aan API-maturiteit.

Europese Blockchaininfrastructuur: Smals zette een eigen node op binnen het ambitieuze Europese blockchain-project EBSI (European Blockchain Services Infrastructure). Het is een netwerk voor grensoverschrijdende blockchaintoepassingen voor overheden, bijvoorbeeld voor de uitwisseling van diploma's, socialezekerheidsdocumenten... Samen met de KU Leuven en Belnet (dat de eerste Belgische node opzette) reageerde Smals op een call for funding van de Europese Commissie, waardoor sinds 2021 in België events rond EBSI georganiseerd worden. Hierbij wordt intensief gezocht naar nieuwe use cases binnen de publieke sector voor de technologie. Smals is ook betrokken bij de technische EBSI-taskforce om de privacy en veiligheid van de blockchainnodes te garanderen.

FIDO2 / Web authentication: Samen met de FOD BOSA wordt een pilootproject opgezet voor een nieuw, sterk en gebruiksvriendelijk authenticatiemiddel voor het aanmelden via CSAM. In 2020 werden de specificaties van FIDO2/Web Authentication onderzocht. Het project loopt door in 2021 met een test om de veiligheidsaspecten, het gebruiksgemak en de voorwaarden voor een uitrol in productie te evalueren.

Geavanceerde cryptografie – tools & cases: Onder de verzamelnaam 'Geavanceerde cryptografie' evalueert Smals Research nieuwe cryptografische bouwblokken in functie van concrete noden of vragen. Zo werden voor het project Vitalink FHIR creatieve en haalbare voorstellen gedaan voor de cryptografische bescherming van persoonsgegevens. Dit project loopt door in 2021.

GIS voor Analytics: Door geografische gegevens beter hanteerbaar te maken, helpt Smals de strijd tegen sociale fraude. Begin 2020 ontwikkelde Smals Research de tool NominatimWrapper, die reeds gebruikt wordt en toelaat om de kwaliteit van adresgegevens te verbeteren en te voorzien van een correcte geocodering. In 2021 loopt dit project verder door.

Knowledge Graphs & AI: Om een beter inzicht te krijgen in het potentieel van Knowledge Graphs in het kader van AI, werd een korte verkennende literatuurstudie uitgevoerd. Die maakte duidelijk wat een 'knowledge graph' juist is, hoe informatie erin wordt weergegeven, wat veelvoorkomende toepassingen zijn... Op basis van deze informatie werden use cases geïdentificeerd, die aan onze leden worden voorgesteld. In 2021 zullen concrete use cases met knowledge graphs uitgewerkt worden om de haalbaarheid en toegevoegde waarde van deze technologie aan te tonen.

Kwantumcomputers en cryptografie: Moderne publieke-sleutel-cryptografie gaat ervan uit dat zelfs de krachtigste computers bepaalde wiskundige raadsels niet kunnen oplossen. Maken kwantumcomputers het straks wel mogelijk om deze raadsels op te lossen? En vervalt zo de bescherming van belangrijke cryptografische tools? Smals voerde een studie uit om zich voor te bereiden op de risico's verbonden aan de ontwikkeling van kwantumcomputing, die tot waardevolle inzichten en aanbevelingen leidde voor de praktijk. De bevindingen werden gepubliceerd in blogartikels, een rapport en een webinar. Smals Research schreef ook een quick review over de IBM Quantum Experience, een cloudomgeving waarin geëxperimenteerd kan worden met kwantumcomputers.

NewSQL-databanken: Gedistribueerde relationele databanken (NewSQL) hebben, in tegenstelling tot traditionele relationele databanken, een 'cloud native'-architectuur. Daardoor is het gemakkelijker om ze redundant op te zetten, en om ze te schalen. NewSQL lijkt veelbelovend om toepassingen veerkrachtiger te maken. In het laatste jaar van deze studie voerden we concrete testen uit, die de hoge verwachtingen inlossen. In een proefopstelling werden drie nodes opgezet, waarvan er één voor een bepaalde tijd werd uitgeschakeld. NewSQL bewees dat het consistentie in data en een hoge mate van beschikbaarheid garandeert, maar ook dat het veerkrachtig is: de data van de uitgeschakelde node werden snel up-to-date gebracht.

Oblivious Join: Dit innovatief cryptografisch concept werd uitgedacht en ontwikkeld door Smals Research en laat toe om persoonsgegevens van verschillende bronnen op een gestandaardiseerde, veilige manier te kruisen en een pseudoniem te geven, vooraleer een onderzoeker of analist er toegang toe krijgt. Het concept werd verfijnd en uitgebreid, en er werd intensief gewerkt aan bruikbare software. In 2021 werkt Smals Research door aan dit project, om te komen tot concrete toepassingen.

Robotic Process Automation (RPA): Met de ervaring die Smals Research in 2019 opdeed over RPA, werd op korte tijd een RPA-bot opgeleverd voor de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW), die aan het begin van de coronapandemie een enorme hoeveelheid dossiers voor tijdelijke werkloosheid behandelde. 10 virtuele RPA-bots zorgden ervoor dat alle uitbetalingen op tijd werden uitgevoerd. Het project voor de HWW kreeg een nominatie voor de Agoria eGov Awards in de categorie 'Beste Project' en ontving de Award voor 'Beste Rendabiliteit'.

Spraakassistent Dimona: Smals Research werkt met dit project aan een werkende spraaktoepassing die de Dimona-aangifte zeer gebruiksvriendelijk ter beschikking stelt van de begrafenissector. Ondanks de vertraging die het project opliep door de Covid-19-situatie, werd de gebruiksvriendelijkheid van het prototype verbeterd, en werden de risico's omtrent gegevensbescherming en privacy in kaart gebracht. Tijdens een bezoek van de Koning aan de RSZ werd een demo gegeven van deze spraakassistent. In 2021 gaat Smals verder met dit project, waarbij extra aandacht gaat naar GDPR-conforme oplossingen.

Voicebots: Wat kan een voicebot betekenen voor bijvoorbeeld een contactcenter? Smals Research ging na welke spraakoplossingen commercieel beschikbaar zijn in de context van chatbots (tekst-naar-spraak en vice-versa). Er werd een technisch werkend prototype opgezet van een end-to-end voicebot. Daarbij draaien zowel het chatbotplatform als de spraakcomponenten op de infrastructuur van het onderzoekslabo en kon er geïntegreerd worden met de software van het contactcenter. Deze technologie biedt veel mogelijkheden. In 2021 worden de mogelijkheden van een eigen on-premise platform voor spraakinterfaces verder uitgediept.

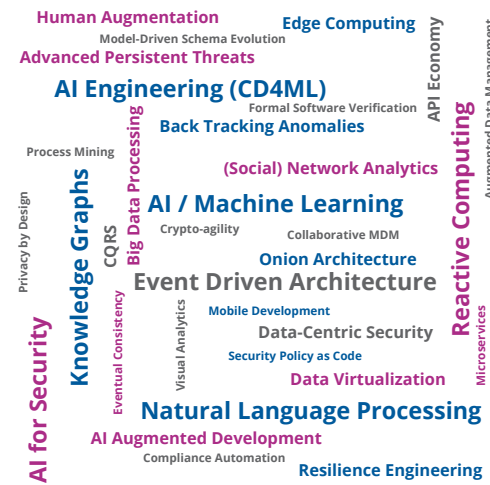
Op de Research-radar

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

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

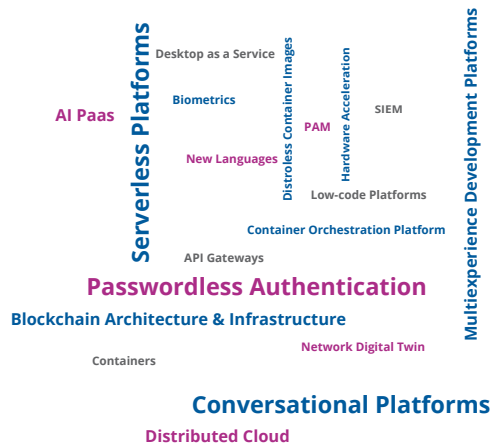
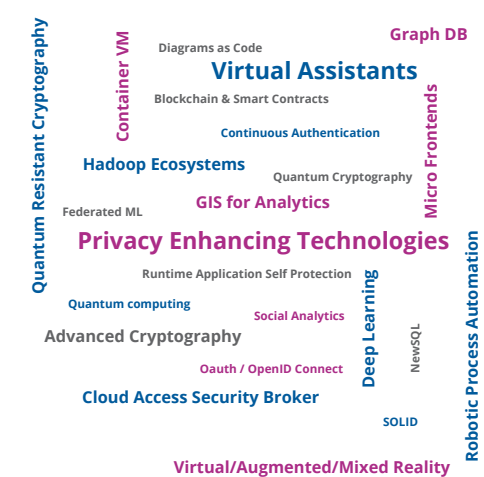
Business Radar: Business-doelstellingen, Problemen, Opportuniteiten...

Approach Radar: Methodologie, Aanpak & Architecturale stijl...



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

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



Publicaties in 2020

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

- FastAPI** – Python-based web framework (Quick Review 93, 03/2020, Katy Fokou)
- OBS Studio** – Video livestreaming (Quick Review 94, 04/2020, Joachim Ganseman)
- BabbleLabs Clear Edge** – Speech enhancement (Quick Review 95, 06/2020, Joachim Ganseman)
- 1Password** – Online Wachtwoordbeheer (Quick Review 96, 09/2020, Koen Vanderkimpen)
- IBM Quantum Experience** – Qubit manipulatie (Quick Review 97, 12/2020, Kristof Verslype)
- Microsoft Speech Containers** – On-premise speech API's (Quick Review 98, 12/2020, Bert Vanhalst)

Presentaties

- Advanced cryptography for privacy protection - Cases from the government field** (01/2020, Kristof Verslype)
- Webscraping for Analytics** (06/2020, Vandy Berten)
- Some Pitfalls of AI** (09/2020, Joachim Ganseman)
- Kwantumcomputers & cryptografie** (11/2020, Kristof Verslype)

Slides uit deze presentaties zijn te vinden op de website van Smals Research. Daarnaast werden de onderzoekers van Smals regelmatig gevraagd als lesgever voor gastcolleges (UBL, UMons) en als spreker voor conferenties (o.a. Beltug, Heliview, InfoSecurity, KU Leuven, Ordina, SAI).

Online media

Publicaties van de sectie Onderzoek zijn publiek beschikbaar via de Research-website www.smalsresearch.be en de Smals-website www.smals.be/research. In de loop van 2020 werden er 19 artikels gepubliceerd op de blog van onderzoek:

- 5 vragen om te stellen voor de start van een AI-project** – 28/01/2020, Joachim Ganseman
- Géocodage : contourner les lacunes d'OpenStreetMap (partie 1)** – 17/02/2020, Vandy Berten
- Kwantumcomputers & cryptografie deel 1: Kwantum- Vs. klassieke computer** – 25/02/2020, Kristof Verslype
- De "Reactive" hype** – 11/03/2020, Koen Vanderkimpen
- Augmented Reality** – 24/03/2020, Bert Vanhalst
- Kwantumcomputers & cryptografie deel 2: Kwantum (niet) in de praktijk** – 08/04/2020, Kristof Verslype
- Les graphes de connaissance, incontournable pour l'intelligence artificielle** – 22/04/2020, Katy Fokou
- Géocodage : contourner les lacunes d'OpenStreetMap (partie 2)** – 05/05/2020, Vandy Berten
- Kwantumcomputers & cryptografie deel 3: De Crypto-apocalypse?** – 19/05/2020, Kristof Verslype
- Uitdagingen bij voicebots** – 04/06/2020, Bert Vanhalst
- Les graphes de connaissance : quelques applications** – 19/06/2020, Katy Fokou
- Komt de AI-tolk eraan?** – 17/08/2020, Joachim Ganseman
- Kwantumcomputers & cryptografie deel 4: Kwantumresistentie** – 01/09/2020, Kristof Verslype
- NewSQL: Getest en Goedgekeurd** – 15/09/2020, Koen Vanderkimpen
- Distributie van cloud services** – 13/10/2020, Bert Vanhalst
- Synthetic Data** – 28/10/2020, Joachim Ganseman
- Digital mailroom : Vers une plus grande automatisation de la salle de courrier avec l'intelligence artificielle** – 17/11/2020, Katy Fokou
- RPA: Betaalbot bij HVW** – 24/11/2020, Koen Vanderkimpen
- Data Quality : "Anomalies & Transactions Management System" (ATMS), prototype & "work in progress"** – 08/12/2020, Isabelle Boydens

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



Projecten



Coronalert

AViQ, GGC, Ostbelgien, Sciensano, VAZG

Live

DP3T

www.coronalert.be

Decentrale Covid-19-contactopsporingsapp met maximaal respect voor privacy

Wanneer een besmetting met Covid-19 wordt vastgesteld, is het van belang dat risicocontacten zo snel mogelijk worden opgespoord. Dit is extra moeilijk voor contacten met onbekenden, bijvoorbeeld op publieke plaatsen, of op het openbaar vervoer. Ter aanvulling van de telefonische contactopsporing werd in september 2020 een app voor Android en iOS ter beschikking van de bevolking gesteld. Hiermee kan een besmet persoon anoniem een waarschuwing sturen naar andere Coronalert-gebruikers waarmee hij of zij in de voorbije twee weken in nauw contact is geweest. De app werd ontwikkeld door externe partijen waaronder Devside en Ixor, onder toezicht van professoren Axel Legay (UCLouvain) en Bart Preneel (KULeuven). De app is gebaseerd op het Europese standaardprotocol Decentralized Privacy-Preserving Proximity Tracing (DP3T). Dankzij een integratie met een Europese gateway, werkt Coronalert samen met contactopsporingsapps uit vijftien andere lidstaten waaronder Duitsland en Nederland. Smals begeleidde de overheidsopdracht en ondersteunde de communicatiecampagne voor Coronalert.



Contact Center - Script & Forms

FOD VVVL, Sciensano, AViQ, GGC, Ostbelgien, VAZG

Live

ActiveMQ, Angular, Docker, Evaluation Forms, Keycloak, PostgreSQL, Spring Boot

Flexibel aanpasbare scripts en formulieren voor Covid-19-contactopsporing

Om de verspreiding van het coronavirus in te perken, is het belangrijk om snel te weten met wie een besmet persoon recent contact heeft gehad. Om de telefonische contactopsporing te ondersteunen ontwikkelde Smals een evolutieve oplossing voor het traceren van contacten, waarmee meertalige scripts en formulieren kunnen worden gecreëerd. De webtoepassing "Script & Forms" stelt de operators in staat om essentiële informatie te verzamelen over burgers die positief hebben getest voor COVID-19 en over hun contactpersonen. Ze worden ook automatisch in kennis gesteld van de geldende hygiëne- en quarantainemaatregelen en van de nood om zich te laten testen, inclusief een toegangscode voor het maken van een afspraak voor een PCR-test. Aangezien de crisissituatie zeer snel evolueert, beantwoordt "Script&Forms" aan de behoeften rond flexibiliteit en reactiviteit die inherent zijn aan deze context. De toepassing maakt het mogelijk om snel te reageren op nieuwe beslissingen van het Interfederaal Comité Testing & Tracing.



Corona Contact Center

AViQ, GGC, Ostbelgien, Zorg & Gezondheid

Live

Wordpress

Informatieve website ondersteunt medewerkers Covid-19-contactopsporing

De regionale overheden die in Brussel, Oost-België, Vlaanderen en Wallonië de contactopsporing hebben uitgebouwd, deden een beroep op Smals voor de ondersteuning van de medewerkers van de telefonische contactopsporing. In het voorjaar 2020 werd in enkele dagen tijd een informatieve website voor de interne medewerkers opgezet. Die heeft drie belangrijke doelstellingen. Aan de hand van e-learning biedt de site toegang tot informatie over het werken als contact tracer. Ze geeft een overzicht van vaak gestelde vragen waarmee een contact tracer te maken krijgt, alsook de antwoorden op die vragen. Contact tracers hebben via de website ook toegang tot de scripts en het Genesys-telefonieplatform, waarmee de in- en uitgaande gesprekken worden opgevolgd. De website wordt regelmatig bijgewerkt in functie van de veranderende coronamaatregelen en richtlijnen voor de contactopsporingscentra.



Call Center Covid 2.0

Sciensano

Live

Angular, Camunda, Evaluation Forms, Genesys, Java

Contact Tracing 2.0 een kritische schakel in de strijd tegen COVID-19

Het platform voor gegevensuitwisseling verwerkt elke dag duizenden oproepen en tienduizenden testresultaten. Het is gebaseerd op een combinatie van drie essentiële componenten: de gebruikersinterface die scripts voorlegt aan medewerkers van de contactopsporing, het telefoniesysteem en het beheer van de oproepcampagnes. Het beheer gebeurt centraal en automatisch, en bereidt elk gespreksformulier voor de medewerkers voor. Tijdens de oproep genereert de motor, naarmate de agent de antwoorden invoert van de burger of van de collectiviteit (onderneming, school, zorginstelling...), het volgende scenario met een reeks bijkomend te stellen vragen. Dan komt elke afgesloten fiche terecht bij de volgende stap van het contactopsporingsproces. Wanneer een agent een oproep afsluit, maakt de motor alle oproeporders aan die eruit voortvloeien. Het beheersysteem werd nadien volledig herwerkt naarmate de behoeften groeiden, met een breder toepassingsgebied en extra functionaliteiten.



Helder overzicht van impact Covid-crisis en mogelijke regeringsmaatregelen op de arbeidsmarkt



Impact van de crisis op arbeidsmarkt

	RSZ
	Live
	Oracle, Data Warehouse

De coronacrisis heeft sinds de eerste lockdown een enorme impact gehad op de arbeidsmarkt. Om de bedrijven en werknemers die zware verliezen hebben geleden ten gevolge van de sanitaire maatregelen tegemoet te komen, heeft de regering talrijke steunmaatregelen moeten nemen. Om de verschillende sectoren doeltreffend te kunnen ondersteunen, moest de regering eerst beschikken over duidelijke meetpunten over de toestand van de arbeidsmarkt voor zowel werkgevers als werknemers. In dit verband heeft Smals eenmalige of periodieke statistieken ontwikkeld en verstrekt, die het mogelijk hebben gemaakt om de steunmaatregelen op een optimale manier te verdelen.

Tijdelijke werkloosheid omwille van coronacrisis zonder impact op berekening jaarlijkse vakantie



Aanpassingen DmfA voor Corona-activiteiten

	RSZ
	Live
	Cobol, Java, Oracle, Spring, Webservices

De coronacrisis en de maatregelen die de regering heeft moeten nemen om deze crisis te beheersen, hebben grote gevolgen gehad voor de ondernemingen in België en met name voor de werkgevers. Deze laatste moesten hun activiteiten staken of sterk verminderen om de volksgezondheid te beschermen, en al hun werknemers of een deel daarvan tijdelijk werkloos stellen. Om de werknemers die om deze dwingende redenen tijdelijk werkloos worden, zo min mogelijk te benadelen, besloot de regering om de dagen van tijdelijke 'Corona'-werkloosheid als werkdagen mee te tellen voor de berekening van de jaarlijkse vakantierechten. Deze wijziging van deze rekenregels, specifiek voor de epidemie, moest gebeuren in de ASR-aangiftetoepassingen, maar ook in de multifunctionele kwartaalaangifte DmfA. Specifieke uitkeringscodes werden gecreëerd om deze gevallen te beheren, zodat de RJV vervolgens een onderscheid kon maken tussen de soorten werkloosheid.

Steun aan leveranciers in zwaar getroffen sectoren door de coronacrisis zoals de horecasector



Corona-premie leveranciers

	RSZ
	Live
	Angular, eBox, Evaluation Form, Java

In oktober 2020 nam de regering nieuwe beperkende maatregelen om de corona-pandemie in te dammen. In dit verband moest een aantal sectoren opnieuw sluiten. De getroffen ondernemers, bijvoorbeeld in de horeca, konden daarbij genieten van een compensatie-premie voor hun socialezekerheidsbijdragen om het inkomensverlies te beperken. Ook sommige toeleveranciers van de verplicht gesloten ondernemingen werden zwaar getroffen door de maatregelen. Zij genoten niet rechtstreeks van de premies, omdat het moeilijk was hen te identificeren. Om deze toeleveranciers toch ook te helpen, werd een elektronische dienst ter beschikking gesteld waarmee zij zich konden melden en bevestigen dat zij schade hadden geleden. Deze dienst stelt de RSZ in staat om de aanvragen op gestructureerde wijze te verzamelen en efficiënt te communiceren met de leveranciers. Bijna 200 ondernemingen hebben zo al van een bijdragevermindering kunnen genieten en iets meer dan 550 ondernemingen kunnen mogelijk nog een beroep doen op steun wanneer hun aangiften worden afgerond.

Vrijstelling voor studentenarbeid ter ondersteuning van onderwijs, zorgsector en voedingsindustrie



Maatregelen studentenarbeid

	RSZ
	Live
	Java, Oracle, Spring, WS Soap, JSP

De coronacrisis heeft tijdens de piek van de epidemie, vooral in het vierde kwartaal van 2020, een aantal sectoren zwaar onder druk gezet, met name de overbevroegde gezondheidszorg maar ook de onderwijssector en de voedingsindustrie. Om deze sectoren te helpen om pieken in de werklast op te vangen, konden studenten in deze sectoren werken zonder dat hun uren in mindering werden gebracht van hun jaarlijks contingent van 475 uur aan verlaagde sociale bijdragen. Zo konden ze dus het overbelaste personeel onmiddellijk bijstaan, en zorgen voor versterking, ook al was hun quotum al opgebruikt tot het einde van het jaar. Deze maatregel was ook van toepassing op uitzendbureaus die een student konden plaatsen bij een werkgever in de betrokken sectoren. In dit verband werden de RSZ-toepassingen voor aangifte (Dimona/DmfA) en raadpleging (Student@Work) aangepast om rekening te houden met deze wijziging.

Uitstel van betaling RSZ-bijdragen voor getroffen werkgevers

Om de impact van de coronacrisis in België te beperken, besliste de overheid al tijdens het eerste kwartaal van 2020 om maatregelen in te voeren die de ondernemingen helpen om het hoofd te bieden aan de gevolgen van de lockdown en de economische vertraging. Een van de eerst ingevoerde maatregelen was het uitstel van betaling van de RSZ-bijdragen, om zwaar getroffen bedrijven een adempauze te gunnen. Ze krijgen de mogelijkheid om hun betalingen uit te stellen en andere dringende problemen veroorzaakt door de situatie, eerst aan te pakken. Om deze werkgevers te helpen, moest hen eerst worden meegedeeld of zij in aanmerking kwamen voor dit uitstel, moesten zij doorverwezen worden naar de elektronische aanvraagformulieren die voor deze gelegenheid werden opgesteld en moesten vervolgens de rekeningen van al deze werkgevers worden aangepast om hen de besliste betalingstermijn toe te kennen, de sancties en interesten die zij konden oplopen op te heffen, enz. Het was zeer belangrijk om aan het begin van de crisis zeer snel te kunnen communiceren, zodat zo'n 75.000 werkgevers gemakkelijk de nodige informatie en hulp konden vinden zonder het contactcenter van de RSZ te overbelasten.

Consultatie, berekening en communicatie RSZ-compensaties voor tweede Covid-golf

De regering heeft besloten een premie toe te kennen aan werkgevers die getroffen waren door de sluitingen die in oktober 2020 werden aangekondigd om de tweede verspreidingsgolf van het coronavirus tegen te gaan. Vele ondernemingen waren in het begin van het jaar al zwaar getroffen. Ze moesten deze premie zo snel mogelijk kunnen ontvangen, om de aanzienlijke daling van hun inkomsten te boven te komen. De eerste stap was om, net als voor andere Corona-maatregelen, de onderneming snel te laten nakijken, via een online toepassing, of zij inderdaad voor een premie in aanmerking komen. Het bedrag moest vervolgens worden berekend en ten laste gebracht van de RSZ-rekening van de betrokken werkgever. Daardoor werden de normaliter verschuldigde sociale bijdragen voor het derde kwartaal van 2020 aanzienlijk verlaagd. De aan ondernemingen toegekende bedragen moesten ook snel en duidelijk worden meegedeeld aan elke werkgever, namelijk via bestaande elektronische kanalen zoals de eBox Onderneming, waarmee de RSZ rechtstreeks met de betrokken werkgevers communiceert.

Check betalingsuitstel	
	RSZ
	Live
	Java, Evaluation Form, Oracle, WS Rest, eBox
www.uitstelrszbetalingen.be	



Toekenning compensaties Q3-2020	
	RSZ
	Live
	eBox Onderneming, Java, Oracle



Corona Status

eHealth-platform

Live

Elasticms

status.corona-tracking.info

Realtime-statusinformatie voor essentiële online-tools in de strijd tegen Covid

De overheid zet meerdere websites en online tools in voor de opvolging van de gezondheidssituatie in België en de strijd tegen het coronavirus. Tegenover mogelijke onderbrekingen is het van groot belang om op elk moment de beschikbaarheid te kunnen nakijken en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Als bijvoorbeeld de gegevensstroom van het Passenger Locator Form wordt verstoord, kunnen de gebruikers hun gegevens niet langer verzenden en in ruil daarvoor een sms ontvangen. De ontwikkel- en beheersteams hadden dus een instrument nodig om eventuele onderbrekingen te monitoren. Op basis van eerdere ervaring met een gelijkaardige tool voor eHealth en voor de KSZ, heeft Smals een webpagina opgezet waar professionals onderbrekingen in realtime kunnen opvolgen. Door gebruik te maken van bestaande technologie en componenten, was Smals in staat om deze site snel en kostenefficiënt op te zetten.

Online toepassing leidt medisch overleg en vergoedingsaanvraag in goede banen voor ouderen in thuiszorg

Ouderen die thuis wonen, doen vaak een beroep op meerdere personen en instanties voor hulp en zorg. Dat zijn zowel familieleden als professionele of niet-professionele zorg- en hulpverleners. Tijdens een multidisciplinair overleg komen al deze mensen samen om afspraken te maken en de zorg zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. De vragen en de noden van de cliënt staan daarbij centraal. Een nieuwe ICT-toepassing laat toe om het resultaat van het overleg samen te vatten en een vergoeding aan te vragen. Een erkende overlegorganisator maakt een dossier aan voor de zorgbehoevende. Na het multidisciplinair overleg met de verschillende actoren kan een aanvraag tot vergoeding worden ingediend.

Beheer en facturatie Multidisciplinair overleg

Vlaamse Sociale Bescherming

Live

Angular, G-Cloud Greenshift, Java, Postgresql, REST webservices, Springboot, Vlaams ACM IDM

Betere opvolging van reizigers dankzij elektronisch inreisformulier

Passenger Locator Form

FOD VVVL

Live

Elasticms, Elasticsearch, Symphony, Java, Spring boot

travel.info-coronavirus.be

Het opvolgen van reizigers die naar België komen of terugkeren is een belangrijk element in het kader van de strijd tegen corona. In opdracht van de FOD Volksgezondheid ontwikkelde Smals daarom op drie weken tijd het Passenger Locator Form (PLF), een webformulier dat reizigers twee dagen voor hun terugkeer invullen. Onmiddellijk wordt deze info, geheel conform de GDPR, doorgestuurd naar Paloma, de back-office-toepassing die de FOD Volksgezondheid ontwikkelde. Op basis hiervan evalueren artsen infectieziektebestrijding van de gemeenschappen die zich moet laten testen of in quarantaine moet gaan en worden er dashboards gegenereerd met de besmettingsgraad, grootste risicozones... Sinds de lancering in augustus 2020 werd het PLF eind 2020 al meer dan 2,4 miljoen keer ingevuld. Het formulier maakt het ook mogelijk om een onderscheid te maken tussen professionele en niet-professionele reizen en om risicoanalyses uit te voeren.

Generiek informatieplatform voor strategie testing & tracing

Corona Test Prescription & Consultation

FOD VVVL

Live

ActiveMQ, Angular, Docker, Keycloak, PostgreSQL, Spring Boot

De webtoepassing 'Corona Test Prescription & Consultation' (CTPC) speelt een sleutelrol in de teststrategie die door de federale en regionale overheden wordt uitgevoerd. De toepassing was oorspronkelijk bedoeld voor het aanmaken en valideren van CTPC-codes door de huisartsen – een 16-cijferige activatiecode die per sms naar de patiënt wordt gestuurd, om toegang te geven tot een volledig terugbetaalde Covid-19-test. De toepassing is verder geëvolueerd om te voldoen aan andere kritieke behoeften op het terrein. Zo kunnen artsen in collectiviteiten en in het bedrijfsleven nu in één toepassing het hele proces beheren van Covid-19-tests voor groepen die samen als risicocontact worden beschouwd. Dit gaat van het voorschrijven van de CTPC-codes, via het verzamelen van teststalen, tot de weergave van de resultaten en het opvragen van de bijhorende laboratoriumanalyses. De toepassing is speciaal ontworpen om te zorgen voor een snelle doorstroming van de testresultaten, met zo weinig mogelijk fouten, naar de toepassing. Zo kunnen de artsen op het terrein zo efficiënt mogelijk werken in de strijd tegen de Covid-pandemie.

Zorgbehoevende burgers sneller geholpen met uniforme vragenlijsten

BelRAI 2.0

FOD VVVL

Live

Angular, eHealth-basisdiensten, Java, PostgreSQL, webservices

www.belrai.org

Zorgverleners van verschillende instellingen hadden in het verleden vaak elk hun eigen vragenlijsten om de gezondheidstoestand van hulpbehoevende personen te screenen. Sinds 2018 kunnen ze het webplatform BelRAI 2.0 gebruiken, het Belgische Resident Assessment Instrument, waardoor het volstaat om slechts één gestandaardiseerd en gestructureerd screeningsformulier in te vullen. De graad van zorgbehoevendheid en de zorgrisico's worden vlot berekend aan de hand van algoritmes in de uniforme, meertalige vragenlijsten. Dankzij het gebruik van de inschalingsinstrumenten kan de gezondheidsevolutie van kwetsbare burgers beter opgevolgd worden. Nieuwkomers in de zorgverlening kunnen bovendien ervaring opdoen met de BelRAI-screening via een demoversie op Belrai.org. Zorgverleners die bij patiënten op huisbezoek gaan, kunnen sinds 2020 eenvoudig de 'Mobile Screener' webapplicatie gebruiken. BelRAI 2.0 is voortaan ook toegankelijk voor vroedvrouwen, orthopedagogen en klinisch psychologen.

Betere opvolging van zorgbehoevende burgers dankzij BelRAI in Vlaanderen

BelRAI Vlaanderen

Consortium Vlaams IT-platform BelRAI

In ontwikkeling

Angular, Cypress, G-Cloud Greenshift, Java, Spring boot, Spring batch

De Vlaamse overheid werkt aan een uniforme schaal waarmee zorgverleners de zorgbehoevendheid van een persoon kunnen meten. Ze kunnen daarbij gebruikmaken van het webplatform BelRAI Vlaanderen, het Vlaamse Resident Assessment Instrument, gebaseerd op de nationale BelRAI-standaard. De vragen zijn identiek en een aantal BelRAI-componenten worden hergebruikt. Hierdoor zal het volstaan om slechts één gestandaardiseerd en gestructureerd screeningsformulier in te vullen. De graad van zorgbehoevendheid en de zorgrisico's worden vlot berekend aan de hand van algoritmes in de vragenlijsten. Het resultaat helpt zorgverleners om een kwaliteitsvol zorgplan op te stellen voor zorgbehoevende en kwetsbare burgers, waardoor deze nog beter opgevolgd kunnen worden.



RECAST

	FAGG
	Live
	Angular, eHealth-basisdiensten, Java, OAuth2, PostgreSQL, Domibus, webservices

www.vas.ehealth.fgov.be/webmedseip

Europese reglementering voor fabricage en distributie van medische hulpmiddelen

Het aanbod van medische hulpmiddelen, zoals implantaten, verandert continu voor betere resultaten. In sommige gevallen moet een product ook weer van de markt worden gehaald. Omdat de spelers op deze markt vaak internationaal actief zijn, voert de Europese Commissie nieuwe reglementering in. Dat gebeurt met behulp van een nieuwe databank, EUDAMED, die vanaf 2021 op vrijwillige basis beschikbaar wordt. Hierin zitten onder meer de identificatie en certificatie van de medische hulpmiddelen, betrokken fabrikanten, distributeurs en zorgverleners. In België wordt deze informatie al centraal beheerd door het FAGG. Bestaande toepassingen zoals het MEDSEIP-portaal, de authentieke bronnen voor actoren en medische hulpmiddelen, zullen daarom worden aangepast om te koppelen met de Europese databank. Dit helpt om de internationale coördinatie en uitwisseling van informatie te verbeteren.



VIDIS

	RIZIV
	Live fase 1
	Angular, IONIC, REST webservices, Springboot

www.mijngezondheid.be

Betere samenwerking en informatiedeling door elektronisch medicatiedossier

In een digitale wereld is elektronische gegevensuitwisseling de norm geworden voor verschillende sectoren en processen, ook voor voorschriften van geneesmiddelen. Sinds 1 januari 2020 zijn zorgverleners immers verplicht om elektronisch voor te schrijven. Het project VIDIS (Virtual Integrated Drug Information System) helpt die doelstelling te realiseren en brengt alle informatie over de medicamenteuze behandeling samen, wat zorgt voor een vlottere samenwerking tussen de patiënt, zijn omgeving, de arts, de apotheker, de thuisverpleging, het ziekenhuis... Op die manier kan de patiënt beter geïnformeerd worden over de behandeling, krijgen alle actoren zicht op het medicatieschema en kan zo de zorgkwaliteit verbeteren.



Orgadon brieven +18

	FAGG, FOD VVWL
	Live
	Spring batch

Automatische kennisgeving over verzet door ouder of voogd tegen orgaandonatie

Sinds 1987 worden bij de Belgische gemeenten orgaandonatieverklaringen afgelegd. Daartoe behoren ook verklaringen van bezwaar door een ouder of voogd van minderjarigen. Sommige minderjarigen, die intussen meerderjarig zijn geworden, zijn waarschijnlijk nooit op de hoogte gebracht van het bestaan van een dergelijke verklaring. Het koninklijk besluit van 09/02/2020 over de donatie van organen en menselijk lichaamsmateriaal grijpt daarom in, om deze personen per brief in kennis te stellen van de inhoud van hun wilsverklaring. Het KB bepaalt dat deze brieven uiterlijk verzonden worden een maand voor de meerderjarigheid van de persoon op wie de verklaringen van verzet, opgesteld door een mandataris, betrekking heeft. Als de ontvanger geen nieuwe verklaring aflegt, wordt zijn verklaring van bezwaar tegen de donatie van organen en menselijk lichaamsmateriaal geannuleerd. De ontvanger heeft ook nadien de mogelijkheid om een nieuwe verklaring af te leggen via de online toepassing, via zijn huisarts of via zijn gemeente.



Orgadon

	FAGG, FOD VVWL
	Live
	Webapp, webservices, CSAM, JBoss EAP7, Java, WebApp, JSF2, Bootstrap, Oracle, REST webservices

www.mijngezondheid.be

Lagere drempel door online registratie voor donatie van organen, cellen en weefsel

Om je te laten registreren als orgaandonor, moest je als burger vroeger langsgaan bij de dienst Bevolking van je gemeente. Sinds 1 juli 2020 kan je dit volledig zelf online doen via de Orgadon-toepassing op het platform Mijngezondheid.be, of via je huisarts. Dankzij de keuze voor online self-service ligt de drempel nu lager om de stap te zetten naar orgaandonatie. Indien gewenst kan een burger zich laten vertegenwoordigen door een naaste die in zijn of haar naam optreedt. Bovendien werden de soorten donatie uitgebreid. Je kunt naast orgaandonatie nu ook kiezen voor donatie van lichaamsmateriaal, zoals cellen en weefsel, voor 3 doeleinden: voor transplantatie naar een patiënt die ze nodig heeft, voor de vervaardiging van medicijnen en voor wetenschappelijk onderzoek. Als donor kun je je verklaring op elk moment raadplegen, wijzigen of intrekken. Een document met je wilsverklaring kan als ontvangstbevestiging worden gedownload.



EMSR - Ambureg webservice

	FOD VVWL
	Live
	Openshift, Java, REST webservices

Gestandaardiseerde informatie over spoedinterventies meteen ter beschikking van ziekenhuis

Ambureg is de elektronische registratie van informatie over de patiënt, toegediende zorg en middelen door ambulancediensten in het kader van interventies voor dringende medische hulp. De verplichte registratie gebeurt via de EMSR-webservices (Emergency Medical Services Registry). De registratie via EMSR biedt de ambulancediensten de mogelijkheid om gegevens te registreren per inzet van een ziekenwagen en per patiënt die in behandeling werd genomen. De informatie wordt bij de overdracht van de patiënt via de EMSR Consultation webservice meteen ter beschikking gesteld van het ziekenhuis waarnaar de patiënt vervoerd werd.



eHealthbox High Capacity

	eHealth
	Live
	AMQ, Angular, eHealth-basisdiensten, Java, Object Storage, PostgreSQL, REST & SOAP webservices

Meer opslag en rekenkracht beschikbaar voor eHealthBox

Een van de basisdiensten van eHealth, namelijk het beveiligde berichtensysteem eHealthBox voor de uitwisseling van medische informatie, is de afgelopen jaren steeds populairder geworden. Het plaatsen en bekijken van berichten is in de periode 2013-2020 immers vertienvoudigd. Ondertussen hebben we het over meer dan 600.000 gepubliceerde berichten per dag. Om in de toekomst nog een aanzienlijke groei mogelijk te maken en om te voorkomen dat het systeem tegen zijn technische grenzen aanloopt, werd gekozen voor een volledig nieuwe architectuur. De eHealthBox HC is nu operationeel in productie. Door het systeem op te splitsen in microservices en door zware bijlagen apart op te slaan, is het veel eenvoudiger om op de juiste plaatsen extra capaciteit bij te plaatsen. De oplossing is ook herbruikbaar, bijvoorbeeld voor een gelijkaardige berichtendienst.



Nieuwe barometer brengt armoede in België in kaart

Maar liefst één Belg op vijf liep in 2020 risico op armoede of sociale uitsluiting. Voor alleenstaande ouders loopt dit cijfer op tot 40%. De nieuwe barometer op Armoedecijfers.be brengt de evolutie van armoede in België in kaart. Het voornaamste doel van deze tool is om een zo breed mogelijk publiek te informeren over de verschillende dimensies die armoede kent. De barometer is dan ook opgebouwd rond verschillende thema's, zoals gezondheidszorg, werk en onderwijs. De nieuwe armoedebaarometer is interactief, gebruiksvriendelijk en toegankelijk. Gebruikers kunnen eenvoudig criteria invoeren en zo dynamische grafieken genereren die een duidelijk beeld geven over de evolutie van armoede doorheen de jaren.

Interfederale armoedebaarometer

POD Maatschappelijke integratie

Live

Elasticms

www.armoedecijfers.be



Online self-serviceloket voor sociale voordelen en erkenning handicap ook toegankelijk voor mandaathouders

De aanvraag tot erkenning en het verkrijgen van sociale voordelen voor volwassen personen met een handicap kan nu eenvoudig online gebeuren via de toepassing MyHandicap. Personen met een handicap kunnen bijvoorbeeld een parkeerkaart aanvragen of hun dossier raadplegen. Professionals kunnen via de toepassing dan weer documenten uploaden: voor sommige voordelen moet de gehandicapte immers een attest voorleggen. Om toegang te krijgen tot het dossier van een persoon met een handicap kunnen ook ouders, voogden of andere vertegenwoordigers zelf een mandaat aanmaken in de toepassing Self Service Mandaten. Sinds 2021 is deze toepassing geïntegreerd in MyHandicap. De toegang tot het dossier van de mandaatgever zal automatisch worden verleend aan de ingelogde mandataris en geweigerd aan alle anderen.

MyHandicap fase 3 (mandaten)

FOD Sociale Zekerheid

In ontwikkeling

CSAM, Java, Jboss EAP 6.4, PostgreSQL, Struts, WebApp, webservices

Mainframe-migratie DG Handicap levert flexibiliteit tegen kleiner kostenplaatje op

Tal van complexe bedrijfsprocessen van de FOD Sociale Zekerheid, meer bepaald van de Directie-Generaal personen met een handicap (DGHAN), verlopen via Tetra. Dit systeem van een vorige generatie zorgt voor een veilige en betrouwbare verwerking, maar mist uitbreidbaarheid voor nieuwe toepassingen. In het kader van het TRIA-programma, worden de administratieve processen stap voor stap omgezet naar nieuwere technologie. Dit heeft diverse voordelen, waaronder een betere technische ondersteuning, een hogere schaalbaarheid en een kleiner kostenplaatje. De migratie zal ook de kwaliteit van de diensten van de DGHAN verder optimaliseren. De ontwikkeling van de nieuwe tool verloopt volgens de Agile-methodologie. Eindgebruikers, waaronder de medewerkers van DGHAN, evaluerende artsen en maatschappelijk assistenten worden betrokken om tot het gewenste eindresultaat te komen.

Tria

FOD Sociale Zekerheid

In ontwikkeling

Angular, REST webservices

Ondernemingen en dienstverrichters beter wegwijs op portaal sociale zekerheid

Ondernemingen en sociale dienstverrichters vinden op het portaal van de sociale zekerheid duizenden pagina's aan informatie, niet minder dan 40 onlinediensten, de administratieve instructies van de RSZ en allerhande documentatie. In opdracht van de RSZ verzorgt Smals de inhoudelijke en vormelijke aanpassingen. Zo werden in 2020 alle onlineformulieren geanalyseerd ter voorbereiding van een migratie naar Elasticms, een eigen contentbeheersysteem ontwikkeld door Smals. Op basis van een gebruikersstudie komen er ook nieuwe thematische rubrieken. Een eerste themarubriek over Flexi-jobs is intussen gepubliceerd. In 2020 peilde een enquête ook naar de specifieke noden van zelfstandigen, sociale secretariaten en dienstverrichters op het portaal.

Portaal Sociale Zekerheid

RSZ

Live

Elasticms, HTML

www.socialsecurity.be/site_nl/employer/infos/index.htm



Statuspagina KSZ

KSZ

In ontwikkeling

Elasticms

Helder statusoverzicht voor alle digitale diensten van de KSZ

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) vroeg het webdesignsteam van Smals om een interne website te creëren met informatie over de eigen diensten. De site moet KSZ-medewerkers een duidelijk overzicht bieden van alle geplande interventies of lopende incidenten die een invloed hadden op de beheerde toepassingen of websites in eigen beheer. In het verleden heeft Smals al meerdere statuswebsites voor andere instellingen gemaakt, bijvoorbeeld voor de G-Clouddiensten en de diensten van het eHealth-platform, en haar expertise op dit gebied is goed ingeburgerd.



Fin@Med

Defensie

In ontwikkeling

Java, Spring Batch, SOAP, SQL Server

Terugbetalingssysteem voor gezondheidszorg militair personeel

Om de terugbetaling van de ziektekosten van haar personeel te beheren, heeft Defensie een eigen systeem opgezet voor het berekenen, valideren en uitbetalen van de terug te betalen bedragen. Defensie heeft te maken met veel bijzondere gevallen, die de berekening van de kosten ingewikkelder maken: personeel in het buitenland, invaliden in vreedstijd, parastatalen, door Defensie erkende artsen... Elk jaar worden tussen 20.000 en 30.000 terugbetalingsaanvragen verwerkt, waarbij een groot deel van het proces nog steeds op papier gebeurt. De digitalisering van de rekenregels vermindert zowel de verwerkingstijd van de dossiers als de kans op fouten.



Digitale assistent voor sociale inspecteurs op het terrein

9 werven - MyDIA

	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA
	Live
	Java, MDM, REST webservices

In het kader van hun onderzoek voeren de inspecteurs van de sociale inspectiediensten op het terrein controles uit. Voor deze controles wordt informatie over bedrijven en burgers geraadpleegd, zoals het personeelsbestand, het register van zelfstandigen, aanwezigheidsregistratie op werven... Een beveiligde mobiele applicatie, My Digital Inspection Assistant (MyDIA), toegankelijk via een smartphone of tablet, maakt sinds 2020 het werk van de inspecteur op het terrein efficiënter en zijn voorbereiding en debriefing gemakkelijker. De inspectiediensten van de FOD WASO, de directie Welzijn op het Werk, de RSZ, de RVA, het RSVZ en het RIZIV werken samen aan dit project, dat kadert in het programma 9 werven. In oktober 2020 won MyDIA de Business Analysis Achievement Award, uitgereikt door het International Institute of Business Analysis (IIBA).



Informatie-uitwisseling in verband met de onderzoeken tussen de sociale inspectiediensten

9 werven - Kadaster van onderzoeken

	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA
	Live
	Java, MDM, REST webservices

Met het oog op een betere bestrijding van sociale fraude hebben de sociale inspectiediensten verschillende activiteiten ondernomen om de onderlinge informatie-uitwisseling en samenwerking te harmoniseren en te optimaliseren. Het project Kadaster van de onderzoeken biedt de instellingen een continue stroom van gecentraliseerde informatie over onderzoeken die door de andere inspectiediensten werden uitgevoerd. Bij de voorbereiding van een onderzoek kan de inspecteur een overzicht krijgen van de werkgever, de werknemer of de sociaal verzekerde door het kadaster te raadplegen. Hij beschikt ook over informatie om collega's te contacteren voor informatie, of om een collectief bezoek op het terrein te organiseren. De inspectiediensten van de FOD WASO, de directie Welzijn op het Werk, de RSZ, de RVA, het RSVZ en het RIZIV werken samen aan dit project, dat kadert in het programma 9 werven.



Kennisbeheer in de strijd tegen sociale fraude

9 werven - Knowledge Management

	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA, SIOD
	Live
	Java, REST webservices

De strijd tegen sociale fraude, een belangrijke doelstelling voor de sociale inspectiediensten, vereist harmonisatie, samenwerking en een optimale uitwisseling van informatie. Het doel van het ondersteuningsproject Knowledge Management is het centraliseren, beheren en beschikbaar stellen van informatie waaronder terminologie, gemeenschappelijke referentiecodes en formuliertemplates, zoals vastgelegd binnen het programma 9 werven. Aan dit project wordt meegewerkt door de inspectiediensten van de FOD WASO, de directie Welzijn op het Werk, de RSZ, de RVA, het RSVZ, het RIZIV, de SIOD en de directie van de Administratieve Geldboeten.



Modernisering van de juridische dienst van de RSZ

Nieuw Juridisch dossier

	RSZ
	In studie
	Business-analyse

De RSZ beschikt nog niet over een centrale toepassing voor alle gerechtelijke procedures. In de praktijk wordt een deel van de gerechtelijke procedures via een bestaande toepassing verwerkt en opgevolgd, terwijl andere handmatig worden bijgehouden via Excel-bestanden of andere. Om het werk van de medewerkers van de juridische dienst, verantwoordelijk voor geschillen, en hun integratie in de werkomgeving van de RSZ te vereenvoudigen, moeten niet alleen manuele procedures worden geautomatiseerd. De medewerkers moeten ook een volledig overzicht van een dossier kunnen krijgen. Het Juridisch Dossier zal in de toekomst een globaal overzicht bieden van de verschillende gerechtelijke navorderingsprocedures die tegenover een werkgever lopen. Aan de hand van een business-analyse werden alvast de zakelijke aspecten van het dossier uitgewerkt, werd vastgesteld welke manuele procedures bij voorrang worden geautomatiseerd en werd een totaalpak vastgelegd voor het juridisch dossier van de toekomst.



IGU - Responsabiliseringsbijdrage

	RSZ
	In ontwikkeling
	SAS

Controle voor werkgevers die in aanmerking komen voor een responsabiliseringsbijdrage

Deeltijdse medewerkers kunnen hun werkgever vragen om meer arbeidsuren, of om voltijds te kunnen werken. Wanneer de werkgever daarbij de wettelijke verplichtingen niet naleeft, en de medewerker valt onder de inkomensgarantie-uitkering (IGU), dan is de werkgever een responsabiliseringsbijdrage verschuldigd. Deze regeling moet ervoor zorgen dat deeltijdse werknemers prioriteit kunnen krijgen voor het invullen van een vacante, gelijkaardige job bij hun werkgever. Met dit project wil de RSZ-controledienst gegevens ontvangen en opslaan over werknemers met het IGU-statuut, om controles in te voeren en te bepalen of de responsabiliseringsbijdrage is verschuldigd. De toepassing bevat ook de eventuele berekening van de bijdrage en de communicatie van de resultaten door de RSZ.



BDAP

	RSZ
	In ontwikkeling
	BI, Cloud Pak for Data, Hadoop, Jupyter notebooks, PostgreSQL, Python, R, Scala, Spark, Tensor flow

Platform voor gegevensanalyse troef in de strijd tegen sociale fraude

Gegevens die binnen de overheid worden bewaard, kunnen van grote waarde zijn in de strijd tegen sociale fraude. Vaak gaat het om 'big data', grote gegevenssets die vragen om gespecialiseerde kennis en aangepaste tools. De RSZ heeft het opzetten van een hardware- en software-infrastructuur hiervoor uitbesteed aan de private leverancier Deloitte. Smals helpt om het nieuwe platform in te schakelen in de werking van de RSZ en om hun data scientists krachtige middelen aan te reiken in de strijd tegen de sociale fraude. Op termijn zullen ook andere gebruikers bij de RSZ en in andere overheidsinstellingen het platform kunnen gebruiken, bijvoorbeeld voor statistische toepassingen. Het platform kan vertrouwelijke gegevens uit meerdere bronnen samenbrengen, snel en betrouwbaar analyseren in alle veiligheid en vertrouwelijkheid, met strikt respect voor het wettelijke kader en de bescherming van de privacy.



Beheer van fonds Sociale Maribel binnen RSZ-werkprocessen

In 2020 is de migratie gestart van het beheersysteem van het fonds van de Sociale Maribel naar RSZ-infrastructuur. De Sociale Maribel is een maatregel voor de verlaging van loonkosten, met als doel om de werkgevers in niet-commerciële sectoren financieel te belonen voor het scheppen van extra banen. Het ontwerp van een nieuwe Maribel-toepassing moet het nieuwe koninklijk besluit betreffende de toekenning van de Maribel-steun in de praktijk brengen. Het zal ook het werk van de RSZ-agenten vergemakkelijken en hun efficiëntie verder verhogen. De toepassing voorziet de integratie van de Maribel-processen in de werkomgeving van de RSZ, om een gecentraliseerd overzicht te bieden aan de verschillende betrokken diensten van de RSZ. Zo kan de samenwerking vlotter lopen. De algemene directie Sociale Maribel beheert de toekenning van de subsidies en volgt de terugbetalingen door de werkgevers op als zij de ontvangen steun niet volledig hebben opgebruikt. De directie Identificatie en Controle verifieert enerzijds het bedrag van de subsidies en anderzijds het werkelijke aantal banen bij elke DmfA-aangifte. Tot slot zorgt de directie Financiële diensten voor de uitbetaling van de subsidies en de inning van eventuele regularisaties.

Elk jaar een nieuwe website om de activiteiten van de RSZ voor te stellen

De Rijksdienst voor Sociale Zekerheid publiceert zijn jaarverslag al sinds enkele jaren niet meer op papier: het verslag wordt gepresenteerd op een website die is ontworpen en ontwikkeld door het webagentschap van Smals. In deze vorm kunnen alle burgers, maar ook de deskundigen in de sector van de sociale zekerheid, op een transparante manier kennis maken met de cijfers, de recente projecten en de werking van de RSZ. Het concept en de vormgeving van de website veranderen elk jaar omdat de RSZ voortdurend de toegevoegde waarde van een website wil blijven uitspelen. Terwijl het verslag van 2018 zich toespitste op AI (artificiële intelligentie), stond het verslag van 2019 in het teken van de 75e verjaardag van de RSZ, die dat jaar werd gevierd.

Hedendaags design geeft zin om te solliciteren bij RSZ

De RSZ zet sterk in op het welzijn van zijn medewerkers. De organisatie investeerde hiervoor onder meer in de herinrichting van werkplekken, het bedrijfsrestaurant en in een eigen fitnessinfrastructuur. Om nieuwe medewerkers warm te maken om bij de RSZ te komen werken, kwam er ook een volledig nieuwe website 'Werken bij de RSZ'. Smals stond in voor het concept en het design, de ontwikkeling van de site en de lancering. De site richt zich op nieuwe medewerkers, en zet op een aantrekkelijke manier de troeven van de organisatie in de verf. Bovenop de algemene bedrijfsinformatie geeft de site ook het woord aan de medewerkers. De site koppelt een overzichtelijk, hedendaags design aan filmpjes, actuele vacatures en een nieuwsbrief.

Elektronische brievenbus als voorkeurskanaal voor Belgische ondernemingen

De RSZ is overtuigd van de noodzaak om de communicatie tussen de overheid en de bedrijven maximaal te digitaliseren. Al sinds 2003 is elektronische communicatie de basis. Sinds 2019 wordt de eBox Enterprise intensiever gebruikt en maken nieuwe instellingen en bedrijven er dagelijks gebruik van. In 2020 werd de toename van het aantal gebruikers verder versterkt door nieuwe manieren om documenten beschikbaar te stellen of te raadplegen. De nieuwe interface om berichten te verzenden, is ook een snel en efficiënt kanaal gebleken voor mededelingen aan bedrijven in het kader van de coronacrisis. De eBox kan worden gebruikt als een snel en veilig kanaal, terwijl de verzending en verwerking van papieren documenten een stuk moeilijker is. De eBox is beschikbaar voor elke onderneming in België en is actief zodra de onderneming een hoofdtoegangsbeheerder in CSAM heeft aangesteld. In 2020 werden meer dan 6,5 miljoen documenten uitgewisseld via de eBox. Het aantal ondernemingen dat heeft aangegeven uitsluitend digitaal te willen werken, is verdubbeld van zo'n 29.000 eind 2019 naar ongeveer 58.000 eind 2020.



Samenwerkingsruimte voor de cel Kennisbeheer van RSZ-inspectiedienst

Binnen de RSZ-inspectiedienst werken een tiental medewerkers aan het documenteren van procedures, handleidingen en overzichten. Dankzij een nieuwe digitale samenwerkingsruimte kan nieuwe en bestaande inhoud vlotter worden beheerd. Denk aan newsletters, opleidingen, presentaties... in beide talen. De oplossing bestaat onder meer uit bibliotheken, takenlijsten, statusoverzichten, workflows, vertalingen, zoekfuncties en versiebeheer. Het project werd uitgevoerd volgens de AgilePM-methode en werd op enkele weken tijd op poten gezet. Smals heeft ook voor de vorming van de gebruikers gezorgd.

Harmonisering van DIBISS-werkprocessen met informatiestromen RSZ

Met de Déclaration Uniforme – Uniforme Aangifte (DUNIA) zullen de werkgevers uit de provinciale en plaatselijke overheden in 2022 definitief worden ingeschakeld in de systemen en werkprocessen van de RSZ. De voormalige PPO-werkgevers kunnen dan dezelfde ICT-systemen gebruiken als de andere werkgevers. Het startpunt is de identificatie van de provinciale en plaatselijke overheden binnen het RSZ-repertorium. Dit zal worden gevolgd door aanpassingen van de verschillende aangifteprocessen (DmfA, Dimona, ASR), de rekeningen, de begroting, de inspectie... Dankzij deze veranderingen zullen de RSZ-systemen in staat zijn om op hun beurt de gegevens van de nieuwe werkgevers te verwerken. Aan het einde van het project zullen de geharmoniseerde ICT-processen en -toepassingen volledig geïntegreerd zijn, zodat er nog slechts één toepassing per domein actief blijft en de door DIBISS ontwikkelde infrastructuur en toepassingen buiten gebruik gaan.

Vernieuwde applicatie helpt Fedris bij opvolging ambtshalve aansluiting

Iedere werkgever moet zijn werknemers verzekeren tegen arbeidsongevallen. Wanneer dat niet gebeurt, voorziet het federaal agentschap voor beroepsrisico's Fedris in een ambtshalve aansluiting, waardoor de werknemer toch nog verzekerd is. De kosten van die aansluiting zijn voor de werkgever. De ICT-toepassing REAT AO, waarmee dat proces beheerd wordt, zal worden vernieuwd in functie van de steeds evoluerende business-noden. De nieuwe applicatie automatiseert zoveel mogelijk de handmatige controles en repetitieve taken, wat de efficiëntie van de dienstverlening verhoogt.

Unieke werkomgeving en flexibel aanpasbare werkprocessen bij RSZ

In een meerjarig programma zet de RSZ in op nog performantere dienstverlening door het werk van meer dan 1000 medewerkers te optimaliseren. Na een unieke werkomgeving met automatisch taakbeheer kwam de introductie van aanpasbare digitale processen. Permanente procesverbetering versterkt de samenwerking tussen de verschillende diensten en hun interne ICT-toepassingen op een flexibele manier. Informatie uit tientallen domeinspecifieke toepassingen komt samen in het startscherm van de gebruiker. Dankzij het innovatieve gebruik van een Event Driven-architectuur, kunnen ook 'gebeurtenissen' in één van de achterliggende ICT-toepassingen automatisch een taak inplannen of uitvoeren. Opzoekwerk en routinetaken vragen steeds minder tijd, zodat de RSZ-agenten maximaal beschikbaar zijn voor dossiers, interpretaties en inhoudelijke beslissingen. De software-onderdelen zijn bewust generiek en herbruikbaar, wat leidt tot een evolutieve omgeving en kostenbesparing. Generieke rapportering zorgt voor traceerbaarheid en een beter inzicht in alle processen en bijhorende taken. In 2020 werden nieuwe generieke functies toegevoegd, zoals een notificatiesysteem, contactbeheer en integratie tussen frontoffice en backoffice. Ook werden nieuwe processen op zeer korte termijn uitgerold, zoals het afleveren van attesten in verband met de coronacrisis.



RSZ Jaarverslag 2019

	RSZ
	Live
	Dreamweaver

www.rszjaarverslag.be



Werken bij de RSZ

	RSZ
	Live
	Elasticms

www.werkenbijdersz.be



eBox Enterprise 2020

	RSZ
	Live
	Angular, API REST, CSAM, Java, OAuth, G-Cloud Greenshift

www.eboxenterprise.be

KCC

	RSZ
	Live
	SharePoint Server, Nintex Workflow



Dunia

	RSZ
	In ontwikkeling



New REAT AO

	Fedris
	In ontwikkeling
	Angular, Java



Werkprocessen Fase-5

	RSZ
	Live
	Angular JS, Camunda, BPMN, Event bus, Java, REST webservice



Modernisering van de Overzeese Sociale Zekerheid

Expats die buiten de Europese Economische Ruimte werken, kunnen terecht bij de Overzeese Sociale Zekerheid (OSZ) om van sociale bescherming door de Belgische sociale zekerheid te blijven genieten, bijvoorbeeld op het vlak van pensioen, ziekteverzekering en gezondheidszorg. De OSZ werd sinds 2017 opgenomen bij de RSZ en maakt deel uit van een programma om zijn administratieve processen te moderniseren. De eerste fase van dit programma had twee hoofddoelstellingen. Ten eerste werd de gebruikerservaring van de aangeslotenen sinds april 2020 verbeterd dankzij een nieuw informatieportaal. Sinds november 2020 krijgen zij ook de mogelijkheid om bepaalde aanvragen elektronisch in te dienen. Bovendien verbeterd de follow-up en de verwerking van de aanvragen door de agenten door ze op te nemen in de centrale werkomgeving van de RSZ. Sinds de eerste ingebruikname zijn al bijna 1000 verzoeken elektronisch ingediend en verwerkt. In de eerste fase van dit meerjarig programma startte ook de analyse en de ontwikkeling van een toekomstige nieuwe administratieve OSZ-toepassing.

Gecombineerde werk- en verblijfsvergunning voor niet-Europese burgers die in België werken

Om België aantrekkelijker te maken voor buitenlandse werknemers wil het project Single Permit een gecentraliseerd digitaal platform aanbieden voor de aanvraag van een gecombineerde verblijfs- en werkvergunning. Deze aanvraag is vandaag deels geregionaliseerd (arbeidsvergunningen) en deels nationaal (verblijfsvergunningen) via de dienst Vreemdelingenzaken. De belangrijkste gebruikers van het systeem zullen Belgische of buitenlandse werkgevers zijn. Zij vinden het vaak moeilijk om de nodige informatie terug te vinden in het Belgische institutionele landschap. Het project wil daarom een uniek loket opzetten om de aanvragers van een gecombineerde vergunning ook correct te informeren en te begeleiden. Ook de Gewesten, de Duitstalige Gemeenschap en de dienst Vreemdelingenzaken krijgen als gebruikers een actieve rol in het proces. Ook de buitenlandse werknemer krijgt toegang tot zijn geregistreerde gegevens, en hij kan zelf in interactie treden met de Belgische instellingen. Het beheer van de informatiestromen tussen de instellingen gebeurt onder de controle van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.



Aanpassing WABRO/
Gotot IN (EESSI)



RSZ



Live



Java, JSF, Oracle, Spring
batch, Swing

Elektronische uitwisseling van informatie sociale zekerheid tussen Europese lidstaten

Het project EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) is een Europees project met als doel het snel, veilig en efficiënt elektronisch uitwisselen van informatie tussen de Europese instellingen van sociale zekerheid. De uitwisseling tussen de Europese lidstaten, die voordien hoofdzakelijk op papier verliep, zal binnen dit project worden vervangen door een elektronische uitwisseling via de KSZ. Hierdoor zullen de gegevens in het Limosa-kadaster volledig zijn en sneller ter beschikking staan van de sociale inspectiediensten. Het gebruik van EESSI, onder meer bij de directie Internationale Betrekkingen van de RSZ, zal leiden tot een snellere en gestandaardiseerde uitwisseling van de gegevens, het verminderen van communicatieproblemen door de meertalige Europese context en een geoptimaliseerde gegevensverzameling.



Single Digital Gateway



RSZ



Live



Elasticms, PHP

settlinginbelgium.be
europa.eu/youreurope/

Europese toegangspoort voor grensoverschrijdende mobiliteit en ondernemen

In 2018 namen het Europees Parlement en de Europese Raad een verordening aan (EU 2018/1724 op 2/10/2018) over het opzetten van één digitale toegangspoort of Single Digital Gateway voor burgers en ondernemingen. Hiermee zullen zij online toegang krijgen tot informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing. Deze Europese gateway kreeg de naam 'Your Europe' en omvat een gemeenschappelijke interface die in alle officiële EU-talen beschikbaar is. De toegangspoort integreert een aantal netwerken en diensten op nationaal en Europees niveau om grensoverschrijdende activiteiten te ondersteunen. De interface biedt een centraal toegangspunt tot informatiebronnen over de uitoefening van het recht op mobiliteit in de Europese Unie. Op niet-discriminerende wijze, garandeert het portaal volledige toegang tot de verschillende online procedures. Een basisprincipe van het portaal is dat elke procedure die ter beschikking staat van de burgers binnen een lidstaat, ook toegankelijk moet zijn voor de burgers van andere lidstaten.



Beheer Rechtspraak



CGVS



Live



SharePoint Server,
React

Rechtspraakbibliotheek met performante opzoeking voor asielrecht

Eerdere rechtspraak is een belangrijke leidraad bij de behandeling van asioldossiers. Dankzij de invoering van een bibliotheek met relevante rechtspraak beschikt het commissariaat-generaal voor Vreemdelingen en Staatlozen (CGVS) nu over een nieuwe toepassing met een krachtige zoekmachine. Opzoeken verlopen zo een stuk vlotter en intuïtiever, dankzij krachtige functies zoals een thesaurus, aangevuld met filters en navigatie. Dankzij deze bibliotheektoepassing is het voor de CGVS-agenten voortaan veel gemakkelijker om snel de juiste teksten van de rechtspraak te vinden.



Contactbeheer fase 2



RSZ



Live



Angular, REST
webservices,
Springboot,
Werkomgeving

[www.socialsecurity.be/site_nl/
employer/applics/contactdata/
index.htm](http://www.socialsecurity.be/site_nl/employer/applics/contactdata/index.htm)

Gecentraliseerd contactbeheer bij RSZ veralgemeend en opengesteld voor ondernemingen

De RSZ-werkomgeving bevat sinds 2019 een nieuw basiselement om contactgegevens van bedrijven waarmee de medewerkers communiceren centraal te beheren, up-to-date te houden en aan te bieden. Na een succesvolle pilootfase bij de dienst Inning gebruiken sinds 2020 ook andere RSZ-directies de functie in lees- en schrijfmodus. In taken waarvoor direct contact met een onderneming nodig is, hebben alle agenten nu toegang tot contactgegevens in de authentieke bronnen, of zoals ze door een collega in een eerdere mededeling zijn gebruikt. Het aantal geregistreerde specifieke contacten is met 40% gestegen naar meer dan 32.000 eind 2020. Verwacht wordt dat deze stijging zich in de toekomst zal doorzetten. Het contactbeheer wordt immers steeds intensiever gebruikt in de businessstoepassingen van de RSZ. Bovendien werd deze dienst eind 2020 rechtstreeks opengesteld aan de bedrijven, die nu de gekende contactgegevens zelf kunnen raadplegen, en vooral ook zelf up-to-date kunnen houden.



RSZ



Live, meerjarig
programma



Angular, Java, Spring,
JBOSS, G-Cloud
Greenshift, REST
webservices

www.overzeesesocialezekerheid.be



Single Permit



RSZ



Live



AEM Forms, Angular,
G-Cloud Greenshift,
REST webservices

[international.socialsecurity.
be/working_in_belgium/nl/
gecombineerde-vergunning.
html](http://international.socialsecurity.be/working_in_belgium/nl/gecombineerde-vergunning.html)



Planning, goedkeuring en rapportering voor trainingsactiviteiten van Defensie

	JURA
	Defensie
	In ontwikkeling
	G-Cloud Greenshift, Java, Jboss EAP, Spring Boot, ZK

Om zijn gekwalificeerde ICT-krachten zo goed mogelijk te benutten voor taken die rechtstreeks bijdragen tot onze veiligheid en landsverdediging, besloot de Belgische Defensie om een aantal toepassingen voor algemeen beheer op termijn naar Smals over te brengen. ITEM, een tool voor de planning van trainingsactiviteiten, is de tweede overgenomen toepassing die nu wordt beheerd door Smals. Het Belgisch leger kan hiermee deelnemers, materiaal, budgetten en ondersteuning toewijzen aan een trainingsactiviteit. De tool beheert de nodige middelen en het bijhorende beslissingsproces. Naast planning is het ook een sterke rapportagetool. Zo'n 4000 activiteiten worden per jaar op deze manier gepland en beheerd bij Defensie.

Dossierbeheer voor medische activiteiten van Defensie

	ITEM
	Defensie
	Live
	G-Cloud Greenshift, Java, Jboss EAP, Spring, ZK

Door een drastische inkrimping van het ICT-personeel bij Defensie, is het beheer van bestaande toepassingen een uitdaging. In deze context werd beslist het IT-beheer van het ecosysteem van het Total Health System (THS) over te dragen aan Smals. THS is een beheersysteem voor medische dossiers, met ongeveer 800 actieve gebruikers, dat drie hoofdactiviteiten omvat: de raadplegingen en hospitalisaties in het Militair Hospitaal Koningin Astrid (MHKA), de medische selectie van militaire kandidaten door het Medisch Expertisecentrum (MEC) en de arbeidsgeneeskunde voor de medewerkers van Defensie. Tot de doelgroep van het MHKA behoren militairen en oud-militairen van Defensie, maar ook een aantal burgers, voornamelijk via de activiteiten van het brandwondencentrum. Burgerpiloten worden er ook getest. Met de overname van THS door Smals wordt het bestaande systeem gedocumenteerd, een planning voor technische aanpassingen opgesteld en sommige nieuwe elementen toegevoegd.

Competentiebeheer voor parachutesprongen Belgische paracommando's

	JURA
	Defensie
	In ontwikkeling
	G-Cloud Greenshift, Java, Jboss EAP, Spring Boot, ZK

Om zijn gekwalificeerde ICT-krachten zo goed mogelijk te benutten voor taken die rechtstreeks bijdragen tot onze veiligheid en landsverdediging, besloot de Belgische Defensie om enkele ICT-toepassingen voor algemeen beheer op termijn naar Smals over te brengen. Eén van deze applicaties, Jura, wordt gebruikt bij de paracommando's. Soldaat-paracommando's zijn wereldwijd inzetbaar voor oefeningen en speciale militaire opdrachten in wisselende omstandigheden. Een essentieel onderdeel van hun activiteiten is het parachutespringen. Hiervoor worden regelmatig trainingen georganiseerd, die essentieel zijn om op missie te kunnen gaan. Wie niet voldoende sprongen van een bepaald type heeft uitgevoerd, kan bijvoorbeeld niet vertrekken op missie. Het is dus belangrijk om bij te houden wie welk type sprongen al gepresteerd heeft en welke nog nodig zijn. Wekelijks worden gemiddeld zo'n tien parachutesprongen uitgevoerd. Dankzij de applicatie Jura kunnen deze prestaties efficiënt worden beheerd.

Beheer- en preventiesysteem voor luchtincidenten Belgische Defensie

	ASRS
	Defensie
	Live
	Java, Spring, SQL Server

Om vliegtuigongelukken te voorkomen, beschikt Defensie over een toepassing die als doel heeft om alle incidenten in verband met vliegend materieel te centraliseren en te classificeren. Vervolgens worden op basis daarvan aanbevelingen gedaan en wordt de uitvoering van deze aanbevelingen opgevolgd. Als onderdeel van het reorganisatieprogramma voor de toepassingen voor Defensie heeft Smals deze toepassing in beheer genomen. De overdracht was tegelijk het moment voor een modernisering van de toepassing, zodat de nieuwe versie midden 2020 met succes in gebruik werd genomen.

Automatisering voor werving en selectie Belgisch leger

	ARES
	Defensie
	Live
	REST, Webservices, Java, SQLServer, Springboot, ZK

De Army Recruitment & Enlistment Systems (ARES) vormen samen het ICT-ecosysteem dat alle aspecten van het back-officebeheer van de rekrutering bij Defensie centraliseert. Het wordt gebruikt door de HR-afdeling van Defensie en door andere betrokken partijen en is bedoeld ter ondersteuning van de verschillende fasen en stadia van het selectie- en wervingsproces. Defensie kan zo de informatie vastleggen en aanpassen van de verschillende gebruikers en partijen die bij dit proces betrokken zijn. De toepassing wordt dagelijks door meer dan 200 gebruikers gebruikt. Gemiddeld melden zich elk jaar zo'n 12.000 kandidaten bij het leger voor indiensttreding.

Online aangifte vluchtplannen voor zakelijke en kleine luchtvaart binnen Schengen-zone

	General Declaration
	Federale Politie
	Live
	BOSA Intelligent Web Form, Java, G-Cloud

www.police.be/bordercontrol/en/general-declaration

De Federale Politie bewaakt de buitengrenzen van de Schengen-zone om te vermijden dat men via niet-erkende overgangen de zone kan binnenkomen of verlaten. Naast zes internationale luchthavens telt ons land ook 46 vliegvelden en 93 helihavens zonder een erkende grensdoorlaatpost. Daarom gebeurt er dagelijks een actieve opvolging van alle vluchtplannen uit het segment algemene luchtvaart, met informatie die elektronisch wordt aangeleverd door SKEYES. Voor onder meer zakelijke of recreatieve vluchten wordt iedere vaststelling afgetoetst aan gekende vormen van grensgebonden criminaliteit. De 'General Declaration' maakt deel uit van het Bordertask-programma dat alle ontwikkelingen op het gebied van grensbewaking voor lucht, zee en spoor samenbrengt.



Gegevensbeschermingsautoriteit informeert over rechten en plichten rond privacy

Website GBA

	Gegevensbeschermingsautoriteit
	Live
	Elasticms

www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

De Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) ziet erop toe dat onze persoonsgegevens beschermd worden, en bundelt de informatie over de rechten en plichten van burgers en professionelen op een nieuwe website. De website is beschikbaar in vier talen en biedt een krachtige zoekmachine, een doordacht documentbeheer en een gebruiksvriendelijk contactformulier. Daarnaast stelde Smals een nieuwe stijlgids op en ontwierp het nieuwe logo voor de GBA. Dankzij de moderne look-and-feel en de heldere structuur van de website kan elke gebruiker snel en duidelijk de nodige informatie vinden.



Activiteitensysteem voor gevangenen in Brussel en Vlaanderen

Activiteitensysteem

	WVG
	Live
	Angular, Apache, Flyway, G-Cloud, Greenshift, Hibernate, Java, Lombok, Maven, PrimeNG, Spring, Swagger, Vlaanderen UI

www.acsy.vlaanderen.be

De Vlaamse en Brusselse gevangenen beschikken over een aanbod van activiteiten waar gedetineerden aan kunnen deelnemen. Het ActiviteitenSysteem (ACSY) faciliteert de planning en de organisatie van de activiteiten en stuurt betrouwbare gegevens door naar de collega's van FOD Justitie. Het ICT-systeem voldoet aan de heersende privacyregelgeving. ACSY is niet enkel toegankelijk voor het gevangenispersoneel, maar ook voor de fatiks – gedetineerden die een cruciale ondersteunende rol spelen in de organisatie en het activiteitenaanbod van de gevangenis. Er is ook een koppeling met SIDIS, de authentieke bron van gedetineerden beheerd door de FOD Justitie. Hierdoor hebben de gebruikers binnen het ActiviteitenSysteem steeds de meest recente gegevens over de gedetineerden die gekoppeld zijn aan activiteiten.

Elektronische handtekening geïntegreerd in dossiertoepassingen van Beliris

B-Share elektronische handtekening

	Beliris
	Live
	Office 365, SharePoint Online, PowerAutomate, SharePoint Server, Adobe Sign

Beliris wil allerlei documenten kunnen ondertekenen met een elektronische handtekening. Het kan bijvoorbeeld gaan om het vlotter afhandelen van interne documenten, of om de uitwisseling van documenten met externe partijen. Denk in dit laatste geval aan de werklogboeken die dagelijks worden ondertekend door de aannemers en medeondertekend door de werfcontroleurs van Beliris. Daarom werd de elektronische handtekening ingevoerd als een standaard onderdeel van de workflow voor de interne toepassingen Works (Office 365) en B-Share (SharePoint). Het project omvatte ook een stuk ondersteuning en het in goede banen leiden van verandering, onder meer dankzij vormingssessies via webinar.

Geslaagde migratie van mainframe-infrastructuur voor kerntoepassingen RSZ

Migratie BS2000 naar Linux

	RSZ
	Live
	Adabas, Applinx, Cobol, G-Cloud API Gateway, Linux, Natural, webservices

Al sinds 2003 vormt de Multifunctionele aangifte (DmfA) een hoeksteen van de gegevensstromen bij de RSZ. Andere kerntoepassingen gaan nog een stuk langer mee. Een mainframe-platform op basis van BS2000 was, na een eerdere modernisering, een stabiele maar weinig flexibele basis voor al deze toepassingen. Omdat ook de ondersteuning door de leverancier ten einde liep, werden de bestaande RSZ-toepassingen stap voor stap omgezet naar open systemen op basis van Linux. Er werd niet gekozen voor een 'Big bang'-aanpak. Voor de eindklanten van de DmfA, voornamelijk werkgevers en sociale secretariaten, garandeert de migratie de stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening. Het gebruik van Web Service Cobol opent bovendien het ecosysteem via publiek beschikbare software-koppelingen (API's). Zo zijn toekomstige evoluties mogelijk in functie van de zakelijke behoeften, met gebruik van hedendaagse technologie en volgens beproefde Smals-ontwikkelingsstandaarden, voor alle gemigreerde mainframe-toepassingen.



Sneller op de hoogte van cyberdreigingen met SafeOnWeb-app

SafeOnWeb app

	CCB
	In pilootfase
	Angular, Java, ArcticHub

Dagelijks ontvangt het Centrum voor Cybersecurity België (CCB) duizenden meldingen van burgers over computerinfecties en andere digitale dreigingen in België. Via de mobiele SafeOnWeb-app, oorspronkelijk 'BeGuard', kunnen burgers en ondernemingen via nieuwsberichten en meldingen op hun smartphone op de hoogte blijven van de meest recente computerinfecties en dreigingen in België. Wie zijn Wi-Fi-netwerk en IP-adres registreert, krijgt bovendien meldingen over zijn eigen netwerk. Zo kunnen burgers en ondernemingen zich beter wapenen tegen cyberdreigingen. De app is geen virusscanner, maar laat gebruikers toe sneller te reageren op dreigingen en vormt zo een belangrijke aanvulling op vlak van digitale veiligheid.

Website en app staan noodcentrales bij in extreme weersituaties



eLoket-1722

	FOD Binnenlandse Zaken
	In ontwikkeling
	Angular, Camunda BPMN, EvaluationForms, Java

Extreme weersituaties kunnen voor heel wat ongemakken zoals stormschade en wateroverlast zorgen, waardoor de noodcentrales veel meer oproepen krijgen dan normaal. In dergelijke gevallen kunnen burgers nu het nummer 1722 bellen om de brandweer te bereiken. De activatie van dit alternatieve nummer zorgt ervoor dat de 112-noodcentrale beschikbaar blijft voor situaties met mensen in levensgevaar. Toch gebeurt het nog te vaak dat burgers de 112-noodcentrale bellen voor een niet-urgente interventie, bijvoorbeeld omdat ze in de wachtrij stonden toen ze 1722 contacteerden. Daarom is er met het eLoket-1722 als nationaal communicatiekanaal een bijkomend alternatief in ontwikkeling. Burgers kunnen zo via een website of een webapplicatie de bevoegde hulpverleningszone contacteren, zonder dat ze in een telefonische wachtrij belanden of de noodcentrales onnodig belasten.

Digitaal beheer voor verbetervoorstellen RVA



Eureka

	RVA
	Live
	Office 365, SharePoint Online, PowerApps, PowerPlatform

Sterke ideeën voor verbetering ontstaan vaak op de werkvloer. De uitdaging is om ze daar niet achter te laten. Met een volledig herziene beheertoepassing voorziet de RVA een digitaal proces om verbeterideeën over de werking van de RVA op te volgen. Deze herziening steunt op het Office 365-platform en werd uitgevoerd in nauwe samenwerking met de RVA-teams voor Project Management Office (PMO), SharePoint en het testteam en het SharePoint-competentiecentrum van Smals. De toepassing werd ontwikkeld volgens de AgilePM-aanpak. Ze zorgt ervoor dat voortaan elke medewerker met een verbeteridee dit kan voorleggen aan het PMO, zodat de haalbaarheid en het belang ervan kunnen worden gevalideerd, en het idee kan worden uitgevoerd. De interface is modern en intuïtief. De RVA wil op die manier nieuwe ideeën en verbetervoorstellen vanuit het terrein stimuleren.

Nieuw portaal voor interne communicatie RVA



Intern portaal RVA

	RVA
	Live
	Office 365 & SharePoint Online

Het interne communicatieportaal van de RVA werd volledig herzien. De nieuwe versie is gebaseerd op het Office 365-platform (SharePoint Online) en werd uitgevoerd in nauwe samenwerking tussen de interne communicatiedienst van de RVA, het SharePoint-team van de RVA en het SharePoint-competentiecentrum van Smals volgens de AgilePM-aanpak. In amper enkele weken tijd kregen het portaal en de verschillende lokale varianten voor de lokale vestigingen van de RVA vorm. Zo is nu iedere medewerker van de RVA beter op de hoogte van belangrijk intern nieuws. Er is ook een persoonlijk beheer van snelkoppelingen naar alle interne RVA-toepassingen opgezet, zodat iedereen gemakkelijk de weg vindt naar alle hulpmiddelen die nodig zijn om zijn missie uit te voeren.

Overzichtslijst van projecten in 2020

9 Werven – Knowledge Management	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA, SIOD	38
9 Werven – Kadaster van onderzoeken	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA	38
9 Werven – MyDIA	FOD WASO, RIZIV, RSVZ, RSZ, RVA	38
Aanpassingen DmfA	RSZ	31
Activiteitensysteem	WVG	46
Aanpassing WABRO/Gotot IN	RSZ	43
ARES	Defensie	45
ASRS	Defensie	45
B-Share elektronische handtekening	Beliris	46
BDAP	RSZ	39
Beheer en facturatie Multidisciplinair overleg	Vlaamse Sociale Bescherming	33
Beheer Rechtspraak	CGVS	43
BelRAI 2.0	FOD VWL	33
BelRAI Vlaanderen	Consortium Vlaams IT-platform BelRAI	33
Call center Covid 2.0	Sciensano	29
Check betalingsuitlet	RSZ	30
Contact center – Script & Forms	Aviq, FOD VWL, GGC, Ostbelgien, Sciensano, VAZG	29
Contactbeheer fase-2	RSZ	43
Corona Contact Center	Aviq, GGC, Ostbelgien, VAZG	29
Corona-premie leveranciers	RSZ	31
Corona status	eHealth-platform	33
Corona Test Prescription & Consultation	FOD VWL	32
Coronalert	Aviq, GGC, Ostbelgien, Sciensano, VAZG	29
Dunia	RSZ	41
eBox Enterprise 2020	RSZ	40
eHealthBox High Capacity	eHealth-platform	35
eLoket 1722	FOD BIZA	47
EMSR – Ambureg webservice	FOD VWL	35
Eureka	RVA	47
Fin@Med	Defensie	37
General Declaration	Federale Politie	45
IGU Responsabiliseringsbijdrage	RSZ	39
Impact crisis op arbeidsmarkt	RSZ	31
Interfederale armoedebaarometer	POD MI	36
Intern portaal RVA	RVA	47
ITEM	Defensie	44
JURA	Defensie	45
KCC	RSZ	41
Maatregelen studentenarbeid	RSZ	31
Maribel	RSZ	40
Migratie BS2000	RSZ	46
MyHandicap fase-3	FOD SZ	36
New REAT AO	FEDRIS	41
Nieuw Juridisch Dossier	RSZ	38
Orgadon	FAGG, FOD VWL	34
Orgadon brieven 18+	FAGG, FOD VWL	34
Overname Total Health System	Defensie	44
Overseas fase-1	RSZ	42
Passenger Locator Form	FOD VWL	32
Portaal sociale zekerheid	RSZ	36
RECAST	FAGG	35
RSZ Jaarverslag 2019	RSZ	40
SafeOnWeb App	CCB	47
Single Digital Gateway	RSZ	43
Single Permit	RSZ	42
Statuspagina KSZ	KSZ	37
Toekenning compensaties Q3 2020	RSZ	30
Tria	FOD SZ	36
VIDIS	RIZIV	35
Website GBA	GBA	46
Werken bij de RSZ	RSZ	40
Werkprocessen fase-5	RSZ	41

Diensten

DIENSTEN

Nieuwe diensten

Business-analyse: van ICT-project naar digitale transformatie en hergebruik

Kiezen voor ICT-projecten die de beste meerwaarde bieden aan de Smals-leden is even belangrijk als die projecten zo goed mogelijk uitvoeren. Om daarin te slagen, wordt een beroep gedaan op business-analyse. Vaak blijkt de scope immers een stuk omvangrijker dan gedacht en heeft de oplossing zowel een organisatorisch als een ICT-luik. Business-analisten helpen om de essentie helder te krijgen en vermijden onprettige verrassingen in latere projectfasen. Dit doen ze door een heel aantal factoren vooraf grondig te onderzoeken: het bestaande technologische landschap, de achterliggende problemen, aan welke voorwaarden de nieuwe oplossing moet voldoen en welke meerwaarde de organisatie wil bereiken.

Een team van elf specialisten maakt van business-analyse een belangrijk onderdeel van de Smals-projectcyclus. De business-analisten en ICT-specialisten van Smals kennen de Belgische sociale zekerheid en gezondheidszorg van nabij. Dankzij die kennis en ervaring, aangevuld met een duidelijke methodologie, worden de beoogde business-doelstellingen bereikt. Het competentiecentrum heeft ruime ervaring op verschillende domeinen. Onze experts helpen bijvoorbeeld om de ROI te bepalen, waardoor kosten kunnen worden vermeden en klanten de juiste strategische beslissingen nemen. Verder garanderen ze een end-to-end dienstverlening: Smals kan de volledige levenscyclus van een ICT-project verzorgen. De business-analist waakt erover dat de afspraken uit de business-analyse ook tijdens de ontwikkelingsfase gevolgd worden. Bovendien kunnen de business-analisten dankzij hun ervaring de mogelijkheden van hergebruik realistisch inschatten. Ze onderzoeken zowel bestaande componenten als nog te ontwikkelen software.

Een ICT-project heeft pas echte waarde als de eindgebruikers er de concrete voordelen voor hen in zien, en als de nieuwe toepassing levert wat er nodig is en wat ze belooft. Daarom is proactieve communicatie met alle stakeholders belangrijk, zowel tijdens de analysefase als daarna. De business-analyse vormt het startpunt van de stakeholdercommunicatie: vooraf, tijdens het project en na de oplevering. De business-analisten spelen dan ook een belangrijke rol in het opzetten en uitvoeren van een effectieve stakeholdercommunicatie. Ze kunnen immers bezorgdheden en gevoeligheden neutraal in kaart brengen, en oplossingen valideren via testgroepen. Zo is de kans het grootst dat de beloofde opbrengst van een project in de realiteit nuttig blijkt te zijn.

Business Continuity

Kritieke ICT-toepassingen moeten altijd blijven werken, ook wanneer er technisch iets fout gaat. Smals heeft in 2020 een belangrijke stap gezet naar nog betere continuïteitsgaranties, met de opening van een derde fysieke computerruimte. Die staat op een aparte locatie, verbonden met beide primaire datacenters. Het is de geschikte locatie voor Smals en haar leden om noodsystemen te installeren, die in geval van calamiteiten snel de essentiële functies kunnen overnemen.

Kritieke toepassingen, zoals de basisdiensten van het eHealth-platform, maar ook systemen voor ondersteuning zoals monitoring en alarmering, kunnen dankzij de nieuwe locatie blijven doorwerken in geval van een calamiteit. Quorum-witness-technologie ziet vanuit de derde locatie toe op de correcte werking van de beide primaire datacenters. Wanneer een toepassing die een infrastructuurcluster over twee datacenters gebruikt, in moeilijkheden raakt omdat de connectie tussen beide wordt verstoord, dan ziet de derde locatie toe (witness) welk van beide primaire datacenters de meest actuele gegevens bevat. Het derde datacenter bewaakt ook het minimum aantal actieve servers (quorum), om bijkomende capaciteit in te schakelen indien nodig. De derde datacenter-locatie is een belangrijke nieuwe stap naar hoge beschikbaarheid en business continuity.

Conversational interfaces (spraakassistent)

Populaire spraakassistenten voor mobiele telefoons (Alexa, Google Assistant, Siri...) of smart speakers brengen spraakherkenning binnen het bereik van burgers en ondernemingen. Het grote voordeel is dat de bediening en gegevensinvoer heel spontaan gebeurt, via natuurlijke taal (Natural Language Processing). Dit laat toe om e-government-toepassingen te gebruiken in zeer gevarieerde situaties, waar het vaak niet mogelijk is om met een computer, toetsenbord of muis te werken. Smals leverde al een werkend prototype op met 'Dimona Helper', de Onmiddellijke Aangifte van tewerkstelling, die in het Nederlands beschikbaar is via spraakassistent, en die door een geselecteerde groep pilootgebruikers wordt geëvalueerd. De toepassing herkent persoonsnamen en uitdrukkingen met context (vandaag, morgen...).

Cookies en webanalytics

De groeiende aandacht voor privacy zorgt ervoor dat burgers soms kritisch staan tegenover veelgebruikte tools voor het beheer van websites, zoals cookies en analyse-tools. Die zijn nochtans vaak wenselijk om bezoekers een optimale ervaring te kunnen bieden. In lijn met de algemene verordening gegevensbescherming (AVG of GDPR) moeten websites die deze technieken gebruiken, hun bezoekers hierover transparant informeren en hen de keuze laten. Dit kan met behulp van de open-source-oplossing Orejime voor het beheer van cookies, die in 2020 werd ingezet voor meer dan 40 overheidswebsites waaronder die van de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). Smals levert bijhorende expertise waar nodig, inclusief integratie met het contentbeheersysteem Elasticms. Voor het anoniem meten en analyseren van bezoekersstromen viel de keuze op Matomo, als privacy-vriendelijk alternatief voor tools die afhankelijk zijn van informatie-uitwisseling met populaire cloud-providers.

Robotic Process Automation (RPA)

Frequent herhaalde routinetaken zijn voor overheidsmedewerkers vaak een vervelende, weinig interessante opdracht. In situaties waar een volledige procesautomatisering veel te ver zou gaan, is Robotic Process Automation (RPA) mogelijk een oplossing voor punctuele behoeften. Het gaat om een snel inzetbare, tijdelijke oplossing door een 'bot' de taak te laten overnemen. Dit kan door de te volgen stappen één voor één uit te schrijven, een beetje zoals macro's. Of het kan zelfs door de taak op het scherm uit te voeren als voorbeeld, waardoor de computer de stappen 'aanleert'. Een RPA-oplossing kan door de gebruiker worden gestart, of volautomatisch als reactie op een 'gebeurtenis'. Na een eerste proefproject op basis van UiPath bij de RSZ-controledienst kreeg de technologie in 2020 een belangrijke rol bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HWW). Dankzij de snelle inzet van RPA, als alternatief voor de manuele verwerking van betalingen, kon de HWW een belangrijk deel van de werklust voor de betaling van de uitkeringen automatiseren. De RPA-oplossing bij de HWW werd in amper tien dagen opgeleverd.

Software-Factory-as-a-Service (SFaaS)

Software schrijven en uitrollen is geen eenmalig proces. De manier van werken is liefst gestandaardiseerd, herhaalbaar en volledig geïntegreerd. Voor elke fase van het ontwikkelproject bestaan tools, van het plannen en modelleren, via de continue ontwikkeling en uitrol van functionele onderdelen, tot de testprocedures, het signaleren van bugs en het oplossen van verbeterpunten. Deze tools zijn best goed met elkaar geïntegreerd, voor een optimale productiviteit en om fouten te vermijden, in een zogenaamde 'software factory'. Smals levert daarom sinds 2020 binnen de G-Cloud-infrastructuur een volledige operationele omgeving aan voor software-ontwikkelteams. Software-Factory-as-a-Service levert een integrale oplossing voor 'continuous integration / continuous delivery' – voor het perfect herhaalbaar bouwen en testen van nieuwe versies in populaire programmeertalen zoals Java, Javascript, PHP, Python of zelfs 'oude' talen (Cobol, Natural). De oplossing maakt gebruik van populaire commerciële en open source tools, waaronder Ansible, Artifactory, Confluence/Jira, Docker, Gitlab, IntelliJ, Jenkins, Maven, Sonar... Elke instelling kan beschikken over een afgescheiden omgeving, in alle veiligheid en vertrouwelijkheid, inclusief ondersteuning, dagelijkse back-ups en monitoring.

G-Clouddiensten

In 2020 bleef het G-Cloudprogramma van de Federale Overheidsdiensten en de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid groeien, vooral in het gebruik van de reeds bestaande diensten. Het doel is om innovatieve technologie, in het bijzonder op het vlak van infrastructuur en generieke platformen, in gezamenlijk beheer uit te bouwen. Eind 2020 gebruikten 87 organisaties zo'n 23 verschillende diensten van het G-Cloudprogramma, waarvan meer dan de helft aangeboden met medewerking van Smals. Onder meer Backup-as-a-Service en Hypervisor-as-a-Service kenden een forse groei.

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 gaat op zoek naar synergie op het vlak van infrastructuur en generieke toepassingen, via klassieke ICT-diensten en Cloud-diensten van de nieuwe generatie. 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).

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, zet Smals sinds 2018 op grote schaal in op een nieuwe generatie technologie op basis van Application Programming Interfaces (API). De diensten ondersteunen webservices op basis van REST, JSON of SOAP/XML en zijn gebaseerd op bestaande technologie van Axway. De technologie vergemakkelijkt het koppelen van complexe nieuwe toepassingen met bestaande infrastructuren en databanken. Ze controleert de veiligheid en technische conformiteit en laat toe om de systeembelasting en verwerkingssnelheid te bewaken. De dienst is een onderdeel van het Federaal Service Platform, dat gezamenlijk wordt ondersteund door de FOD Financiën, de FOD BOSA, het eHealth-platform, de KSZ en Smals.

Archiving-as-a-Service (AaaS)

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

In samenwerking met het Algemeen Rijksarchief is er een competentiecentrum opgericht dat instellingen adviseert 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.

Backup-as-a-Service (BaaS)

Als beveiliging tegen gegevensverlies is back-up, het regelmatig maken van een reservekopie, een onmisbare bescherming. Dankzij het bewaren ervan op een veilige plaats, bijvoorbeeld in een ander datacenter dan de brongegevens, en dankzij 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 op 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, is gebouwd op basis van Microsoft SharePoint Online. 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 waren reeds binnen het G-Cloudprogramma onderling verbonden en qua beheer geharmoniseerd. In 2020 heeft Smals dit aanbod uitgebreid met een vijfde datacenter-locatie, specifiek gericht op Business Continuity. Op alle 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. Gespecialiseerde medewerkers zijn aanwezig en 24x7 inzetbaar voor installaties, fysieke migraties en noodinterventies. De publieke instellingen beschikken zo over een hoogwaardig Housing-aanbod dat voldoet aan de normen voor ICT-veiligheid en bescherming van de privacy (o.a. GDPR en minimale KSZ-normen). Ze genieten robuuste service-garanties (SLA) en een voorspelbaar prijskaartje inclusief alle ondersteunende diensten. Het Datacenter-as-a-Service-aanbod laat openbare instellingen toe om hun eigen datacenters of datarooms in eigen beheer te consolideren, en zo te kiezen voor betere garanties, met een vlotte toegang tot andere G-Clouddiensten.

IaaS Hypervisor-as-a-Service (HypaaS)

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

IaaS Storage-as-a-Service (StaaS)

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

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

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

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

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

Met VMaaS beschikken overheidsinstellingen over een betaalbare, flexibel uitbreidbare basisinfrastructuur. Het is mogelijk om de servers over meerdere sites actief-actief te spreiden als bescherming tegen pandemieën. Indien gewenst zijn gespecialiseerde Smals-medewerkers beschikbaar voor ondersteuning.

Internet Access Protection (IAP)

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

Standaard bevat IAP een verbinding naar het internet via FedMAN, beveiligd met antivirus, DNS (domain name system), firewalling, NTP (network time protocol) en SIEM. Optioneel zijn onder meer VPN-verbindingen, e-mailbeveiliging met antispam & antivirus, en versleuteld verkeer met virusinspectie mogelijk. Dankzij een gemeenschappelijke governance-structuur bepaalt elke 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 (ITSM)

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

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

PaaS Greenshift Containers

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

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

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

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

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

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

Competentiecentra

Datamining (Predictive analytics)

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

Data Quality

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

Dossierbeheer (case management)

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

Java-standaarden (eJDSS)

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

Methodologie (PRINCE2, MSP)

Om op grote schaal een voorspelbaar resultaat te kunnen garanderen, hanteert Smals een gestandaardiseerde projectaanpak voor software-ontwikkeling én voor infrastructuurprojecten. Dit zorgt voor meer houvast op het vlak van planning, uitvoering, controle, bijsturing en de totale levenscyclus. Smals schakelde om naar een methodologie op basis van PRINCE2, met veel aandacht voor het definiëren van gebruikersvereisten en testing. Hiermee sluit Smals nog nauwer aan bij

Europese en internationale standaarden inzake projectmethodologie. De gekozen aanpak biedt een nog beter antwoord op actuele trends zoals het belang van een sterke business case en de keuze voor Agile-ontwikkeling. Voor omvattende programma's over meerdere jaren wordt gekozen voor MSP (managing successful programmes).

ReUse Competency center



Heeft u een herbruikbare component die voor andere instellingen van pas kan komen? Vraagt u zich af hoe u de (financiële) meerwaarde kunt berekenen of wat de praktische mogelijkheden en moeilijkheden van hergebruik zijn? Het Reuse Competency Center ondersteunt Smals-leden en interne teams hierbij en brengt de juiste mensen met elkaar in contact. Het is één van de drijvende krachten achter het Hergebruik-initiatief, en beheert onder meer een catalogus van meer dan 90 herbruikbare componenten. De catalogus is beschikbaar op: www.ict-reuse.be.

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. Ook 'eye tracking' van gebruikers werd al met succes ingezet, met een tastbare verbetering van de gebruikservaring tot gevolg. Smals streeft naar een positieve gebruikservaring voor websites en toepassingen. Het team Usability stelt een stijlgids ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen. Smals helpt haar leden ook om hun toepassingen in lijn te brengen met de nieuwe Europese eisen voor de digitale toegankelijkheid van overheidswebsites en online toepassingen.

Webservices (REST)

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

Software-ontwikkeling & hergebruik

Agile development

Overheidsinstellingen die zelf actief willen participeren in het projectbeheer van hun software-ontwikkeling, kunnen bij Smals projecten aanvragen volgens de Agile-methodologie. 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 bijgestuurd. De Agile-methodologie laat toe om pragmatisch te werken in een flexibel kader waarbij de functionele en technische behoeften nog niet tot in detail zijn gekend. De Agile-projectaanpak vraagt een belangrijke investering in tijd van de klantorganisatie, die meermaals per week in contact staat met het ontwikkelteam. Het voordeel is dat een project binnen een strakke timing met een harde deadline kan worden gerealiseerd. Smals heeft in de praktijk bewezen dat de Agile-methodologie met succes inzetbaar is voor grotere software-projecten met een hoge complexiteit.

Big Data Analytics-platform

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, heeft Smals een krachtig analyse-platform aangekocht waarmee voor meerdere instellingen, in een veilig afgescheiden omgeving (multi-tenant), grote gegevensbestanden kunnen worden samengebracht voor analyse. Daarbij passen procedures, nieuwe organisatorische maatregelen en de technische beheersmogelijkheden van het platform in een totaalaanpak, gericht op privacy by design. Het platform kan werken met relationele of anders gestructureerde gegevens (NoSQL, op basis van Hadoop). Het kan onder meer dienen voor dataverkenning, business intelligence, geavanceerde analyses (datamining, voorspellende modellen, artificial intelligence, deep learning), interactieve dashboards, netwerk-analyse en -visualisatie. Dankzij het platform kunnen zware berekeningen veel sneller worden verwerkt – op gegevens die zeer volumineus, veranderlijk, divers en soms tegenstrijdig kunnen zijn – met garanties voor een veilige verwerking en bescherming van de privacy.

Camunda BPMN

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

Databank-services

Een relationeel databankplatform is de hoeksteen van de meeste ICT-toepassingen die werken met gestructureerde informatie. Smals biedt volledig beheerde databank-services voor diverse commercieel verkrijgbare databanksoftware (Oracle, Microsoft...) en openbroncode-databanken als MySQL en PostgreSQL. Dit laatste is een open-source-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 en, dringende ingrepen tot 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 onder toezicht van de FOD BOSA ook tussen Belgische overheden en de burger (eBox Burger). Bovenop de garanties van een rechtsgeldige uitwisseling biedt het systeem een

naadloze integratie met portaalsites, toepassingen en workflows. De bestemming beschikt zo over een gebruiksvriendelijk overzicht van lopende dossiers, waarbij de reeds bekende gegevens vooraf zijn ingevuld voor een betere gegevenskwaliteit en efficiëntie. Deze technologie werd verder afgestemd op een aantal specifieke noden van de gezondheidszorg, zoals de gegarandeerde vertrouwelijke ontvangst, de aanmaak van specifieke mailinglijsten en de integratie met medische software via webservices. De verzending via de eBox is juridisch evenwaardig met een aangetekende zending (wet van 27/2/2019 inzake elektronische uitwisseling, art. 7).

Elasticms

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

Flux-systeem

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

Graph-databank – Neo4J

Klassieke databankstructuren zijn vaak minder geschikt om de complexe relaties tussen de gegevens in grote databestanden efficiënt en flexibel te onderzoeken. De logica van een zogenaamde Graph-databank laat dit beter toe. Elementen (nodes) worden getoond in een netwerkschema, dat hun onderlinge relatie(s) visueel toont. Met een Graph-databank zoals Neo4J is het vervolgens relatief eenvoudig om krachtige zoekopdrachten 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.

Microservices

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

Mobiele Authenticatie

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

Portaaltoepassingen

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

Software ReUse Catalogus



Smals en haar leden streven naar hergebruik van software-onderdelen en het herbruikbaar maken van nieuwe ontwikkelingen. Herbruikbare componenten werden daarom online samengebracht. De catalogus bevat een overzicht van meer dan 90 bestaande herbruikbare diensten of componenten. Het gaat om authentieke bronnen, interfaces en componenten voor veiligheid, gebruikers- en toegangsbeheer, dossierbeheer en communicatie. Ze worden aangeleverd door Smals en tal van andere actoren (o.a. RSZ, eHealth-platform, KSZ, diverse FOD's...). De Software ReUse Catalogus is publiek beschikbaar op: www.ict-reuse.be.

Time Series-databank – InfluxDB

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

Toepassingsbeheer

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

User & Access Management (UAM)

Veiligheid en gebruiksgemak gaan hand in hand dankzij het gebruikersbeheer van Smals, gerealiseerd samen met de FOD BOSA DG Digitale Transformatie en geïntegreerd in het G-Cloud-dienstenaanbod. Tientallen toepassingen kunnen dankzij het gebruik van UAM een beveiligde toegang bieden aan éénzelfde gebruiker, zonder dat deze tientallen keren hoeft in en uit te loggen. Het beheer van de gebruikers wordt toevertrouwd aan een hiertoe binnen de instelling of onderneming aangestelde persoon. Wanneer een gebruiker niet langer voor een bedrijf of instelling werkt, kunnen zijn of haar toegangen 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

Datacenters

Smals beschikt sinds 2020 over drie datacenterruimtes in de regio Brussel. Het gaat om twee primaire datacenters, goed voor een totale nettocapaciteit van zo'n 2000 m². In 2020 ging bovendien een derde computerzaal open, goed voor zo'n 170 m² bijkomende capaciteit, of meer dan 40 racks. Het derde datacenter is hoofdzakelijk gericht op business continuity, met systemen die snel in werking treden wanneer kritieke infrastructuur in de primaire datacenters buiten dienst of onbereikbaar zou zijn.

De Smals-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 computer materiaal). 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 datacenters, zodat klanten hun systemen kunnen spreiden over meerdere locaties en permanent synchroniseren. De primaire datacenters zijn aangesloten op het Extranet van de Sociale Zekerheid, FedMAN en Belnet.

De leden 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 aparte locatie en werkruimte voor technische specialisten van de lidinstellingen. Smals biedt haar datacenters en bijhorende know-how in het kader van het lopende synergieprogramma aan als bouwsteen voor de G-Cloud. De datacenters maken deel uit van een groep van datacenters onder het beheer van de FOD Binnenlandse Zaken, de FOD Financiën, de Regie der Gebouwen en Smals, waarin datacenters volgens de G-Cloud-strategie geleidelijk aan 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 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.

Monitoring & logging

Dag en nacht bewaken monitoring-systemen de vitale parameters van honderden toepassingen van Smals en haar leden. Dit laat toe om op elk moment de actuele situatie in te schatten, om snel en doelgericht tussen te komen bij problemen. Betrouwbare, voldoende granulaire monitoring laat toe om voor een aantal cruciale toepassingen zelfs volautomatisch om te schakelen naar een business continuity-procedure (BCP), om de impact van een eventueel probleem onmiddellijk te vermijden of te verminderen. Gedetailleerde logging helpt ondertussen bij het zoeken naar de grondoorzaak. Om in het bijzonder bij zware problemen met de primaire datacenters te blijven beschikken over betrouwbare monitoring, heeft Smals een onafhankelijke monitoring-infrastructuur opgezet buiten de eigen infrastructuur.

Secure FTP

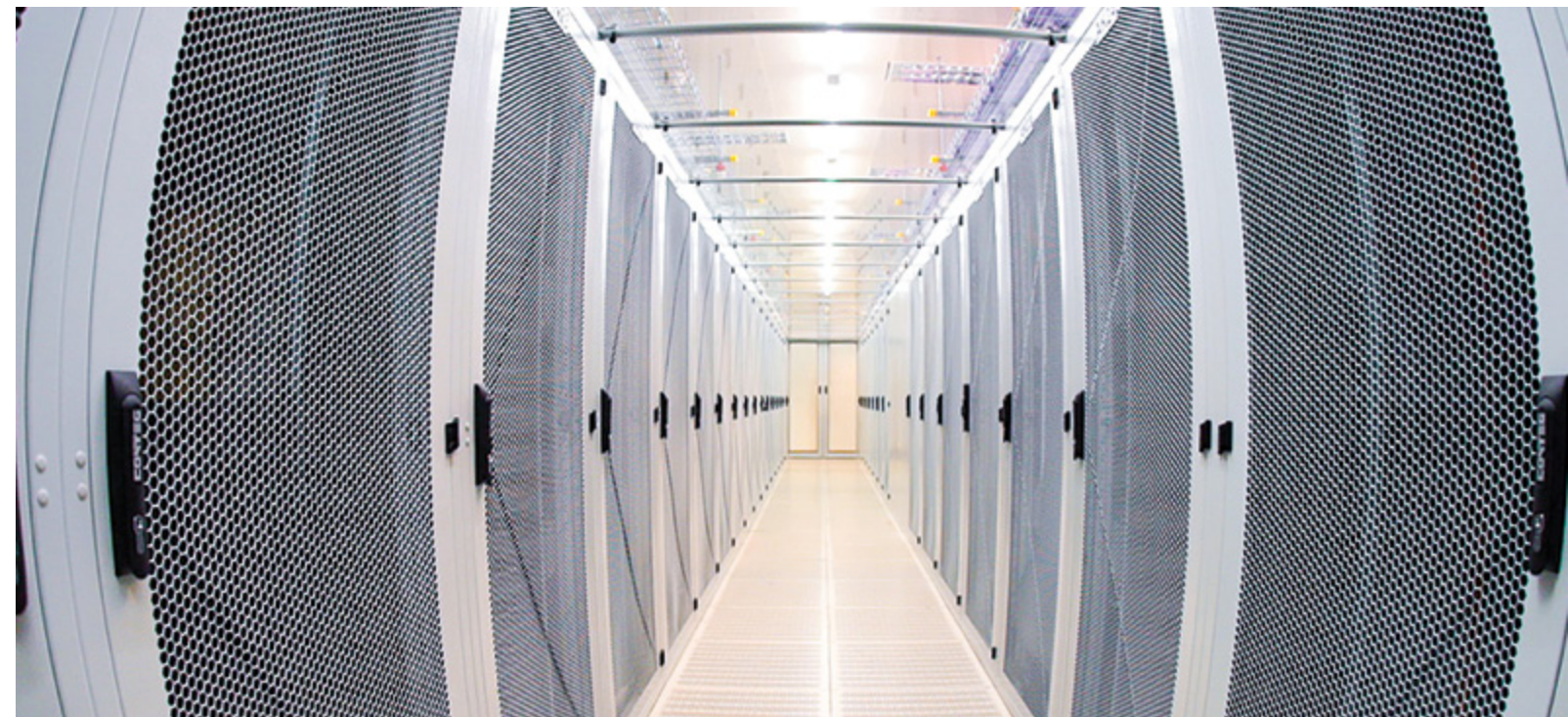
Om een veilige uitwisseling van informatie via het publieke internet toe te laten, kan Smals een beveiligde vorm van FTP (File Transfer Protocol) aanbieden. De volledig versleutelde SecureFTP-verbinding is een gratis oplossing voor een veilige gegevensuitwisseling over publieke netwerken. De verzender 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. Op het einde van 2020 waren 510 SLA's gedocumenteerd, waaronder 47 nieuwe en 30 geactualiseerde SLA's (22 werden gestopt omdat de dienst niet meer bestond of vervangen werd door een nieuwe). In 2020 werden er maandelijks 107 Service Level Management-rapporten aangemaakt, waarvan +/- 10% nieuw of vernieuwd. In het Rapport voor de RSZ worden 109 services gerapporteerd. Een totaal van 1196 KPI's worden maandelijks gerapporteerd. Om de Chain Service Managers in staat te stellen snel te reageren op situaties waar de SLA's in gevaar dreigen te komen, worden dagelijks Flash-rapporten opgemaakt met de beschikbaarheidscijfers van de vorige dag. Zo'n 340 KPI's worden op die manier dagelijks gerapporteerd.

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. Voor kritieke toepassingen werd ook een dienst ontwikkeld die eindgebruikers op de hoogte brengt via een statuspagina (zie Business services).



Business services

Communicatiebureau (Bucom)

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

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

2020 werd ook voor Bucom gedomineerd door de coronacrisis. Zo zorgde Bucom voor didactisch materiaal voor de contactopvolging. Bucom nam, in overleg met alle betrokken instanties, de coördinerende rol op zich, ontwikkelde opleidingsmodules en goot deze in een nieuwe lay-out. Voor de toepassing Coronalert realiseerde Bucom meerdere instructievideo's.

In antwoord op de beperkingen door de coronacrisis organiseerde Bucom in 2020 ook voor het eerst online edities van de G-Cloud SharePoint User Group en het Contact Center Forum. Verder werd ook ingezet op de ontwikkeling van inhoud voor e-learnings. Voor zowel interne klanten (contactcenter Eranova), als externe (RSZ) werden verschillende opleidingen in een interactieve e-learningmodule gegoten. Eindgebruikers kunnen hierdoor de opleiding volgen op hun eigen tempo en vanop afstand, zonder lesgever.

Bucom hielp de RSZ bij het uitrollen van interne communicatie rond de werkomgeving, de inspectiediensten, "Werken bij de RSZ" en het Common Assessment Framework (CAF). Er werden enkele videoreportages voor de RSZ gerealiseerd. Bucom droeg ook bij aan de externe communicatie van de RSZ met projecten rond de Overzeese Sociale Zekerheid, Student@Work en de eBox.

Voor klanten als FAVV, Fedris, eHealth-platform, KSZ, FAGG, RVA ... werden nieuwsbrieven en direct mailings verzonden, folders, brochures, handleidingen en (online) enquêtes ontwikkeld.

Naast de opmaak en de druk van de activiteiten- en jaarverslagen van het Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie (SIOD), de Ombudsdienst voor Energie en Smals maakte Bucom ook voor het eerst het jaarverslag voor de Gegevensbeschermingsautoriteit. Voor deze laatste realiseerde Bucom ook enkele beursdisplays (roll-up en spandoek).

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.

Externe ICT-specialisten

Overheidsorganisaties die voor een beperkte duur op zoek gaan naar gespecialiseerde ICT-medewerkers, kunnen terecht bij Smals voor het inzetten van consultants. Deze worden door Smals aangezocht op de private markt op basis van een reeks raamovereenkomsten. Met respect voor het wettelijk kader op de overheidsopdrachten wijst Smals hetzij enkele leveranciers per specialisme aan voor een bepaalde duur volgens strikte mededingingscriteria, hetzij een opdracht ad-hoc via de bemiddeling van een 'broker'. Bij de toewijzing wordt streng gewaakt over de kwaliteit en de financiële voorwaarden. In 2020 waren externe ICT-consultants ten behoeve van de leden goed voor meer dan 121 miljoen euro, of meer dan 31% van de omzet van Smals.

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 clausule waarmee de aangesloten instellingen ook onder dezelfde voorwaarden deze producten en diensten kunnen afnemen. Afhankelijk van de bepalingen kunnen zij rechtstreeks bestellen bij de leverancier, of een opdracht plaatsen via Smals. Overheidsinstellingen die hiervan gebruik maken, vermijden de risico's, kosten en doorlooptijd van een aparte overheidsopdracht voor sterk gelijkaardige ICT-noden. Ze genieten van de expertise van Smals in de aankoop van gespecialiseerde producten en diensten. Dankzij schaalvoordelen genieten de Smals-leden ook van interessante voorwaarden.

Smals maakt waar mogelijk ook gebruik van opdrachtcentrales bij andere overheidsdiensten. Er bestaat intensief overleg tussen de overheidsinstellingen bij de uitgave van nieuwe overheidsopdrachten, om in de behoeften van zoveel mogelijk instellingen te voorzien, het aantal gelijkaardige procedures te beperken en samen schaalvoordelen te bekomen. Dit overleg situeert zich binnen de governance-structuur van de G-Cloud voor gespecialiseerde ICT-overheidsopdrachten. Voor alle andere overheidsopdrachten gebeurt dit via het Strategisch Federaal Aankoopoverleg, waaraan Smals op vrijwillige basis deelneemt. Het hergebruik van lastenboeken binnen het G-Cloudprogramma was in 2020 goed voor een belangrijk synergievoordeel, meer bepaald het vermijden van kosten voor zo'n 25 miljoen Euro.

HR Smals ondersteunt afstandslernen via eAcademy

Smals HR beschikt sinds 2017 over een eigen digitaal leerportaal – Smals eAcademy – dat interne medewerkers opleidingsmogelijkheden biedt op het moment van hun keuze, ongeacht de locatie of het gebruikte toestel. Het gebruik van eAcademy nam in 2020 een sterke vlucht door de veralgemening van het thuiswerk vanwege de pandemie. Lidinstellingen die toegang willen krijgen tot professioneel lesmateriaal tegen een interessante aankoopprijs, of die de kennis binnen hun organisatie toegankelijk willen maken voor collega's of andere instellingen, kunnen een eigen eAcademy-versie (tenant) gebruiken. Bij wijze van experiment stapte de HZIV als eerste in de boot, al snel gevolgd door het RIZIV en de RSZ. In 2020 kwamen hier ook nog de FOD Volksgezondheid, eHealth-platform, KSZ en RSVZ bij.

Customer care

Chatbot-technologie

Informatie opvragen via 'chat' voelt spontaan en herkenbaar aan, ook al praat je eigenlijk tegen een computer. Smals leverde een werkende chatbot op, voor de ondersteuning van de RSZ-toepassing Student@Work. Daarmee kunnen frequent gestelde vragen van studenten over studentenarbeid dag en nacht volautomatisch worden beantwoord. De technologie is matuur en kan in meer dan 70% van de gevallen een betrouwbaar antwoord geven. Wanneer de chatbot het antwoord niet kent, wordt naar een ander kanaal doorverwezen. Chatbot-technologie kan zo zorgen voor een snellere respons en een kleiner volume aan vragen die bijvoorbeeld door een contactcenter worden afgehandeld. De chatbot kan worden geïntegreerd in een portaal of in een berichtendienst (bv. Facebook Messenger). De technologie is ook goed bestand tegen een plotse stijging van het aantal vragen, bijvoorbeeld wanneer studentenarbeid zeer populair is, of wanneer de deadline voor een aangifte nadert.

Contactcenter

Eranova is het contactcenter van Smals. Deze eerstelijnsdienst begeleidt, ondersteunt en helpt de gebruikers van elektronische toepassingen in opdracht van de instellingen uit de sociale sector en de gezondheidssector. Eranova is bereikbaar per telefoon, e-mail en via een elektronisch contactformulier tussen 7u en 20u. Voor de inschrijving van buitenlandse werknemers en zelfstandigen (Limosa) is ook een online chat-functie beschikbaar.

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 reiken en op de kwaliteit van zijn antwoorden toe te zien. Eranova geeft ook advies aan de lidinstellingen over de ontwikkeling en de optimalisering van hun eigen contactcenters en helpdesks.

Samen met de dienst Frontoffice van de RSZ wisselt Eranova regelmatig best practices uit via het Contactcenter Forum, een platform voor kennisuitwisseling waaraan federale en regionale overheidsdiensten kunnen deelnemen. Smals hielp de RSZ-dienst Frontoffice ook bij de opzet van een chatbot, voor het beantwoorden van repetitieve standaardvragen, voor Student@Work.

Via een spraakcomputer op basis van Interactive Voice Response (IVR) kunnen burgers en werkgevers buiten de uitgebreide kantooruren hun vraag achterlaten, 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.

Eranova ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon en steeds vaker ook via andere kanalen zoals e-mail, chat, webformulier... Per maand worden gemiddeld meer dan 25.000 contacten behandeld. Voor een vlotte service worden alle kanalen gekoppeld en geïntegreerd met ServiceNow, de G-Cloud ITSM-oplossing die gebruikt wordt binnen de eerstelijnsdiensten. Voor een optimale service is het belangrijk dat de volledige historie 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.

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 of meerdere door Smals beheerde ICT-toepassingen afkomstig is. Smals heeft ook de generieke ICT-toepassing 'Print Manager' ontwikkeld, die 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.

Statuspagina (eHealth-platform)

Wanneer online-diensten een zeer kritieke functie hebben, zoals de basisdiensten van het eHealth-platform, kan elk technisch probleem meteen een impact hebben op het werk van honderden professionals, artsen, apothekers... In dat geval is een snelle en heldere communicatie noodzakelijk, zodat de doelgroepen de situatie beter begrijpen en er zo efficiënt mogelijk op kunnen reageren. Op vraag van het eHealth-platform heeft Smals een website opgezet, onafhankelijk van de Smals-infrastructuur, waarop incidenten en geplande interventies worden gemeld. Dankzij een samenwerking tussen meerdere Smals-teams – waaronder communicatie, exploitatie en supervisie – en ook andere ICT-partners binnen het eHealth-ecosysteem, worden dringende zaken zeven dagen op zeven gemeld op www.status.ehealth.fgov.be en op Twitter.



HR

Human Resources

De afdeling Human Resources (HR) beheert het menselijk kapitaal van Smals. Om deze belangrijke taak te kunnen vervullen, investeert HR in een geïntegreerd personeelsbeleid. Een belangrijke rol is weggelegd voor de dienst Rekrutering die op zoek gaat naar nieuwe medewerkers met de juiste talenten en competenties, zowel voor de interne diensten van Smals als voor haar leden. HR Marketing ondersteunt de dienst Rekrutering en promoot Smals als aantrekkelijke werkgever bij IT-professionals en IT-studenten. Anderzijds is het voor een kennisbedrijf als Smals van levensbelang dat het kan rekenen op de expertise van zijn medewerkers. Daarom moedigt Smals Academy medewerkers aan om hun talenten en competenties verder te ontplooiën en nog beter te worden in hun vakgebied. De dienst Loopbaanbegeleiding helpt ervaren medewerkers zich te heroriënteren en nieuwe uitdagingen te vinden binnen Smals. De Personeelsadministratie staat in voor de administratieve afhandeling van de tewerkstelling bij Smals en beheert de arbeidsvoorwaarden van alle medewerkers. Daarnaast bewaakt zij de verplichtingen van Smals als werkgever en volgt ze de sociale wetgeving van nabij op. De dienst Welzijn coördineert de activiteiten die de gezondheid en het welzijn van de medewerkers bevorderen. HR biedt ook coaching voor leidinggevenden en teams aan om meer en meer te kunnen evolueren in de richting van zelfsturende teams. De HR Business Partners zorgen tot slot voor een intensieve ondersteuning van de business inzake people management en vormen de brug tussen de business en de verschillende HR-diensten.

Hieronder volgt een overzicht van de voornaamste realisaties van de HR-afdeling tijdens het jaar 2020, een jaar waarin de coronapandemie een uitzonderlijke flexibiliteit vergde van alle medewerkers en de aanpassing van heel wat bestaande HR-processen noodzakelijk maakte.

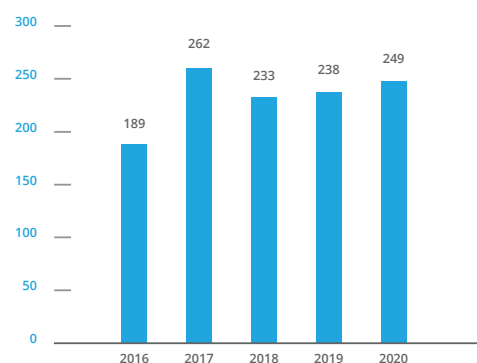
Rekrutering: 192 nieuwe medewerkers in 2020

De coronacrisis had een bijzonder grote impact op de werking van de dienst Rekrutering in 2020. Fysieke gesprekken met kandidaten werden onmogelijk, beurzen werden geannuleerd en maximaal telewerk werd de norm. Op enkele dagen tijd schakelde de dienst in maart 2020 over naar een volledig digitaal rekruteringsproces: screenings, eerste gesprekken met HR en tweede gesprekken met de business verliepen sindsdien volledig online. Arbeidsovereenkomsten werden online besproken met de kandidaten en gevolgd door een digitale ondertekening. Ondanks de crisis werden intern en bij de leden van Smals geen vacatures geschrapt.

In deze bijzondere omstandigheden vulde de dienst Rekrutering in 2020 in totaal 249 vacatures in.

Concreet werden 192 nieuwe medewerkers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur aangeworven. 35 vacatures werden ingevuld met medewerkers in een tijdelijk dienstverband. De dienst Rekrutering was verder actief betrokken bij vragen rond mobiliteit van gedetacheerden of interne medewerkers op zoek naar een nieuwe uitdaging bij een van de leden van Smals. Dit resulteerde in de transfer van 8 medewerkers. Tot slot kregen 14 studenten een stageplaats aangereikt binnen Smals.

Evolutie aantal ingevulde vacatures

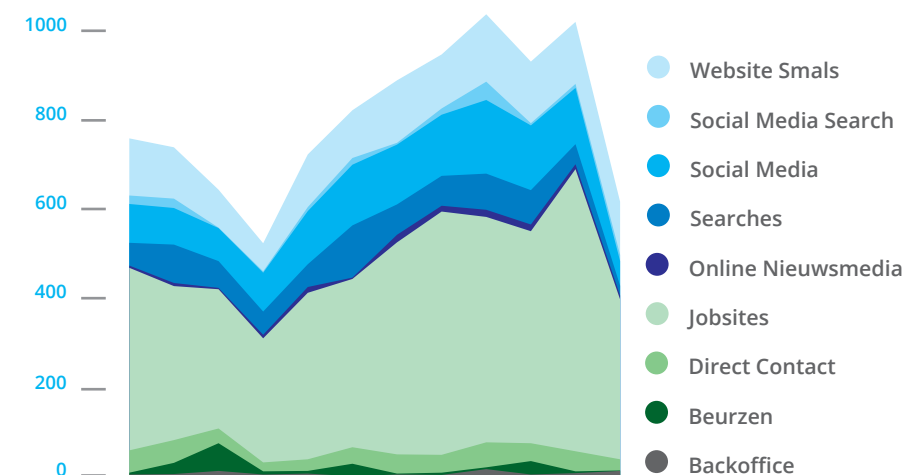


Van de 192 nieuwe medewerkers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur, zijn er 149 aangeworven in een IT-categorie, wat 78% van de aanwervingen vertegenwoordigt. De verhoudingen tussen de aanwervingen in de categorieën IT, Deskundig en Polyvalent blijven grotendeels dezelfde als de voorbije jaren. 71,8% van deze aangeworven IT-medewerkers zijn starters.

Bijna 11.400 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 net geen 11.400 kandidaturen ontvangen in 2020. Dit zijn er maar liefst 2900 meer dan in 2019. Deze aanzienlijke stijging is onder andere te verklaren door de aanhoudende inspanningen om de visibiliteit van Smals te verhogen en door de coronacrisis die een aantal mensen in een moeilijke professionele situatie bracht.

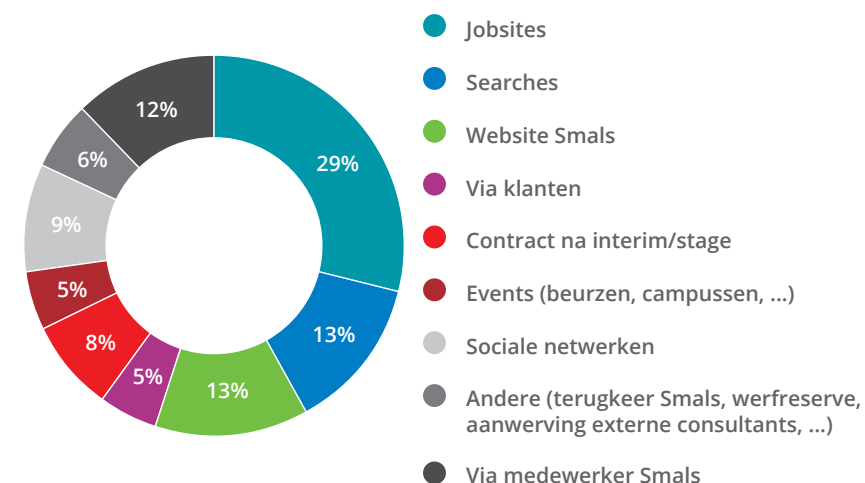
Kanalen gebruikt door sollicitanten



Een meerderheid van de geïnteresseerde kandidaten solliciteert actief via jobsites of wordt gevonden bij searches in de cv-databases van jobsites. Ook de website van Smals is een belangrijke bron voor de instroom van kandidaten. De instroom van kandidaturen via social media en netwerksites (bv. LinkedIn) wint verder aan belang.

Anderzijds wordt de instroom via direct contact van jaar tot jaar belangrijker: Smals ontvangt heel regelmatig cv's via de huidige medewerkers. Om rechtstreeks in contact te komen met IT-studenten, neemt Rekrutering elk jaar deel aan campusbeurzen van universiteiten en hogescholen die IT-studierichtingen aanbieden. In 2020 werden veel beurzen echter geannuleerd omwille van de coronacrisis. Daarom werd met hogescholen en universiteiten samengewerkt om studenten alsnog te kunnen bereiken, bv. via webplatformen, online chatsessies of cv-boeken. In het najaar werd ook deelgenomen aan diverse digitale events.

Aanwervingen per rekruteringskanaal



De jobsites en de bijbehorende searches blijven de belangrijkste bron voor rekrutering en zijn samen goed voor 42% van de aanwervingen. 13% van de nieuwe medewerkers solliciteerde via de Smals-website. De aanwerving van kandidaten die aangebracht worden via de medewerkers van Smals zelf is goed voor 12%. De instroom via sociale netwerken zorgde in 2020 voor 9% van de aanwervingen. Verder werd een belangrijk percentage van de nieuwe medewerkers aangeworven na een succesvolle interimperiode of stage binnen Smals (8%). Ook de leden van Smals stellen regelmatig kandidaten voor (5%).

HR Marketing

HR Marketing heeft de opdracht om de Employer Brand van Smals verder uit te bouwen en Smals te promoten als aantrekkelijke werkgever, in de eerste plaats bij de twee voornaamste doelgroepen: ICT-professionals en ICT-studenten. Door de visibiliteit van Smals als werkgever verder te verhogen, wil HR Marketing de instroom van potentiële kandidaten stimuleren.

HR Marketing en Rekrutering gebruiken een mix van mediakanalen om de vacatures van Smals bekend te maken bij de juiste doelgroepen: jobsites, beurzen, sociale media, online media en printadvertenties. HR Marketing ondersteunt de optimalisering van die mediamix, evalueert continu de gebruikte media en stuurt bij waar nodig.

Eén van de belangrijkste pijlers in de mediamix zijn de jobsites en de bijhorende searches in hun cv-databases. Die jobsites maken vandaag gretig gebruik van de vele mogelijkheden die sociale media en online platformen bieden om de vacatures van Smals ook te tonen aan mensen die niet actief op zoek zijn naar een job. De investeringen in dit kanaal werden voortgezet.

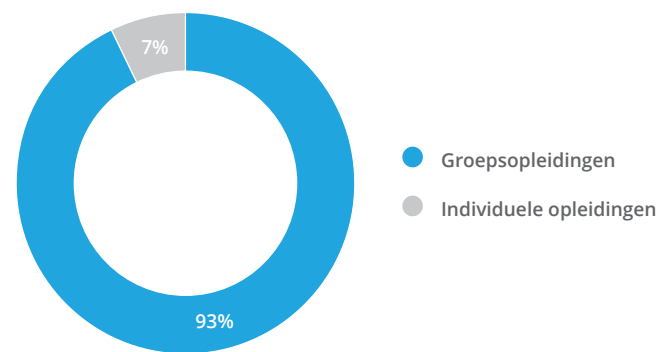
HR Marketing ondersteunt de deelname van Rekrutering aan campusbeurzen van hogescholen en universiteiten en aan vakbeurzen zoals Devoxx, InfoSecurity, Techorama en DevDay. Door de coronacrisis werden de meeste evenementen in 2020 echter geannuleerd. Als alternatief werd in het najaar deelgenomen aan diverse digitale events.

Online advertencampagnes op LinkedIn werden opgezet, enerzijds om Smals als aantrekkelijke werkgever te promoten en anderzijds om specifieke vacatures te boosten naar de juiste doelgroep. De samenwerking met het jobplatform Indeed werd verder uitgebreid en Smals was prominenter aanwezig op het Jobteaser-platform voor studenten.

Tot slot werd in 2020 ook een Digital Recruitment Specialist aangeworven om nog meer in te zetten op de online visibiliteit van Smals.

Smals Academy ondersteunt thuiswerk

In 2020 vonden 1882 formele vormingsdagen plaats voor een totaal van 2561 gerealiseerde vormingsaanvragen. De veralgemening van het telewerk - sinds april 2020 - heeft ervoor gezorgd dat het grootste deel van deze opleidingen via afstandslernen plaatsvond. Deze abrupte aanpassing werd mede mogelijk gemaakt dankzij de investering die Smals Academy de voorbije jaren heeft gedaan om het Smals-leerportaal "eAcademy" uit te bouwen. Hierdoor beschikten de werknemers van Smals reeds over een laagdrempelige toegang tot een ruim aanbod van e-learningmogelijkheden. 93% van alle opleidingsaanvragen kon op die manier in 2020 via het standaard eAcademy-opleidingsaanbod voldaan worden terwijl 7% extern moest gezocht worden.

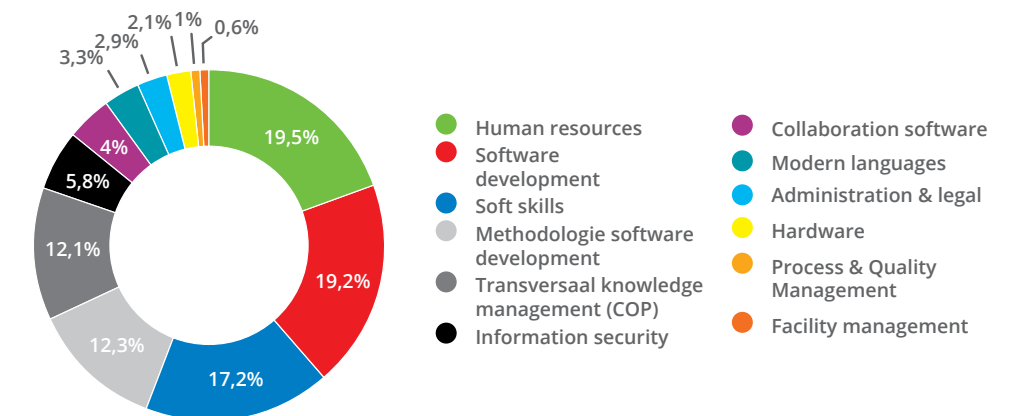


Naast het inzetten van webinar-technologie (live groepsopleidingen op afstand), werd het gebruik van zowel aangekochte e-learninglicenties als inhouse geproduceerde e-learningmodules via eAcademy (individueel, op een moment van eigen keuze) plots de norm. De gebruikersanalyse toont aan dat individuele medewerkers dankzij het uitgebreide e-learningaanbod veel meer aan zogenaamd "micro-learning" gedaan hebben. Bij deze efficiënte vorm van leren volgen individuele medewerkers in functie van hun persoonlijke leerbehoefte een specifiek onderdeel van een e-learningpakket, op zoek naar een antwoord op hun vragen (d.w.z. zonder dat ze de ganse module hoeven te doorlopen). Dit fenomeen heeft mede geleid tot een verhoging met 4% van het aantal behandelde opleidingsaanvragen in 2020 terwijl de gevolgde opleidingstijd in diezelfde periode met 28% gereduceerd kon worden.

Smals Academy in cijfers

55,5% van de gerealiseerde opleidingsaanvragen had in 2020 betrekking op ICT. 19,2% hiervan ging naar opleidingen omtrent Software Development, gevolgd door Methodologie met 12,3%. Voor het ICT-gedeelte was er een sterke deelname aan de informatiesessies rond Web scraping/crawling/harvesting, Quantum computing & cryptography, Pitfalls in AI en Toegankelijke producten ontwikkelen.

17,2% van de gerealiseerde opleidingsaanvragen in 2020 betrof gedragsopleidingen met onder andere de inspiratiesessies Stress & burn-out en de workshops Stress & burn-out voor werknemers. Andere koplopers waren de opleidingen Focus@Home, Positive Mindset@Home en Leadership@Distance die live, van op afstand konden gevolgd worden en inspeelden op de uitdagingen van het uitgebreide telewerk vanwege de COVID-19-pandemie. Een aantal van deze opleidingen op afstand werden "live" opgenomen voor hergebruik via het eAcademy-leerportaal.



In 2020 werden ook 2 cycli van taalcursussen georganiseerd met opleidingen Frans en Nederlands die in groep (via afstandslernen) konden gevolgd worden. Daarnaast werden individuele taalcursussen Frans en Nederlands georganiseerd. Het gaat in dit laatste geval om extra intensieve taalopleidingen die toelaten om sterker op specifieke taal-ontwikkelnoden in te spelen.

In totaal werden 18 opleidingsgroepen georganiseerd waarvan 2 voor de opleiding Frans en 16 voor de opleiding Nederlands. De intensieve individuele taalopleiding Frans werd door 2 deelnemers gevolgd terwijl 20 personen de individuele opleiding Nederlands volgden.

De informatici van Smals namen 74,7% van alle gerealiseerde opleidingsaanvragen voor hun rekening. Het zwaartepunt van hun opleidingsbehoeften lag daarbij op opleidingen rond Software Development & Methodologie, gevolgd door opleidingen inzake Human Resources & Soft-skills, o.a. om de medewerkers/leidinggevenden te helpen omgaan met de langdurige thuiswerksituatie. De opleidingsfocus van de non-ICT'ers binnen Smals was in 2020 eveneens sterk gericht op HR en Soft-skills om precies dezelfde reden.

Smals Academy ondersteunt de ontwikkeling van synergieën

De ontwikkelingen van de voorbije 2 jaar rond eAcademy - het leerportaal van Smals Academy - maakten het in 2020 mogelijk om bij de aanvang van de COVID-19-periode onmiddellijk naar quasi 100% afstandsleren over te schakelen. Smals Academy installeerde in 2020 bijkomende eAcademy-versies bij de RSVZ, de FOD Volksgezondheid, eHealth-platform en de KSZ. Daarmee hebben tot dusver 7 leden beslist om van een eAcademy-versie gebruik te maken. Dit biedt de mogelijkheid om extra synergieën te creëren met betrekking tot de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers van de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Smals stimuleerde in 2020 het hergebruik van intern opleidingsmateriaal via rapid e-learning. Zo werden er 45 webinars georganiseerd en opgenomen met behulp van WebEx, waarvan 8 webinars voor leden van Smals. In 2020 namen meer dan 1780 deelnemers hieraan deel.

Het hergebruik van inhouse geproduceerd opleidingsmateriaal werd aangemoedigd bij leden die over een eAcademy-versie beschikken. Een opleiding staat ter beschikking van de instellingen met een eAcademy-versie die zelf van de mogelijkheden inzake "rapid e-learning" wensen gebruik te maken, om op een kostenefficiënte manier eigen intern opleidingsmateriaal via het leerplatform ter beschikking te stellen. Dit is een kostenefficiënte manier om snel leermodules aan te maken rond thema's die organisatie-specifiek zijn, die vaak gericht zijn op een relatief beperkt publiek, maar ook voor thema's die regelmatig aangepast en bijgewerkt moeten worden.

Verder werden de zogenaamde "JumpStart"-opleidingsprogramma's (intensieve training voor starters met een kennistekort) voor Java-ontwikkelaars en functionele analisten geactualiseerd en aangepast aan het afstandsleren. Er werd een openbare aanbesteding voorbereid die het ook voor de leden mogelijk moet maken om van deze opleidingstrajecten gebruik te maken.

Coaching en zelfsturende teams

In 2020 zette Smals uitgebreid in op individuele coachings en teamcoachings. Leidinggevend op alle hiërarchische niveaus werden individueel gecoacht om hun performantie, proactiviteit, continuïteit, en klantgerichtheid te verhogen en hun veerkracht te behouden in een radicaal veranderde context, waar 100% telewerk het nieuwe normaal werd. In deze context was het belangrijk een online omgeving te creëren waarin interactie tussen de coach en de coachee even krachtig en even vertrouwd als bij een "live" sessie, ook omdat het non-verbale aspect van de communicatie grotendeels wegviel. De traditioneel gebruikte coachingtools en methodieken dienden vertaald te worden naar een online omgeving. Door het werken op afstand verschoven de thema's naar meer zelfleiderschap om de leidinggevendenden te helpen een goede leider te zijn en te blijven voor hun team of afdeling. De balans van deze online coachings is duidelijk positief, hoewel de combinatie van "live" coaching en online coaching de voorkeur krijgt.

Anderzijds werden diverse teams ondersteund vanuit de filosofie van zelfsturende teams om hen efficiënter, effectiever en projectmatiger te laten werken aan hun zelforganisatie en te evolueren naar meer coachend leiderschap. Ook hier werd in de loop van 2020 overgeschakeld naar een 100% online teamcoaching. Klassieke werkvormen (flip charts, post-its, werken in kleine groepjes, diverse spelvormen) werden herdacht om een online alternatief uit te bouwen dat voldoende teaminteractie en betrokkenheid kon genereren. De inhoudelijke focus verschoof naar het behouden van de teamdynamiek in de nieuwe context van 100% telewerk. Tijdens de teamcoachings werd ook vooruitgeblijkt naar "Het nieuwe normaal na de pandemie". Er werd daarbij gekeken naar de mogelijkheden van (zelf)organisatie en (zelf)sturing, gegeven de nieuwe contexten, in functie van de maturiteit binnen de teams en de behoeften van alle stakeholders. Een andere uitdaging was de skills inzake change management en leiderschap binnen Smals te verhogen vanuit een (change) mentoring- en coachingperspectief. Deze teamcoachings droegen bij tot een verhoogd (team)vertrouwen en een verhoogde (team)betrokkenheid, een grotere durf om inhoudelijk in dialoog te gaan en (team)verantwoordelijkheid op te nemen en gericht te focussen op (team)resultaten.

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, gaat Smals bijvoorbeeld na of de gezochte vaardigheden aanwezig zijn in de 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. Het intranet biedt een lijst met functies aan waarvoor de interne medewerkers kunnen solliciteren, terwijl ze via interne mailings regelmatig uitgenodigd worden om kennis te nemen van vacatures bij andere interne diensten of bij een lid en om te solliciteren wanneer ze geïnteresseerd zijn. Smals heeft ook meerdere interne opleidings- en coachingstrajecten ontwikkeld waardoor de ervaren medewerkers hun carrière een nieuwe boost kunnen geven, kunnen evolueren en daarnaast ook zowel hun technische als gedragscompetenties kunnen ontwikkelen. De dienst Loopbaanbegeleiding speelt een cruciale rol in heel dit proces.

In 2020 heeft de dienst Loopbaanbegeleiding 247 loopbaangesprekken gehouden. 103 van deze gesprekken vonden plaats op vraag van de medewerker. De andere gesprekken vonden zowel op initiatief van de dienst Loopbaanbegeleiding plaats, als op vraag van de business in het kader van nieuwe projecten of organisatorische veranderingen. In totaal maakten 97 medewerkers gebruik van de mogelijkheid tot interne mobiliteit. 69 van hen veranderden van functie en/of dienst of team. Drie medewerkers hebben een loopbaantraject beëindigd in 2020, zeven anderen doorlopen een traject en één medewerker is een traject gestart. Een medewerker oefent nu de functie van Teamleader Toepassingsbeheer uit, een andere de functie van Chain Project Leader en nog een andere de functie van Teamleader IT (Platform Service Manager). Het gestarte traject is dit van Chain Service Manager. De lopende trajecten zijn die van Project Leader, Technical Project Leader, Chain Service Manager en Teamleader IT.

De inspanningen die geleverd werden in 2020 om de interne mobiliteit bij Smals te bevorderen hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. Smals is er immers in geslaagd om 42% van de vacatures die op het intranet werden gepubliceerd in te vullen met haar eigen personeel. 75% van de managementfuncties werden ingevuld door interne personeelsleden.

Het welzijn van medewerkers werd in 2020 nog belangrijker

Smals heeft een lange traditie als het over de gezondheid van haar medewerkers gaat. De dienst Welzijn coördineert de activiteiten in dit domein. In 2020 werd de planning van de dienst Welzijn grotendeels bepaald door de coronapandemie. De opvolging van het aantal besmettingen binnen Smals, de voorbereiding van een eventuele terugkeer naar kantoor, het beheer van de risicopersonen en de opvolging van de geldende coronamaatregelen namen veel tijd in beslag.

De dienst Welzijn voerde talrijke gesprekken met medewerkers, onder andere in het kader van mogelijke COVID-19-besmettingen, langdurige afwezigheden, re-integratietrajecten en persoonlijke problematieken.

Verder besteedde de dienst Welzijn aandacht aan de ergonomie om medewerkers zo comfortabel mogelijk te laten werken, zowel op kantoor als thuis. Zo werd een eerste reeks traditionele bureautafels vervangen door elektrisch verstelbare tafels en krijgen de medewerkers advies voor een betere opstelling van de thuiswerkplek.

Daarnaast stond de dienst Welzijn in voor de coördinatie van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, één van de belangrijkste pijlers in het welzijnsbeleid van Smals. De arbeidsarts voert zowel preventieve als werkhervattingsonderzoeken uit en komt tussen in het re-integratieproces van langdurig zieke medewerkers. Medewerkers kunnen ook zelf een consultatie aanvragen. Bovendien kan Smals in haar verschillende gebouwen rekenen op een netwerk van 23 interne EHBO-hulpverleners die regelmatig bijscholingen volgen en collega's in nood helpen.

Een andere vaste activiteit van de dienst Welzijn is de jaarlijkse griepvaccinatie. In 2020 werden 348 mensen ingeënt, wat een mooi resultaat is ondanks de coronapandemie en de schaarste aan griepvaccins. Preventieve kankeropsporingsonderzoeken komen ook elk jaar terug. 261 mensen lieten zich preventief screenen in 2020.

Tot slot werkte de dienst Welzijn actief mee aan diverse initiatieven om stress en burn-out bij de medewerkers te voorkomen. Naast inspiratiesessies voor iedereen en aparte workshops voor leidinggevendenden en medewerkers kunnen interne medewerkers meditatie- en ademhalingssessies volgen tijdens de middag. Sinds de eerste lockdown kunnen medewerkers ook deelnemen aan verschillende webinars die inzoomen op de specifieke noden van medewerkers en leidinggevendenden bij het werken op afstand.

Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2020 hadden 2044 mensen een arbeidsovereenkomst bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2019 is dat een stijging van 90 personen. In voltijdse equivalenten sloot Smals 2020 af op 1938,8 VTE's. Dat is een stijging met 83,2 VTE's ten opzichte van 31 december 2019.

Eind 2020 telde Smals 990 interne medewerkers, 46 meer dan eind 2019. Het aantal gedetacheerde medewerkers steeg met 44 eenheden om uit te komen op 1054 eind 2020. Het aandeel van de gedetacheerden in het personeelsbestand van Smals bleef dus ook in 2020 verder groeien. Op 31 december 2020 waren de ICT'ers goed voor 75,49% van het totale personeelsbestand.

Sociale verkiezingen

Zoals wettelijk voorzien organiseerde Smals in 2020 de vierjaarlijkse sociale verkiezingen binnen de organisatie. Deze verkiezingen zouden normaal plaatsvinden in mei 2020 in de kantoren van Smals. Door de coronacrisis werden zij echter uitgesteld naar de maand november. Om de gezondheid van haar medewerkers te vrijwaren, besliste Smals de stemming op afstand mogelijk te maken.

De medewerkers werden op regelmatige tijdstippen geïnformeerd over de verschillende stappen in de wettelijk voorziene procedure. Alle documenten werden ter beschikking gesteld van zowel de interne als gedetacheerde medewerkers via het intranet van Smals. Verder werd ook fors ingezet op de communicatie rond het verloop van de elektronische verkiezingen op afstand.

Top Employer

Het geïntegreerde personeelsbeleid van Smals werd in 2020 voor de twaalfde keer bekroond met het Top Employer label. Deze certificering is het resultaat van een uitgebreid onderzoek door het Top Employers Institute, een onafhankelijke organisatie die de arbeidsvoorwaarden van toonaangevende werkgevers wereldwijd analyseert. Het onderzoek is gebaseerd op een bevraging met audit en een benchmarkstudie en biedt sollicitanten de zekerheid dat ze solliciteren bij een kwaliteitswerkgever. Alleen erkende bedrijven mogen het Top Employer label voeren, wat de openstaande functies van Smals extra aantrekkingskracht geeft op de arbeidsmarkt. In België werden in 2020 in totaal 73 bedrijven gecertificeerd.



LEDENLIJST

Deze instellingen waren lid van Smals op 20 april 2021.

Leden in categorie A

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

Leden in categorie B

Académie de Recherche et d'Enseignement Supérieur (ARES)
Actiris
Agence wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles
Algemeen Rijksarchief en Rijksarchief in de Provinciën
Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA)
Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Bruxelles Formation
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB)
Centrum voor Cybersecurity België (CCB)
College van hoven en rechtbanken
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)
Commissie voor de regulering van de elektriciteit en het gas (CREG)
Consortium de Validation des Compétences
CRP Les Marronniers
Defensie
Dienst van de Duitstalige Gemeenschap voor zelfbeschikkend leven
Egov vzw
Enabel
En bord de Soignes scrl
Entreprise publique des technologies numériques de l'information et de la communication (ETNIC)
EvereCity
Famiwal
Fedasil
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen & Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle (FANC)
Federaal Migratiecentrum (Myria)
Federaal Instituut voor de bescherming en de bevordering van de rechten van de mens
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
Federale Ombudsman
Federale Politie
FOD Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA)
FOD Binnenlandse Zaken (FOD BIZA)
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking (FOD BUZA)
FOD Economie
FOD Financiën
FOD Justitie
FOD Kanselarij van de Eerste Minister
FOD Mobiliteit en Vervoer
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD VVWL)
Fonds voor Bestaanszekerheid van de metaalverwerkende nijverheid (FBZMN)
Fonds voor Bestaanszekerheid van de werklieden uit het Bouwbedrijf (Constructiv)
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Erkende Ondernemingen die Buurtwerken en -diensten leveren
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de sector van de Elektriciens

Fonds voor de bevordering van de werkgelegenheid en de opleiding in de sector van de makelarij en verzekeringsagentschappen (CEPOM)
 Forem
 Franse Gemeenschapscommissie (Cocof)
 Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)
 Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC)
 Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)
 Institut Wallon de formation en alternance et des indépendants et moyennes entreprises (IFAPME)
 Instituut voor Gerechtelijke Opleiding (IGO)
 Interregionaal Orgaan voor de Gezinsbijslag (ORINT)
 Iriscare
 Kas der geneeskundige verzorging van HR Rail
 Koninklijk Meteorologisch Instituut (KMI)
 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
 POD Wetenschapsbeleid (BELSPO)
 Regie der gebouwen
 Sciensano
 Sefocam vzw
 Service Public de Wallonie
 SIGeDIS
 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 handelsbedrijven van de metaalsector
 Sociaal Fonds voor de inplanting en het onderhoud van parken en tuinen
 Sociaal Fonds voor de lompenbedrijven
 Sociaal Fonds voor de ondernemingen van handel in brandstoffen
 Sociaal Fonds voor de 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
 Vast Comité van Toezicht op de inlichtingen en veiligheidsdiensten
 Vereniging van sectorale instellingen (VSI)
 Vereniging van de Sociale Fondsen van de social-profitsector (VESOFO)
 Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
 Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)
 Vlaams Agentschap voor Innoveren en Ondernemen (VLAIO)
 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 Opgroeien (voorheen Jongerenwelzijn)
 Vlaamse overheid - Agentschap Opgroeien regie (voorheen Kind & Gezin)
 Vlaamse overheid - Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming
 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	Heuveland OCMW	Ranst OCMW
Anderlecht OCMW	Holsbeek OCMW	Rebecq CPAS
Anzegem OCMW	Horebeke OCMW	Rekenhof
Ardoioe OCMW	Horeca Be Pro	Riemst OCMW
Asse OCMW	Houthulst OCMW	Rixensart CPAS
Aubange CPAS	Ixelles CPAS	Roeselare OCMW
Auderghem CPAS	Izegem OCMW	Ronse OCMW
Aywaille CPAS	Jette OCMW	Rotselaar OCMW
Balen OCMW	Kampenhout OCMW	Sainte-Ode CPAS
Bastogne CPAS	Kapelle-op-den-Bos OCMW	Schaerbeek CPAS
Beernem OCMW	Kluisbergen OCMW	Schelle OCMW
Bekkevoort OCMW	Knokke-Heist OCMW	Seneffe CPAS
Belgische Senaat	Kontich OCMW	Sint-Agatha Berchem OCMW
Beringen OCMW	Kortemark OCMW	Sint-Amands OCMW
Berlare OCMW	Kortenaken OCMW	Sint-Joost-ten-Node OCMW
Beveren OCMW	Kortrijk OCMW	Sint-Lambrechts-Woluwe OCMW
Blegny CPAS	Kraainem OCMW	Sint-Martens Latem OCMW
Bonheiden OCMW	Le Roeulx CPAS	Sint-Truiden OCMW
Borgloon OCMW	Lebbeke OCMW	Sombrefe CPAS
Bornem OCMW	Ledegem OCMW	Soumagne CPAS
Brakel OCMW	Lens CPAS	Sprimont CPAS
Bree OCMW	Leuven OCMW	Staden OCMW
Bruxelles CPAS	Les Bons Villers CPAS	Stoumont CPAS
Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen	Libin CPAS	Ternat OCMW
Charleroi CPAS	Liège CPAS	Tessenderlo OCMW
Chaumont-Gistoux CPAS	Lier OCMW	Torhout OCMW
Comblain-au-Pont CPAS	Limbourg CPAS	Tournai CPAS
Consortium Vlaams IT-platform	Linter OCMW	Tremelo OCMW
BelRAI vzw	Lochristi OCMW	Turnhout OCMW
Court-Saint-Étienne CPAS	Lummen OCMW	Uccle CPAS
Chimay CPAS	Maaseik OCMW	Verviers CPAS
De Kamer	Maasmechelen OCMW	Veurne OCMW
Deerlijk OCMW	Malmédy CPAS	Villers-le-Bouillet CPAS
Dessel OCMW	Marchin CPAS	Voeren OCMW
Durbuy CPAS	Merchtem OCMW	Waarschoot OCMW
Eghezée CPAS	Merelbeke OCMW	Watermael-Boitsfort CPAS
Ellezelles CPAS	Middelkerke OCMW	Wervik OCMW
Engis CPAS	Molenbeek-Saint-Jean CPAS	Wetteren OCMW
Esneux CPAS	Mons CPAS	Wevelgem OCMW
Etterbeek CPAS	Moorslede OCMW	Wezembeek-Oppem OCMW
Evere CPAS	Morlanwelz CPAS	Wingene OCMW
Faimes CPAS	Mortsel OCMW	Woluwe-Saint-Pierre CPAS
Fauvillers CPAS	Mouscron CPAS	Wuustwezel OCMW
Florenville CPAS	Muntpunt vzw	Zele OCMW
Genk OCMW	Neerpelt OCMW	Zingem OCMW
Gent OCMW	Nevele OCMW	Zoersel OCMW
Geraardsbergen OCMW	Nieuwpoort OCMW	Zutendaal OCMW
Gerpennes CPAS	Ninove OCMW	Zwevegem OCMW
Gingelom OCMW	Nivelles CPAS	Zwijndrecht OCMW
Grez-Doiceau CPAS	Olne CPAS	Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle (IMIO)
Grimbergen OCMW	Onhaye CPAS	Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ)
Grondwettelijk Hof	Oostende OCMW	Welzijnskoepel West-Brabant
Haacht OCMW	Oosterzele OCMW	Welzijnsregio Noord-Limburg
Halle OCMW	Oud-Turnhout OCMW	
Hamoir CPAS	Ouffet CPAS	
Hamont-Achel OCMW	Pecq CPAS	
Harelbeke OCMW	Perwez CPAS -	
HeLics	Plombières CPAS	
Hensies CPAS	Pont-à-Celles CPAS	
Heron CPAS	Quévy CPAS	
	Raad van State	





**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
Evert Dejans

Vertaling:
David Degrendele

Opmaak:
Quentin Delsaut
Filip Coppens

Productie:
Bucom

Drukwerk:
Hayez (artoos group)

