



Activiteitenverslag

2013



Smals

ICT for society

www.smals.be

INHOUD

3	Voorwoord
4	Focus op sociale zekerheid en gezondheid
5	Expertise, flexibiliteit, standaardisatie en schaalvoordelen
6	'In-house'-dienstverlening binnen helder Europees kader
8	Corporate Social Responsibility
10	Bedrijfsprofiel
10	Raad van Bestuur
11	Strategisch comité – Auditcomité
12	Directiecomité
13	Strategie
15	Auditcomité
17	Kerncijfers
19	Klantenbeheer met focus op synergie en kostenbeheersing
21	Onderzoek
21	Aandacht voor fraudebestrijding en synergie
23	Publicaties
24	Consultancy
26	Projecten
27	Projecten in 2013
44	Overzichtslijst projecten
45	Diensten
46	Nieuwe diensten
48	Competentiecentra
50	Herbruikbare toepassingen
52	Infrastructuur
57	Business services
59	Customer care
60	Human Resources
61	Rekrutering
62	Employer Brand
63	Loopbaanbegeleiding
63	Learning & Development
64	Evolutie medewerkers
64	Top Employer
65	Ledenlijst

VOORWOORD

Smals is 75 jaar jong. Het samenwerkingsmodel waarmee onze sociale zekerheid en gezondheidszorg hun informatiebeheer onderling hebben uitgebouwd, is meer dan ooit relevant. Het is gebaseerd op waardecreatie zonder winst oogmerk, een zuivere focus op het algemeen belang, transparantie en controle, respect voor het wettelijk kader op de overheidsopdrachten, de vrije keuze van de leden, synergie, schaalvoordelen en samenwerking over beleidsniveaus en -domeinen heen. Dit werd in 2013 nogmaals benadrukt binnen de raad van bestuur.

Dankzij de inspanning van al onze medewerkers kon Smals in 2013 een belangrijke productiviteitswinst boeken. Er werd meer gerealiseerd in projecten, diensten en detachering, terwijl de kostprijzen, omzet en het aantal medewerkers stabiel zijn gebleven. Dank aan allen voor zoveel slagkracht.

De leden hebben Smals gevraagd om een coördinerende rol op te nemen in hun strategische zoektocht naar nóg meer ICT-synergie. Die wordt onder meer gezocht in virtualisatie, printbeheer, gezamenlijke ICT-aankopen, elektronisch documentbeheer en harmonisering van de wetgeving.

Recent kreeg Smals de vraag om de Cloud-strategie van de federale overheid mee te realiseren. Twee eigen datacenters, waarin Smals de voorbije jaren fors heeft geïnvesteerd, vormen de hoeksteen van dit initiatief samen met andere datacenters van de overheid. De uitbouw van deze 'community Cloud' is een erkenning van onze expertise en van onze toekomstgerichte keuzes, maar ook een belangrijke uitdaging. We nemen deze handschoen op.

Net als haar leden staat Smals op een kruispunt. De realisatie van de zesde staats hervorming zal belangrijke veranderingen meebrengen in de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. Naast een regionalisering is er ook een groeiende impact van het Europese niveau. Smals is uitstekend geplaatst om de samenwerking tussen de beleidsniveaus te faciliteren op het vlak van ICT-beheer.

Hoe de technologische, economische, ecologische, maatschappelijke en institutionele toekomst er precies zal uitzien, blijft voor een stuk te bepalen. Deze evoluties bepalen mee de toekomstige omgeving waarin Smals zal functioneren. We hebben daarom gekozen voor een strategische oefening, waarin nagedacht werd hoe Smals bij alle mogelijke scenario's in de toekomst succesvol kan zijn.

In elk van deze scenario's zal Smals een aantrekkelijke, stabiele werkgever blijven voor haar meer dan 1750 getalenteerde medewerkers. Dankzij hun motivatie, expertise, ervaring en leervermogen zal Smals er in de toekomst meer dan ooit staan als een performante organisatie en een betrouwbare ICT-partner voor de leden.



Pierre Vandervorst
Voorzitter



Frank Robben
Gedelegeerd bestuurder

FOCUS OP SOCIALE ZEKERHEID EN GEZONDHEID

ICT speelt een steeds grotere rol in de relatie tussen burgers, bedrijven en de overheid. Het internet is dominant geworden als informatiekanaal. Mondige burgers en ondernemers nemen rechtstreeks contact op met de overheid en uiten hun appreciatie of kritiek via sociale en mobiele media. Daardoor ligt de lat inzake e-government en e-health elk jaar hoger.

Binnen de overheid zelf zorgt ICT voor meer efficiëntie, door te kiezen voor procesherziening en door het elektronisch uitwisselen van reeds elders gekende informatie. Alleen al binnen de sociale zekerheid hebben de openbare instellingen in 2013 ruim 945 miljoen berichten elektronisch uitgewisseld via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid, een stijging met ruim 20% tegenover 2012.

Websites en sociale media kunnen specifieke doelgroepen snel inlichten over het beleid. Tot slot biedt de analyse van elektronische gegevens een interessant middel voor beslissingsondersteuning op alle niveaus. Bestaande databanken worden met succes worden ingezet om maatschappelijke trends in de nabije toekomst te voorspellen via Predictive analytics.

Administratieve lasten gehalveerd

De administratieve lasten die wegen op de Belgische ondernemingen en zelfstandigen zijn volgens de jongste cijfers van het Planbureau gehalveerd in tien jaar tijd: van 3,43% van het BBP (2002) naar 1,70% van het BBP (2012). Een belangrijke mijlpaal was de informatisering van de sociale zekerheid met de verplichte elektronische 'Multifunctionele aangifte' (DmfA) vanaf april 2003. In 2013 gaven elk kwartaal zo'n 270.000 werkgevers, rechtstreeks of via hun erkend sociaal secretariaat, de loon- en prestatiegegevens door aan de sociale zekerheid. 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. Voor elke werknemer betekent de elektronische aangifte een garantie van zijn of haar sociale rechten vanaf dag één.

Voor de overheid is informatiebeheer een krachtig hulpmiddel om toekomstgericht te denken en de betaalbaarheid van onze sociale zekerheid op lange termijn te garanderen. De kosten van verzorging en

werkloosheid kunnen beter worden ingeschat, terwijl een krachtige bestrijding van de sociale fraude zorgt voor extra inkomsten.

Digitale informatie voor betere zorgkwaliteit

Binnen gezondheidszorg en welzijn speelt informatietechnologie steeds vaker een beslissende rol. ICT leidt tot administratieve efficiëntie en steeds vaker ook tot het verbeteren van de medische praktijk. Anonieme centrale registers van implantaten tonen aan welke ingrepen na verloop van jaren de beste resultaten geven. Bij een gekend defect met een welbepaald type van kunstheup, pacemaker of ander implantaat zijn dragers zonodig snel terug te vinden. In deze situatie kan informatie levens redden. Dokters zullen steeds vaker een beroep kunnen doen op medische informatie over de patiënt die bij een andere arts of zorginstelling is opgeslagen. Via webservices zijn ziekenhuistoepassingen zoals het elektronisch medisch dossier steeds vaker permanent onderling verbonden. Het eHealth-platform is een performante centrale draaischijf waarlangs private en publieke actoren die informatie veilig uitwisselen, met een gegarandeerde beschikbaarheid voor minstens 99,9% en privacy-garanties volgens de hoogste standaarden. Overall in België kunnen dokters vandaag de terugbetaling van dure medicijnen onder strikte medische voorwaarden (het zogenaamde Hoofdstuk IV) online aanvragen. Hierdoor krijgt de patiënt veel sneller uitsluitel en kan de behandeling meteen starten. Ruim 70% van de patiënten krijgt onmiddellijk antwoord, wat tot voor kort dagen of zelfs weken kon duren.

In Vlaanderen kunnen alle huisartsen en niet-medische zorgverstrekkers sinds 2013 het medicatieschema van hun patiënt en de vaccinatiehistoriek nakijken in de sterk beveiligde zorgkluis Vitalink. Smals zorgt er mee voor dat informatie goed terecht komt: op het juiste moment, bij de juiste actoren, in alle veiligheid.

EXPERTISE, FLEXIBILITEIT, STANDAARDISATIE EN SCHAALVOORDELEN

Smals is een private vzw die gemeenschappelijke ICT-diensten uitbouwt voor de publieke instellingen van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. Expertise in informatiebeheer is een schaars goed. Sinds de oprichting van Smals in 1939 ligt de focus op gemeenschappelijk beheer, het delen van kennis en technische standaardisatie in informatiebeheer. De uitbouw van een gedeelde ICT-infrastructuur voor meerdere publieke instellingen geeft bovendien aanleiding tot belangrijke schaalvoordelen.

De keuze voor de vzw-rechtsvorm heeft Smals al sinds haar oprichting een pragmatisch, flexibel kader geboden, dat toelaat om beter in te spelen op de noden van de instellingen enerzijds en op de snelle evolutie van de technologie en de ICT-markt anderzijds. Getalenteerde specialisten in het ICT-domein zijn, mede dankzij de marktconforme arbeidsvoorwaarden en de aantrekking van het werkgeversmerk Smals, snel inzetbaar voor de leden.

In de rekrutering en retentie van getalenteerde medewerkers biedt Smals als private vzw een antwoord op de evoluties in de privémarkt. De beschikbaarheid van ICT-specialisten met een uitstekende kennis van de publieke sector is immers cruciaal om een antwoord te bieden op uitdagingen zoals de vraag om bestuurlijke efficiëntie, de vergrijzing binnen de publieke instellingen, klantgerichte dienstverlening en structurele besparingen.

Flexibiliteit en standaardisatie

Publieke instellingen doen steeds vaker een beroep op Smals om snel en duurzaam competente ICT-krachten aan te trekken. De 'shared services'-aanpak biedt ook belangrijke voordelen dankzij de uitbouw van een gemeenschappelijke ICT-infrastructuur op grote schaal, de voordelen van technische standaardisatie, het delen van expertise en 'best practices' en de flexibele inzet van mensen en middelen voor nieuwe projecten.

In de Belgische sociale zekerheid en gezondheidszorg zijn e-governmentdiensten uitgroeid tot een ecosysteem, dat de missie van de individuele instellingen overstijgt. De waarde van informatie stijgt naarmate meer partijen ervan gebruik maken, met respect voor veiligheid en privacy. Om een maximale uitwisselbaarheid te garanderen, is een stuk technologische standaardisatie noodzakelijk. Smals helpt haar leden daarom te streven naar open standaarden, hergebruik van code en uitwisseling van expertise. Zo gaan flexibiliteit en standaardisatie hand in hand.

Focus en vertrouwen

Terreinkennis is onontbeerlijk. De jarenlange focus van Smals op de sociale zekerheid en de gezondheidszorg bevordert de samenhang tussen de ICT-oplossingen en de reële noden van de lidinstellingen. Zo'n langdurige samenwerking leidt tot sterke resultaten. Zowat driekwart van de activiteiten van Smals lopen binnen de sociale zekerheid en gezondheidszorg. Smals werkt voor andere openbare instellingen, op hun vraag, voor zover dit bijvoorbeeld extra schaalvoordelen oplevert. Haar ervaring staat ook ter beschikking van alle bestuursniveaus die zich in de toekomst met domeinen van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg zullen bezighouden, als gevolg van de zesde staatshervorming.



'IN-HOUSE'-DIENSTVERLENING BINNEN HELDER EUROPEES KADER

Smals biedt 'shared services' aan, ICT-diensten die in opdracht van de leden in gemeenschappelijk beheer worden uitgebouwd. Het bedrijfsmodel van Smals beantwoordt aan de Europese criteria voor 'in-house'-dienstverlening binnen de overheid. Door centralisatie en gemeenschappelijk beheer te combineren met een strikte focus op de ICT-noden van de leden genieten onze publieke instellingen van performante informatisering, maximale flexibiliteit en minimale kosten.

De ICT-diensten van Smals zijn uitsluitend gericht op aanbestedende overheden die lid zijn van de vzw en die een daadwerkelijke controle uitoefenen over haar werking. Smals biedt haar diensten uitsluitend aan leden en aan kostprijs aan. In die zin werkt de vzw als een 'quasi-interne' ICT-dienstenorganisatie met een zuivere focus op de publieke sector, voornamelijk op het domein van de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. Omwille van de zuivere focus op de ICT-noden van haar leden en de daadwerkelijke controle van de leden over strategie en belangrijke beslissingen, gelden de activiteiten van Smals als 'in-house' dienstverlening.

De Belgische wet op de oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid verplicht de daarin opgesomde instanties die zich verenigen voor de gezamenlijke verwezenlijking van hun ICT-behoefte, om dat te doen in de vorm van een kostendelende vzw (15 januari 1990, hoofdzakelijk artikel 17bis). De leden beschikken over een effectief toezicht op de werking en de strategie van Smals, onder meer via de Algemene Vergadering, de Raad van Bestuur, het Strategisch Comité en het Auditcomité.

Nieuwe statuten

Het wettelijk kader over 'in-house' opdrachten werd recent verder verduidelijkt door de Europese richtlijn 2014/24/EU, in het bijzonder artikel 12, aangenomen op 26 februari 2014. Eerder had rechtspraak van het Europees Hof van Justitie al in dezelfde zin geoordeeld. De nieuwe richtlijn benadrukt dat alle leden een vertegenwoordiger hebben in de belangrijkste beslissingsorganen, zodat ze een daadwerkelijke controle behouden over strategische objectieven en belangrijke beslissingen.

Om volledig in lijn te blijven met de Europese wetgeving werden de statuten van de vzw Smals reeds aangepast door de algemene vergadering van 19 juni 2013. De belangrijkste aanpassing is dat het historische onderscheid tussen gewone leden en toegestreden leden verdwijnt. Alle aangesloten

instellingen worden gewone leden, met een gewogen stemrecht binnen de Algemene Vergadering. Per categorie zullen zij één of meerdere bestuurders kunnen voordragen voor de Raad van Bestuur.

Transparantie

Dankzij de status van 'in-house' dienstverlener kunnen de leden specifieke ICT-opdrachten rechtstreeks in overleg met Smals opstarten en bijsturen. Het kader voor de samenwerking tussen Smals en haar leden berust op de basisvoorwaarden van het lidmaatschap, de zogenaamde Algemene Samenwerkingsmodaliteiten (ASM). Specifieke doelstellingen en wederzijdse engagementen over een project, dienst of detachering worden vastgelegd in een Bijzondere Samenwerkingsmodaliteit (BSM). Details over de uitvoering van een project staan vermeld in het project charter, voor diensten in de bijhorende SLA (Service Level Agreement).

Smals en haar klanten-leden hechten veel belang aan afspraken, transparantie en voorspelbare budgetten. Per opdracht beschikt de klantorganisatie over een duidelijk overzicht van de geleverde diensten en een heldere projectie van de verwachte uitgaven.

Gezamenlijke ICT-aankopen

Door haar status als 'in-house'-dienstverlener kwalificeert Smals zelf als aanbestedende overheid en is de overheidsopdrachtenwetgeving van toepassing wanneer de vzw een beroep doet op de private ICT-markt. Voor elke aankoop van hardware, software en ICT-diensten respecteert Smals dus dezelfde procedures als de publieke sector zelf.

Dankzij haar zuivere focus op ICT heeft Smals een ruime expertise opgebouwd inzake overheidsopdrachten voor hardware, software en bijhorende diensten. Door haar terreinkennis en schaalvoordelen slaagt Smals er systematisch in om competitieve prijzen te bedingen voor de juiste producten en diensten.

De meeste ICT-raamovereenkomsten bevatten een overheidsopdrachtcentrale-clausule waarmee Smals-leden die dit wensen ook dezelfde producten of diensten kunnen afnemen aan dezelfde voorwaarden, zonder nood aan een aparte procedure. Publieke instellingen met gelijklopende

ICT-noden vermijden zo de investering, het risico en de doorlooptijd van een aparte overheidsopdracht. Leveranciers die intekenen op de overheidsopdrachten van Smals zien hun investering beloond met extra bestellingen tegen minimale bijkomende formaliteiten.



DUURZAME WAARDEN IN DAGELIJKSE ICT-REALITEIT

Maatschappelijk engagement is voor veel Smals-leden een deel van hun basisopdracht. Het is logisch dat hun vertrouwde ICT-partner dezelfde waarden deelt. Sociale bescherming en gelijke kansen, gezondheid en respect voor het leefmilieu, respect voor budgettaire verantwoordelijkheid en het verantwoord gebruik van openbare middelen zijn ook onze bezorgdheid.

Smals maakt zich de doelstellingen en waarden van haar leden eigen. Hun maatschappelijke taak is de onze, in domeinen zoals gezondheid, gelijkheidsbeleid en respect voor het leefmilieu. In 2013 werd het programma rond Corporate Social Responsibility (CSR), of maatschappelijk verantwoord ondernemen, verder uitgebouwd met dank aan de inzet van vele medewerkers.

Smals brengt haar sociaal, ecologisch en budgettair engagement in kaart, zorgt voor interne promotie en past best practices bedrijfsbreed toe. Het CSR-programma biedt een kader voor het engagement dat vele medewerkers al jarenlang nemen binnen Smals. De inspanningen inzake CSR hebben betrekking op de zorg voor onze medemens (people), onze omgeving (planet) en het zorgzaam besteden van overheidsmiddelen (profit).

Opleiding, gezondheid en gelijke kansen

In 2013 werkten er liefst 17 nationaliteiten voor Smals. Zo'n 29% van alle medewerkers en zo'n 17% van de ICT-collega's is vrouwelijk. Met meer dan één op zes vrouwelijke ICT'ers doet Smals het merkbaar beter dan het sectorgemiddelde.

Smals voert een gelijkheidsbeleid. Bij de aanwerving en in de verdere loopbaan zijn de competenties van onze mensen bepalend, ongeacht hun sekse, leeftijd, afkomst, nationaliteit of etnische origine, seksuele geaardheid, geloofsen levensbeschouwing, politieke voorkeur, handicap of lichamenlijk kenmerk. Als werkgever treedt Smals correct en respectvol op ten aanzien van iedereen, en verwacht dit ook van haar medewerkers. We onthouden ons van elke vorm van racisme en discriminatie en behandelen iedereen met dezelfde eerbied voor diens waardigheid, gevoelens en overtuigingen.

Smals gelooft rotsvast in een goede balans tussen werk en privé. Dit is de basis voor persoonlijke ontwikkeling, motivatie en retentie. In de praktijk

gaat het om investeringen in goed bereikbare kantoren, flexibele werktijden, telewerk, realistische taakpakketten, talrijke mogelijkheden voor interne promotie en actieve begeleiding van medewerkers die het einde van hun carrière naderen. Dit resulteert in een hoge werkelijke pensioenlijftijd en een actieve rekrutering van zeer ervaren medewerkers.

Smals zorgt voor kwalitatieve werkgelegenheid aan marktconforme voorwaarden, een stabiele organisatie en duurzame groei in een vakdomein dat extreem snel evolueert. De vzw investeert fors in opleiding, voor een totaal van zo'n 3,4 miljoen Euro in 2013.

Bijzondere kansengroepen worden aangespoord om een ICT-carrière uit te bouwen. Dankzij een samenwerking met de gespecialiseerde organisatie Passwerk (www.passwerk.be) zette Smals al meerdere mensen met een autismespectrumstoornis aan het werk in domeinen zoals software-testing en operationele ondersteuning.

Gezondheid is een zaak van bewustzijn en preventie. Smals biedt haar medewerkers daarom elk jaar een vrijwillig kankeronderzoek aan en een vrijwillige inenting tegen griep. Om de drempel zo laag mogelijk te houden, gebeurt dit geheel kosteloos en tijdens de werkuren. Er is bijzondere aandacht voor informatie en promotie over gezonde voeding. Meermaals per maand krijgen alle medewerkers gratis fruit aangereikt. Smals zorgt binnen de bedrijfsmuren voor yogasessies, voor interessante voorwaarden bij nabijgelegen sportfaciliteiten en voor gratis deelname aan sportieve evenementen zoals de 20-kilometerloop door Brussel. Steeds meer medewerkers komen met de fiets naar het werk, dankzij een aangepaste infrastructuur met douches en een actieve promotie in het kader van 'Bike to Work'.

"Uit ons grondige, onafhankelijke onderzoek is gebleken dat Smals uitstekende arbeidsomstandigheden biedt, talent koestert en ontwikkelt op alle niveaus van de organisatie"
(Top Employers Institute, 2014)



Energiezuinige kantoren en duurzame mobiliteit

Smals streeft ernaar om de ecologische voetafdruk van haar activiteiten te beperken, onder meer inzake het stroomverbruik en de vervoersmodaliteiten. Het hoofdgebouw aan de Fonsnylaan is een voorbeeld van bereikbaarheid en energierendement. Ook het nieuwe bedrijfsgebouw aan de Willebroekkaai scoort hier uitstekend. Individuele lichtschakelaars, thermostaten en een automatische shutdown van ongebruikte pc's na kantoortijd beperken verder het energieverbruik. Als energieleverancier voor elektriciteit heeft Smals gekozen voor een aanbieder die het meest gunstige aanbod deed met 100% hernieuwbare (groene) energie.

De beide datacenters van Smals zijn uitgerust met innovatieve nieuwe koelsystemen. Die garanderen een optimale omgevingstemperatuur voor de computerruimte. Dankzij het gecombineerde gebruik van koude buitenlucht, waterkoeling vanuit het nabijgelegen kanaal Brussel-Charleroi

en de klassieke elektrische koeling kon Smals het stroomverbruik van de koelsystemen met zo'n 45% verlagen. Aangezien de stroomfactuur voor de koeling een belangrijke factor is in de operationele kost van beide datacenters, komt deze investering ook rechtstreeks onze leden ten goede. Volgens het multimodale vervoersrapport van het Brussels Gewest kwamen bijna 90% van alle medewerkers in de Brusselse Smals-vestigingen in 2013 met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets naar het werk. De Smals-medewerkers dragen op die manier bij tot een gezonde omgeving en het ontlasten van de Brusselse verkeersknoop. De Brusselse staatssecretaris voor mobiliteit kwam Smals onlangs persoonlijk feliciteren met deze opmerkelijke prestatie.

Overheidsmiddelen met zorg besteed

In tijden van budgettaire krapte streeft Smals ernaar om de financiële middelen van haar leden zo zorgvuldig mogelijk te gebruiken. Schaalvergroting en centralisatie zijn de hoeksteen van het Smals-model. Naarmate meer publieke instellingen gebruik kunnen maken van een gedeelde ICT-infrastructuur en de ontwikkeling en ondersteuning van hun toepassingen standaardiseren, daalt de ICT-kost per eenheid. Smals blijft streven naar een gezonde kostenstructuur. Om haar leden een optimale prijs-kwaliteitverhouding te bieden, vergelijken we onze eenheidsprijzen regelmatig met die van de privémarkt.

Afgeschreven hardware krijgt bij Smals een tweede leven dankzij de samenwerking met de vzw Close the Gap. Gebruikt computermateriaal zoals PC's, beeldschermen en servers krijgt, voor zover dit door Smals wordt aangeduid voor hergebruik, een volledige oprissing (refurbishing) bij een gespecialiseerde firma in België. Alle gegevens die eventueel nog op harde schijven zijn achtergebleven, worden daarbij volledig en onherstelbaar uitgewist. Smals ontvangt een overzicht welke items werden klaargemaakt voor hergebruik, of eventueel vernietigd, inclusief een certificaat over de gegevensvernietiging.

De kosten voor het afvoeren van de hardware en de 'refurbishing' worden gedragen door de vzw Close the Gap. Die doneert het computermateriaal aan zorgvuldig gekozen ontwikkelingsprojecten in 35 landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië. Smals bespaart zo op de kosten voor de gegevensvernietiging en het afvoeren van de hardware, terwijl het belangeloos ondersteuning biedt aan de ontwikkeling van onderwijs, gezondheidszorg en sociaal werk voor de minstbedeelden.

Bestuursorganen

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (RB), benoemd door de Algemene Vergadering, biedt bij uitstek een doorslaggevend controlemiddel van de lidinstellingen over het beleid van Smals. De Raad van Bestuur beslist onder meer over de modaliteiten voor samenwerking en de verdeling van kosten onder de leden, de strategische doelstellingen en belangrijke investeringen. De Raad van Bestuur draagt de begroting voor aan de Algemene Vergadering en benoemt de Voorzitter, Ondervoorzitter, Gedelegeerd bestuurder, Plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder, Algemeen directeur, Secretaris en leden van het Directiecomité. Op 1 juni 2014 hadden volgende personen zitting in de Raad van Bestuur:

Pierre Vandervorst – voorzitter

François Florizoone – ondervoorzitter

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

Frank Robben – gedelegeerd bestuurder

Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

Jacqueline De Baets – plaatsvervangend gedelegeerd bestuurder

Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)

Georges Carlens – bestuurder

Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)

Dirk Cuypers – bestuurder

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen & Leefmilieu

Marc De Block – bestuurder

Rijksdienst voor Pensioenen (RVP)

Jo De Cock – bestuurder

Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Jan Deprest – bestuurder

Egov vzw

Karel Deridder – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Thibaut Duvillier – bestuurder

eHealth-platform

Raphaël Jehotte – bestuurder

Beleidscel van de Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid

Christine Miclotte – bestuurder

Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV)

Jean Moureaux – bestuurder

Sigedis vzw

Anne Ottevaere – bestuurder

Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW)

Yves Roger – bestuurder

Vertegenwoordiger van de Minister van Begroting

Koen Snyders – bestuurder

Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

Frank Van Massenhove – bestuurder

FOD Sociale Zekerheid

Jean-Marc Vandenberg – bestuurder

Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVV)

Luc Vanneste – bestuurder

Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV)

Strategisch Comité

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

De leden van het Strategisch Comité op 31 december 2013 waren:

- dhr Frank Robben – gedelegeerd bestuurder Smals, voorzitter
- dhr Georges Carlens – RVA
- dhr Dirk Cuypers – FOD VWL
- mw Jacqueline De Baets – FAO
- dhr Jo De Cock – RIZIV
- dhr Jan Deprest – Egov
- dhr Koen Snyders – RSZ
- dhr Pierre Vandervorst – Smals
- dhr Luc Vanneste – RJV
- de leden van het directiecomité van Smals

Auditcomité

Het Auditcomité werd geïnstalleerd op 31 september 2010 en rapporteert aan de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit vijf leden van de Raad van Bestuur en vier externe leden. Op 31 december 2013 waren de volgende personen lid van het Auditcomité:

- dhr Koen Snyders (RSZ), voorzitter
- dhr Karel Baeck, externe expert
- dhr Georges Carlens (RVA)
- dhr Dirk Cuypers (FOD VWL)
- mw Jacqueline De Baets (FAO)
- dhr Frank Robben (KSZ)
- dhr Pierre Vandervorst (Smals)
- dhr Harald van Outryve d'Ydewalle, externe expert
- mw Josiane Van Waesberghe, externe experte

Karel Baeck is voormalig administrateur-generaal van de RVA. Harald van Outryve d'Ydewalle is diensthoofd Interne audit, Compliance en Enterprise portfolio management bij Elia. Josiane Van Waesberghe is diensthoofd interne audit bij de FOD Mobiliteit en Vervoer en bestuurslid van IIA België.

De activiteiten rond Interne Audit en de rapportering aan het Auditcomité worden geleid door Marc Vael, Chief Audit Executive bij Smals. Dankzij zijn jarenlange ervaring is hij een internationaal erkende autoriteit in het vak. Marc Vael werd ook in 2013 verkozen als International Vice President van ISACA, de wereldwijde organisatie met meer dan 115.000 leden in 165 landen die expertise uitwisselt en certificeert rond IT-governance, IT-risicobeheer, informatieveiligheid en IT-audit. Hij is sinds 2013 lid van de Permanente Stakeholders-groep van het European Network & Information Security Agency (ENISA), het agentschap van de Europese Commissie voor informatieveiligheid. Marc Vael is ook permanent lid van het redactiecomité van IIA BELGIUM.

Directiecomité

Het directiecomité vertaalt de bedrijfsstrategie concreet naar de dagelijkse leiding van de vzw. Het comité staat onder de strategische leiding van Frank Robben, gedelegeerd bestuurder, en onder de operationele leiding van Jean-Luc Vanneste, managing director. Op 31 december 2013 bestond het directiecomité verder uit Kristof De Wit, Fanny Taildeman, Guy Van Hooveld, Stefan Vanhoof en Johan Vercruysse.



Kristof De Wit, Guy Van Hooveld, Frank Robben, Jean-Luc Vanneste, Fanny Taildeman, Stefan Vanhoof, Johan Vercruysse

Strategie

Mission statement

De baseline “ICT for Society” is formeel in de missie 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 appreciatie criterium en wil zo hun bevoorrechte ICT-partner blijven.

Strategische doelstellingen

De strategische doelstellingen bepalen het beleid van Smals op langere termijn. Sinds 2002 hanteert Smals de onderstaande 8 klemtonen:

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

| 13

De resultaten op het vlak van deze 8 strategische doelstellingen worden opgevolgd aan de hand van “Key Performance Indicators” (KPI’s) die maandelijks vergeleken worden met de doelstellingen. Deze opvolging vormt de basis voor maatregelen of bijsturing in de loop van het jaar.

In 2013 realiseerde Smals meer dan 90% van de strategische meetpunten. Daarbij vormen de prestaties op het vlak van de SLA’s een fundamenteel punt. In 2012 en in 2013 werd hier een mooie vooruitgang geboekt. De enquête bij de klanten toont een lichte vooruitgang op het vlak van de klanttevredenheid in vergelijking met 2011. De kerndoelgroep ziet Smals als een sterke partner om hun gebruikers moderne diensten te bieden.

De strikte opvolging van budgetten en de continue aandacht voor het optimaliseren van de werking werd concreet gemaakt in de bedrijfswijde prioriteiten. Er werden acties gedefinieerd en maatregelen genomen die resulteerden in een aanzienlijke productiviteitsstijging. De succesvolle realisatie van deze prioriteit had een sterk positieve impact op de strategische doelstelling “effectiviteit en efficiëntie”.

Het werkterrein van Smals verandert sterk en het is noodzakelijk om soepel te kunnen inspelen op de opportuniteiten die zich aandienen. Tegelijk wil Smals de potentiële risico’s goed beheren. Daarom hield het Strategisch Comité eind 2013 een strategische denkoefening waarbij gebruik gemaakt werd van de methode van het scenariodenken. Dankzij deze oefening zijn we optimaal voorbereid op de veranderingen die de toekomst van Smals sterk kunnen beïnvloeden.



Bedrijfswijde doelstellingen en prioriteiten in 2013

Smals beseft dat haar leden werken in budgettair moeilijke omstandigheden. De evolutie van de eenheidsprijzen die Smals hanteert ligt ruim lager dan de inflatie en de loonevolutie. Deze trend werd aanzienlijk ondersteund door de inspanningen op het vlak van de productiviteit, de eerste bedrijfswijde prioriteit van 2013.

Een tweede prioriteit was gericht op het behalen van resultaten voor de klanten. Dit nam de vorm van het respect van de SLA's. Ook hier werd, net als in 2012, een mooie vooruitgang gemaakt.

Een derde prioriteit was gericht op de synergie tussen de instellingen. Samen met het college van Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid werden 5 programma's voor synergiën gelanceerd. Het is hierbij de bedoeling om synergie te realiseren over de individuele instellingen heen. Smals speelt hierin een voortrekkersrol.

Risicobeheer

Smals hanteert een risico-identificatiemodel dat meer dan 400 gekende bedrijfsrisico's in kaart heeft gebracht in 2013. De waarschijnlijkheid, de mogelijke impact en het bereikte niveau van risicobeheersing worden geëvalueerd voor alle geïdentificeerde risico's. Het eindresultaat draagt bij om binnen Smals de juiste prioriteiten te stellen en om het niveau van controle verder te versterken.

Vanaf 2013 dienen de verslagen en aanbevelingen van interne audit ook als een kanaal om risico's te identificeren, wat leidde tot een verdubbeling van het aantal geïdentificeerde risico's tegenover 2012. De klassieke top-down-aanpak rond risicobeheer wordt aangevuld met een bottom-up-kanaal. Via de risicobeheertoepassing RiskVision – op maat ontwikkeld door Smals – hebben alle medewerkers de mogelijkheid om nieuwe risico's die ze ontdekken binnen hun dienst of binnen het bedrijf, gestructureerd mee te delen aan de Risk Manager.

Dankzij een steeds bredere participatie in de beheersing van risico's helpen de medewerkers om de werkprocessen en de kwaliteit van geleverde diensten verder te blijven verbeteren. Gekende risico's worden structureel opgevolgd via KPI's: Smals streeft naar een validatie van elk nieuw risico binnen een periode van drie maanden en naar een graduele verbetering van het aandeel opgevolgde risico's.

Om een aantal correctieve acties in de praktijk te valideren, koos Smals bovendien voor een simulatie van acht risicoscenario's, op het vlak van:

- Informatieveiligheid
- Fysieke veiligheid
- Security awareness bij de interne medewerkers van Smals
- Bereik van interne communicatiekanalen
- Impact van omgevingsrisico's op de werking van een datacenter
- Toegang tot de bedrijfsgebouwen
- Reputatieschade
- Procedures voor crisiscommunicatie.

Auditcomité

Het Auditcomité van Smals vzw, dat werd opgericht op 10 september 2010, is een adviserend subcomité van de Raad van Bestuur. Het Auditcomité bestaat uit zes leden van de Raad van Bestuur en drie externe leden. In het boekjaar 2013 werd het voorzitterschap van het auditcomité uitgeoefend door de heer Koen Snyders, administrateur-generaal van de RSZ. Eén intern lid werd in de loop van 2013 in het Auditcomité naar aanleiding van zijn oppensioenstelling vervangen door een nieuw intern lid. De dienst Interne Audit, die rechtstreeks rapporteert aan het Auditcomité, staat onder leiding van de heer Marc Vael.

Onafhankelijkheid en deskundigheid

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

Taken en bevoegdheden

Het Auditcomité van Smals vzw verleent de Raad van Bestuur bijstand in de uitoefening van zijn toezichtsoopdracht 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. Het toezicht bestrijkt eveneens de monitoring van de periodieke financiële informatie vóór deze wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur van Smals.

2. Interne controle en risicobeheer

Minstens één keer per jaar onderzoekt het Auditcomité de doeltreffendheid van de interne controlesystemen en het risicobeheer, opgezet door het uitvoerend management, om er zich van te vergewissen dat de voornaamste risico's (met inbegrip van de risico's die verband houden met de naleving van de geldende wetgeving en reglementering) behoorlijk geïdentificeerd en beheerd worden. Daartoe bezorgt de risico manager 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 2013 analyseerde het Auditcomité het auditplan 2013, het activiteitenverslag 2012, alsook de periodieke verslagen over de opvolging van de aanbevelingen. Deze verslagen werden goedgekeurd.

4. Wettelijke controle van de jaar- en geconsolideerde rekeningen

In 2013 rapporteerde het Auditcomité aan de Raad van Bestuur over de geconsolideerde financiële resultaten van Smals op 31 december 2012. Na beoordeling van de toelichtingen die werden verstrekt door de directie van Smals en de externe bedrijfsrevisoren, verleende het Auditcomité een positief advies aan de Raad van Bestuur over de financiële resultaten en de feiten die deze resultaten beïnvloedden.

5. Externe auditfunctie en opvolging van de onafhankelijkheid van de externe bedrijfsrevisor(en)

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

Dienst Interne audit

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

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

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

Tenslotte werkt de dienst Interne audit samen met de externe bedrijfsrevisor 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.

De dienst Interne Audit bestond in 2013 uit 2 voltijdse werknemers en staat onder leiding van Marc Vael.

Activiteiten van het Auditcomité

Het Auditcomité vergaderde in 2013 vier maal in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur, het diensthoofd Interne Audit en één departementsdirecteur van Smals vzw. De verslagen van de dienst Interne Audit vormden vaste agendapunten.

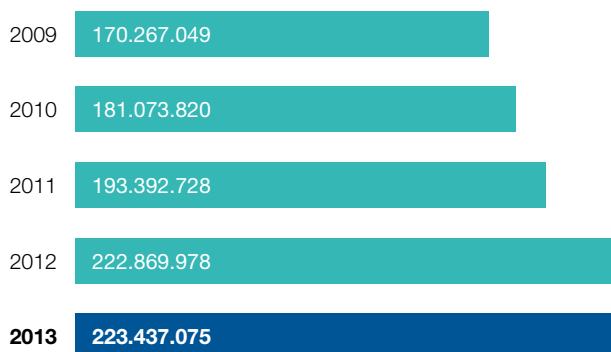
Het verslag van de dienst Interne Audit verstreekte telkens een overzicht van de recente auditverslagen. Het Auditcomité nam ook kennis van de uitvoering van de auditplanning voor 2013 en keurde de auditplanning voor 2014 goed.

Het Auditcomité werd geïnformeerd over de voortgang van de implementatie van de auditaanbevelingen. De vertegenwoordigers van de externe bedrijfsrevisor verstrekten toelichting bij hun belangrijkste controlebevindingen.

In de loop van het jaar 2013 nam het Auditcomité kennis van de verslagen over het proces van kostprijsberekening, incidentbeheer, release management, aankoopbeheer, rekrutering, HR legale aspecten en vorming van personeel. Daarnaast nam het Auditcomité ook kennis van de stand van zaken rond risicobeheer binnen Smals vzw.

Kerncijfers

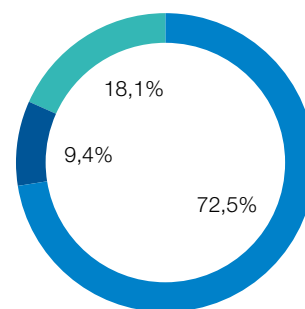
Evolutie van de omzet 2009-2013



	2009	2010	2011	2012	2013
Omzet (EUR)	170.267.049	181.073.820	193.392.728	222.869.978	223.437.075

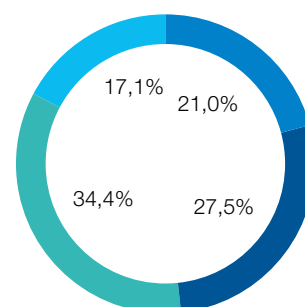
Samenstelling van de omzet naar klantengroep

Openbare instellingen van Sociale Zekerheid en Federale parastatalen	162.027.205 Euro	72,5%
Federale overheidsdiensten	20.979.068 Euro	9,4%
Andere (oa. vzw eGov, Sigedis, Kind&Gezin)	40.430.802 Euro	18,1%



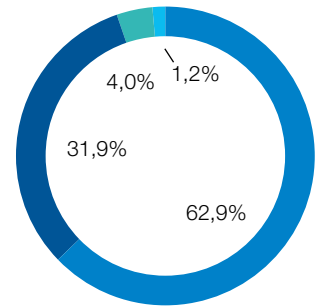
Samenstelling van de omzet naar activiteiten

Analyse en ontwikkeling van toepassingen	47.008.490 Euro	21,0%
ICT-infrastructuurbeheer, operationele diensten en andere	61.391.671 Euro	27,5%
Detachering	76.740.977 Euro	34,4%
Externe ICT-consultants voor leden	38.295.937 Euro	17,1%



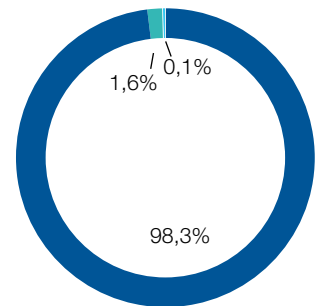
Kostenstructuur

	2012	2013
Lonen, sociale lasten en pensioenen	59,7%	62,9%
Diensten, diverse goederen	34,9%	31,9%
Afschrijvingen, voorzieningen	4,1%	4,0%
Andere	1,3%	1,2%



Opbrengsten

	2012	2013
Omzet	97,4%	98,3%
Andere bedrijfsopbrengsten	2,5%	1,6%
Financiële opbrengsten	0,1%	0,1%



Aantal werknemers 2009-2013

2009	1304	262	1566
2010	1369	295	1664
2011	1392	297	1689
2012	1484	274	1758
2013	1477	279	1756

Jaar	Voltijds	Deeltijds	Totaal
2009	1304	262	1566
2010	1369	295	1664
2011	1392	297	1689
2012	1484	274	1758
2013	1477	279	1756

KLANTENBEHEER MET FOCUS OP SYNERGIE EN KOSTENBEHEERSING

Dankzij een jarenlange intense samenwerking en een blijvende focus op sociale zekerheid en gezondheidszorg kent Smals de ICT-noden van haar leden door en door. Deze partnerrelatie is gebouwd op vertrouwen en gericht op de creatie van meerwaarde. In 2013 ging er bijzondere aandacht naar synergie tussen de Smals-leden en kostenbeheersing door toekomstgerichte keuzes.

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

Community Cloud

Kostenbeheersing is ook in 2013 een cruciale opdracht voor alle publieke instellingen in de sociale zekerheid en de gezondheidszorg. ICT kan hierin een bepalende rol spelen, zowel door het terugbrengen van de operationele kosten binnen ICT, door het investeren in ICT-gedreven procesverbeteringen en door initiatieven op basis van nieuwe ICT-gedreven inzichten.

Binnen de sociale zekerheid deed Smals daarom concrete voorstellen voor de gezamenlijke uitbouw van een 'Community Cloud' – een flexibele, performante infrastructuur voor de uitbouw van ICT-diensten in gezamenlijk beheer. De technologiesprong die hiervoor nodig is, vraagt een gezamenlijke investering in een geïntegreerd platform, gericht op kostenreductie, rationalisatie en optimalisatie van de bestaande ICT-platformen. Het overleg met Fedict werd opgestart om te komen tot een overheids-Cloud, teneinde de fysieke infrastructuur te virtualiseren. Dit virtuele datacenter zal door Smals als een dienst worden aangeboden aan haar leden.

Smals bestudeert ook de haalbaarheid van synergieën op basis van een rondvraag bij haar leden omtrent gemeenschappelijke uitdagingen en opportuniteiten:

- Het terugbrengen van operationele ICT-kosten door consolidatie, centralisatie en samenwerking (oa. printbeheer, centralisatie van ICT-aankopen)
- Consolidatie, centralisatie en samenwerking op het vlak van ICT-gesteunde processen (oa. elektronische workflows, postverzending)
- Initiatieven dankzij ICT-gedreven inzichten (oa. 'Big data'-analyses).

Service meetings

Wanneer een nieuwe toepassing operationeel is, zorgen regelmatige 'service meetings' bij de klant voor een passende rapportering en een snelle detectie van eventuele noden, incidenten of verbeterpunten. Vooraf leggen Service Level Agreements (SLA's) reeds de kenmerken en garanties van de dienstverlening duidelijk vast. Smals streeft ernaar om de SLA's zoveel mogelijk vanuit de concrete situatie van de klant op te stellen, eerder dan vanuit technische elementen. Op het einde van 2013 waren 301 SLA's operationeel, waaronder 105 nieuwe of geactualiseerde SLA's. Ze vormen een objectieve leidraad voor de service meetings, die een permanente verbetering van de dienstverlening nastreven. Tijdens de service meetings bundelt Smals waar mogelijk evaluatie van de interne dienstverlening en de samenwerking met gedetacheerde ICT-medewerkers.

Detachering

Meer dan 30 lidinstellingen maken gebruik van het Smals-aanbod voor detachering van gespecialiseerde medewerkers. Deze diensten waren in 2013 goed voor meer dan één derde van de totale omzet van Smals en liefst 48% van het totale aantal medewerkers. Om deze belangrijke samenwerking in goede banen te leiden zorgt een HR-begeleidingsgroep voor overleg tussen de leden en Smals.

De HR-werkgroep vormt een gewaardeerde aanvulling op de servicemeetings en laat toe om het detacheringsaanbod van Smals permanent te evalueren en te verbeteren binnen de wettelijke en budgettaire mogelijkheden. De HR-begeleidingsgroep buigt zich bijvoorbeeld regelmatig over best practices inzake vorming, telewerk, elektronische loonbrief, evaluatie en promotie. Via de groep kunnen de Smals-leden hun verwachtingen en vragen bundelen en onderling overleg plegen.



ONDERZOEK

Aandacht voor fraudebestrijding en synergie tussen overheidsinstellingen

Met een eigen research-team investeert Smals in onderzoek & ontwikkeling rond een aantal technologische domeinen, zorgvuldig gekozen in functie van de nieuwste technologische evoluties en in samenspraak met de leden. Zij kunnen elk jaar rekenen op infosessies, diepgaande publicaties en praktijkgericht individueel advies. In 2013 ging veel aandacht naar het begeleiden van de lidinstellingen in hun zoektocht naar synergie. Daarnaast bleven Cloud-diensten en fraudebestrijding centrale onderzoeksthema's.

Technologie evolueert snel, net als de ICT-noden van de Smals-leden. De sectie onderzoek van Smals investeert daarom fors in het detecteren van nieuwe technologische mogelijkheden, het informeren van ICT-beslissingnemers bij de leden en het uitbouwen en testen van nieuwe concepten die voor de publieke sector een reële meerwaarde bieden. Smals beschikt over een indrukwekkend team van 12 onderzoekers met een sterke academische achtergrond, meestal op doctoraatsniveau, dat ter beschikking staat van individuele klanten.

Synergie in de praktijk

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

Smals Research begeleidde de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid en Fedict onder meer op het vlak van:

- Schaalvoordelen door een mogelijke consolidatie van overheidsgebouwen, in het bijzonder voor het uitbaten van datacenters;
- Uitbouw van Cloud-gebaseerde ICT-infrastructuren via Fabric Based Infrastructure (FBI), desktopvirtualisatie op basis van Virtual Desktop Infrastructure (VDI) en generieke Cloud-platformen;
- Synergie inzake contracten voor 'wide area' datanetwerken (WAN);
- Gemeenschappelijk infrastructuurbeheer voor de hosting van websites;
- Inventarisatie van software-licenties, eventuele uitwisseling van ongebruikte licenties en evolutie naar gezamenlijke aankoop;
- Coördinatie van lastenboeken (o.m. unified communications, organisatie-advies...);
- Andere domeinen (bv. elektronische archivering).

Cloud-diensten en sociale fraudebestrijding

In 2013 maakte de sectie onderzoek innovatie concreet door toegepaste, marktgerichte projecten op te zetten in nauwe samenwerking met andere teams binnen Smals. Een belangrijk werkthema waren allerhande Cloud-diensten. Uiteraard ging daarbij ook de nodige aandacht uit naar beveiliging, onder meer met een specifieke studie over het gebruik van Cloud-services voor gevoelige overheidsdata. Onderzoek innoveerde zelf met de uitbouw van een strak beveiligde 'Sync & Share Service' voor toepassingen naar het voorbeeld van Dropbox.

Vanuit de permanente onderzoeksceel 'Data Quality & Analytics' is hard gewerkt aan de verdere uitbouw van ondersteuning in de strijd tegen sociale fraude. Door het samenbrengen van datasets en het toepassen van Predictive Analytics werd een efficiënte detectie van verschillende frauderisico's mogelijk gemaakt. Geavanceerde methoden die klassieke datamining combineren met (social) network analytics werden ingezet. De sectie onderzoek werkt hierrond intensief samen met de RSZ en de K.U.Leuven binnen de FAIR-leerstoel.

Bijzondere aandacht ging in 2013 naar faillissementencarrouzels, koppelbazerij, aangiftefraude en praktijken van sociale dumping in het kader van internationale arbeidsmobiliteit. De onderzoekscel is in permanent overleg met de business-verantwoordelijken voor iteratieve bijsturing en validatie. Eens de laboratoriumproducten zijn gevalideerd, werden predictieve modellen in Acceptatie- en Productieomgevingen geïnstalleerd en maken zij deel uit van (vaak nieuwe) business-processen.

Smals slaat met haar onderzoeksafdeling een brug tussen de studie van nieuwe technologieën en de ontwikkeling van innovatieve, praktijkgerichte ICT-toepassingen. De sectie Onderzoek beschikt over een volwaardige ICT-omgeving voor proefopstellingen, afgescheiden van het operationele Smals-netwerk. Het laboratorium bevat een apart netwerk met eigen servers, een breedband internetverbinding en een transparante verbinding met de eigen Private Cloud van Smals (sCloud) en met een Public Cloud-provider, waar bijkomende testomgevingen kunnen worden geplaatst. Dankzij deze proefopstellingen kunnen concrete business cases van klanten snel op hun haalbaarheid worden onderzocht, getest en bijgestuurd.

Studies

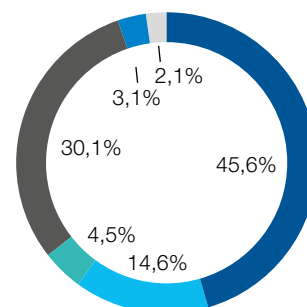
Activiteiten zoals 'Technology Watch', marktopvolging en vorming brengen interessante technologische evoluties zo vroeg mogelijk op de radar. Specifieke onderzoeksdomeinen worden in samenspraak met de leden en het management van Smals, op basis van het jaarlijkse onderzoeksplan, uitgewerkt in de vorm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

Consulting

De researchers van Smals hebben in 2013 zo'n 38% van hun activiteiten besteed aan consultancy-opdrachten. Het ging onder meer om advies en begeleiding bij strategische projecten, haalbaarheidsstudies, het uitwerken van visiedocumenten... De consulting-activiteiten worden in grote mate rechtstreeks gefinancierd vanuit de klantorganisaties, namelijk voor 90,7% van de reële kosten. Waar nodig werd de planning van de lopende onderzoeken aangepast om een maximaal klantgerichte aanpak mogelijk te maken.

Overzicht activiteiten 2013

Studies & Infosessies	45,6%
Markt & Vorming	14,6%
Synergieën	4,5%
Externe consultancy	30,1%
Interne consultancy	3,1%
Diverse	2,1%



Publicaties in 2013

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

Studierapporten

Archivage des bases de données. Management summary (3/2013, Arnaud Hulstaert, Grégory Ogonowski, 9p)

Cloud-Strategieën bij Buitenlandse overheden (7/2013, Kristof Verslype, 8p)

Streamlining Analytics (12/2013, Jan Meskens, Dries Van Dromme, 9p)

Cloud-Strategieën bij Buitenlandse overheden (update) (12/2013, Kristof Verslype, 8p)

E-mail Address Reliability (12/2013, Vandy Berten, Isabelle Boydens, 67p)

Product – Quick reviews

JavaMelody 1.41.0 – Eenvoudige monitor van applicaties en de applicatieserver (Quick Review 56, 1/2013, Koen Vanderkimpen)

BoxCryptor – Outil de chiffrement pour DropBox, Google Drive et autres services de stockage dans le Cloud (Quick Review 57, 2/2013, Julien Cathalo)

Autolt v3.3.8.1 – Windows automation et Web automation (Quick Review 58, 3/2013, Jean-Pierre Latour)

SQLite – Software Library for RDBMS (Quick Review 59, 3/2013, Jean-Pierre Latour)

YubiKey Neo – OTP-token voor sterke mobiele authenticatie (Quick Review 60, 6/2013, Bert Vanhalst)

OpenRefine – Outils d'analyse et de raffinement de données (Quick Review 61, 10/2013, Vandy Berten)

| 23

Open Source reviews

GIT 1.7.8.3 – Versiecontrole Systeem (OSS Review 7, 7/2013, Koen Vanderkimpen)

Online media

De hierboven genoemde publicaties van de sectie Onderzoek zijn publiek beschikbaar via de volledig vernieuwde website www.smalsresearch.be. U vindt er ook korte trendartikels, opiniestukken en technologisch nieuws en de blog van Smals Onderzoek.

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

Onderzoeksdomeinen in 2013

Database-archivering

Application Platform-as-a-Service (aPaaS)

Streamlining Analytics

E-mail Address Reliability

Digitale ondertekening van een groep documenten met eID

Idea Management-platform

Smals als Cloud Services Broker

Enterprise File Sharing

Sociale Fraude

Consultancy-opdrachten

De research-afdeling van Smals stelt haar expertise elk jaar ter beschikking van klanten-leden voor de begeleiding van individuele projecten, via haalbaarheidsstudies, pilootprojecten, leveranciersselecties, lastenboeken en ander advies. Technische en niet-technische consultancy voor klanten maakten in 2013 zo'n 38% van alle onderzoeksactiviteiten uit. Daarnaast ging er uitgebreide aandacht naar mogelijke synergieën tussen overheidsinstellingen op het vlak van ICT-beheer.

Bestrijding Sociale Fraude

Een permanente onderzoekscel met drie experts werkt binnen Smals aan problematieken rond gegevenskwaliteit, zoals data governance, standaardisatie, auditstrategieën, integratie van gegevens uit meerdere bronnen en het vermijden van redundantie. Hun expertise staat permanent ten dienste van de Smals-leden. Sinds 2012 is deze cel uitgebreid tot vier experts en legt zij zich ook toe op data-analyse en predictive analytics. Bijzondere aandacht ging in 2013 uit naar het bestrijden van sociale fraude. Onder andere werden de sociale dumpingpraktijken onder loep genomen. De onderzoekscel Data Quality & Analytics en de RSZ werken nauw samen met de driejarige onderzoeksleerstoel aan de K.U.Leuven over 'Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico' (FAIR).

* **Leerstoel FAIR (RSZ):** Begeleiding wetenschappelijke leerstoel K.U.Leuven 'Forecasting en Analytics voor het beheer van het Inningsrisico', business-analyse en ontwikkeling van geavanceerde datamining-modellen, alignering met doelstellingen RSZ, kennisoverdracht vanuit de universiteit.

* **Sociale fraudebestrijding – spinconstructies (RSZ):**

Wetenschappelijke en methodologische ondersteuning van het RSZ-expertisecentrum analyse/detectie (TADT): (1) volledig operationaliseren van analysemodel rond Spinconstructies, zoals uitgewerkt binnen de FAIR-leerstoel, (2) integratie van te analyseren bronnen via een datamart, (3) proof-of-concept en uitrollen van een oplossing voor visualisatie van netwerken, (4) prioriteitscriteria voor inspectie.

* **Sociale fraudebestrijding – sociale kits (RSZ):**

Geavanceerd analysemodel voor detectie van sociale kits: (1) testing en validatie, (2) bijsturing in functie van recentere voorbeelden, (3) analyse van metadata voor automatische invoer in CRM-toepassing.

* **Sociale fraudebestrijding – sociale dumping (RSZ):**

Stappenplan ter bestrijding van sociale dumpingpraktijken via internationale arbeidsmobiliteit: (1) fenomeenbeschrijving, toetsing van 'deelrisico's', (2) queries en risicoscores, (3) voorbereiding administratieve controles op het terrein op basis van gerangschikte listings, (4) proof-of-concept voor gebruik van Limosa-gegevens voor opbouw van risicoprofiel.

* **Ondersteuning fraudebestrijding (RVA):**

Coaching en strategische analyse van focusdomeinen: (1) risico's bij dienstenchequebedrijven, (2) risico's op uitkeringsfraude en verkeerd gebruik van deeltijdse werkloosheid, (3) fraude met gezinstoestand.

Diverse opdrachten

* **FAGG:** Business-analyse en kwaliteitscontrole TDMI; requirements en processen portaalsite.

* **FAO:** Actieplan naar aanleiding van risico-analyse.

* **FAVV:** Projectbegeleiding en coaching Amcra.

* **FBZ:** Advies beveiliging werkposten met VDI, proof-of-concept antivirus-oplossingen.

* **Fedict:** Advies Identity & Access Management-oplossing voor niet-Belgen; ondersteuning besparingsprogramma 20 miljoen EUR op ICT-kosten binnen de overheid; projectbegeleiding support-website voor klanten.

* **FOD Buitenlandse Zaken:** Technische werkgroepen EU rond elektronische documenten (visum, paspoort, verblijfsvergunning).

* **FOD Economie:** Ondersteuning lastenboek Unified Communications.

- * **FOD Justitie:** Functionele analyse en advies Enterprise Content Management governance op basis van SharePoint.
- * **FOD Mobiliteit:** Advies Web Content Management, ondersteuning projectleiding; uitwerken policy rond archivering van documenten, technisch-functionele analyse.
- * **HZIV:** Begeleiding ICT-strategie voor modernisering van het applicatiepark; voorstudie archivering van zakelijke documenten.
- * **POD MI:** Applicatiemonitoring PrimaWeb en Uniek Verslag voor OCMW's.
- * **RIZIV:** Behoeftenstudie identificatie buitenlandse ondernemingen bij RIZIV, FOD VWL en FAGG; vernieuwing overheidsopdracht e-Learning, begeleiding & monitoring; studie gebruikersbeheer; voorstudie Generiek Register.
- * **RKW:** Voorstudie DigiFam, oplossing voor scanning van inkomende documentenstroom, faciliteren van telewerk.
- * **RSVZ:** Interimbeheer enterprise architectuur.
- * **RSZ:** Data Tracking voor anomaliedetectie in DmfA voor openbare sector; opvolging S.T.O.R.K. 2.0, integratie werkgevers & mandaten in Limosa; Business-analyse gerechtelijke navordering; voorstellen aanwezigheidsregistratie bouwsector; high-level overzicht van bedrijfsprocessen bij RSZ; businessanalyse voor EDE, DSP en archivering; prototype batchverwerking menselijke handtekening met eID; impact van gebruik Europees EESSI-platform op gerechtelijke navordering; impactanalyse afschaffing specifieke maatregelen voor de binnenschippers.
- * **VAZG:** Businessanalyse en roadmap voor woonzorgcentra Vlaanderen, behoeften, prioriteiten en aanpak; roadbook voor integratie eZorgplan-systemen Limburg en Vlaams-Brabant; advies Vlaamse informatiseringscriteria voor ziekenhuizen.

Interne consultancy

- * **Smals:** Synergie-voorstellen (telewerk, digital mailroom), scheduling-tool voor exploitatiebeheer; oplossingen voor webconferencing; remote support-tool ter vervanging van TeamViewer; analyse van oplossingen voor Zero Day-aanvallen; vergelijking Oracle-SQL Server.

Infosessies

Smals presenteert haar onderzoeksresultaten regelmatig via informatieve, interactieve presentaties die gratis toegankelijk zijn voor leden en geïnteresseerden uit de publieke sector. In 2013 schreven niet minder dan 441 geïnteresseerden in voor één van de vier Infosessies. Met gemiddeld 110 deelnemers per sessie, waarvan gemiddeld 49 interne en 61 externe deelnemers, lag de publieke interesse erg hoog. De tevredenheidsscore ligt in de lijn van vorige jaren met gemiddeld 3,9 (maximumscore = 5).

Naast de publieke Infosessies organiseerde de sectie Onderzoek ook een reeks kleinere sessies op vraag van individuele klanten, met name: Bring Your Own Device (KSZ, RSVZ), Mobile Authenticatie (KSZ werkgroepen Extranet & Informatieveiligheid) en Cloud-strategieën bij Buitenlandse Overheden (KSZ).

Infosessie	Externe bezoekers	Interne bezoekers	Totaal	Evaluatie (max. 5)
Database Archivering	90	44	134	4.0
Streamlining Analytics	65	44	109	3.8
E-mail Address Reliability	61	58	119	3.9
Application Platform-as-a-Service (aPaaS)	36	43	79	4.0
Totaal	252	189	441	3.9



PROJECTEN



Elektronische stempelkaart voor 400.000 werkzoekenden

Mijn werkloosheidskaart (eC3)

Klant: **RVA, InterUI**
Status: **Live**
Technologie:
Java, Javascript, WebLogic, Webservices

Sinds 1 april 2014 gebeurt de controle op de activiteiten van meer dan 400.000 uitkeringsgerechtigde voltijds werklozen volledig elektronisch. De afschaffing van de blauwe papieren 'C3'-stempelkaart betekent een belangrijke tijdswinst voor de RVA, die meer mensen kan inzetten voor doelgerichte controles in plaats van routinetaken. De werkzoekende kan de kaart niet langer verliezen of

beschadigen en hoeft ze ook niet langer elke maand binnen te brengen bij de uitbetalingsinstelling. In plaats daarvan bevestigt deze via een online kalender wanneer hij of zij al of niet aan het werk gaat. De kalender is consulteerbaar via gelijk welke pc, tablet of smartphone. Op het einde van de maand verifieert de werkzoekende zijn of haar aangifte online en stuurt ze door naar de uitbetalingsinstelling.



CSAM

Klant: **Fedict, RSZ**
Status: **Live**
Technologie:
eID, Federaal Authenticatie Systeem, Java, Oracle, WebServices, UAM

Autorisatiebeheer e-government bij ondernemingen zelf

Wie is namens de onderneming gemachtigd om aangifte te doen van prestaties en lonen of fiscaliteit? Wie schrijft de nieuwe medewerkers en de firmawagens in? Omdat de realiteit sterk kan verschillen tussen ondernemingen klein en groot, legt CSAM de verantwoordelijkheid maximaal bij de ondernemingen zelf. Via één centraal platform stellen zij zelf een verantwoordelijke aan voor toegangsbeheer, die vervolgens bepaalt wie welke rol krijgt toebedeeld. Medewerkers die de firma verlaten, kunnen eenvoudig worden geschrapt voor alle toepassingen. Het toegangsbeheer van

de sociale zekerheid werkt daartoe rechtstreeks samen met de federale authenticatiedienst van Fedict. In een eerste fase werken onder meer Financiën (Tax-on-Web), Economie (Kruispuntbank Ondernemingen), Mobiliteit (WebDIV), de RSZ (Dimona, DmfA...), het eHealthplatform, Fedict en de KSZ met het geïntegreerde beheersysteem. Sinds 2013 zijn ook Vlaanderen en Wallonië aangesloten. Meer dan 108.000 ondernemingen en zo'n 7.000 zorginstellingen hadden in 2013 een hoofdtoegangsbeheerder aangesteld via CSAM.



e-Box Ondernemingen

Klant: **RSZ**
Status: **Live**
Technologie: **Java, Oracle, Portaal sociale zekerheid, WebLogic, Webservices**

Beveiligde brievenbus voor communicatie met werkgevers

Steeds meer werkgevers maken gebruik van de e-Box om informatie en notificaties van de sociale zekerheid rechtstreeks elektronisch te ontvangen. In een volgende fase zal de beveiligde brievenbus voor ondernemingen een nog beter overzichtelijke interface bieden en een granulaire toegang tot informatie voor verschillende e-governmenttoepassingen. Op termijn zullen ook elektronische aangetekende zendingen rechtstreeks

naar de e-Box van de onderneming worden gestuurd. Dit moet leiden tot betere dienstverlening en administratieve vereenvoudiging, zowel voor de ondernemingen als voor de overheid. Op het einde van 2013 hadden al meer dan 80.000 ondernemingen een e-Box geregistreerd.



Overdracht kinderbijslag RSZ

Klant: **RSZ**
Status: **Live**
Technologie:
Data quality, Java batch

Kinderbijslagkas RSZ voorbereid op regionalisering

Tot en met 2013 betaalde de RSZ zelf rechtstreeks de kinderbijslag uit aan haar eigen medewerkers. De regionalisering van de kinderbijslag, zoals vastgelegd in de zesde staatshervorming, zou echter ingrijpende wijzigingen vragen. Daarom werden de kinderbijslagdossiers van alle RSZ-medewerkers overgedragen naar de Rijksdienst

voor Kinderbijslag voor Werkgevers (RKW). Smals begeleidde het migratietraject waarbij gestructureerde gegevens werden overgedragen in het juiste bestemmingsformaat van de RKW. De inzet van eigen competenties inzake data quality moet ervoor zorgen dat de wijziging feilloos verloopt.



**EDE**Klant: **RSZ**Status: **Live**Technologie: **Case 360, Java, Kofax****Elektronisch werkgeversdossier stap naar papierloze administratie**

Om de dienstverlening aan alle Belgische werkgevers nog beter te structureren, heeft de RSZ haar centraal dossierbeheer vernieuwd. Bij een mededeling, vraag of klacht van een werkgever zorgen gestandaardiseerde workflows en typedocumenten voortaan voor een snelle, correcte afhandeling. Acht interne toepassingen voeden het elektronisch werkgeversdossier automatisch met nieuwe informatie. Meer dan zes miljoen documenten werden overgebracht uit een oudere dossiertoepassing. En per maand worden meer dan 25.000 papieren

documenten die per post binnenkomen ingescand en volledig digitaal verwerkt. Het elektronisch werkgeversdossier is een transversaal instrument dat een intelligente combinatie biedt tussen generieke procesautomatisering en individueel dossierbeheer op basis van menselijke expertise. Dit moet leiden tot nog meer coherentie in het dossierbeheer tussen de verschillende diensten van de RSZ. Op termijn laat het elektronisch werkgeversdossier de RSZ toe om verder te evolueren naar een volledig papierloze administratie.

**Modernisering
Werkgevers-
repertorium,
project Phoenix**Klant: **RSZ**Status: **Live**Technologie: **JSF2,
EJB, Spring, JB,
Oracle11****Procesherziening bij modernisering werkgeversdossier**

Het werkgeversrepertorium is één van de oudere kerntoepassingen van de RSZ, waarin cruciale gegevens over alle Belgische en buitenlandse werkgevers worden beheerd tijdens hun volledige levenscyclus. De vervanging van de huidige toepassing die het repertorium beheert en verrijkt zal de RSZ toelaten om nieuwe elektronische diensten ten behoeve van de werkgevers te ontwikkelen en nog meer klantgericht, kwaliteitsgericht en resultaatgericht te werken. Smals voert het project

gefaseerd uit, om de continuïteit van de huidige processen en van een groot aantal afhankelijke toepassingen te garanderen. De nieuwe repertorium-toepassing bevat een directe koppeling vanuit WIDE, de webtoepassing waarmee nieuwe werkgevers zich online laten registreren. De technische realisatie van de nieuwe repertorium-toepassing gaat hand in hand met een diepgaande procesherziening.



Archivering elektronische berichten

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **ArcSys,
Java, Oracle**

Juridische bewijskracht voor elektronisch archiveren

Sinds 2002 verlopen heel wat aangiften aan de Belgische sociale zekerheid verplicht elektronisch. Ze vormen de basis voor de toekenning van rechten en het betalen van sociale bijdragen. Wanneer een eventuele betwisting uiteindelijk bij de rechtbank terecht komt, is de juridische bewijskracht een belangrijk criterium, zelfs als het om relatief oude informatie gaat. De RSZ investeert daarom in een nieuwe generatie archiveringstechnologie die de elektronische aangiften, bijlagen en XML-stromen archiveert, ontsluit en hun juridische bewijskracht

garandeert. Nieuwe gegevensstromen komen meteen op het archiefplatform terecht en vanaf 2014 worden ook alle oudere gegevens geïntegreerd vanuit het Flux-systeem en het elektronisch werkgeversdossier. Een studie in samenwerking met het Rijksarchief en de betrokken instellingen bepaalt de retentieduur per type document op basis van technische, functionele en wettelijke criteria. De technologie is ook beschikbaar voor andere openbare instellingen van sociale zekerheid.



RX fase 2

Klant: **RSZPPO**

Status: **Live**

Technologie: **eID,
e-Box, Java,
Oracle, WebLogic,
Webservices,
Smals Flux System**

Online beheer voor werkgeversdossiers publieke sector

Werkgevers uit de publieke sector kunnen voortaan zelf wijzigingen in hun adres- en contactgegevens doorgeven aan de RSZPPO via een handige online toepassing. Voordien moesten wijzigingen per papieren formulier worden doorgegeven en hadden de werkgevers zelf geen inzage in hun geregistreerde gegevens. Nu kunnen ze de meest recente contactgegevens zelf online consulteren en verbeteren. Dit zorgt voor een merkbaar betere gegevenskwaliteit. De uitwisseling gebeurt natuurlijk in alle veiligheid. Sinds 2013 kan elke aangifte ook worden gevalideerd met een elektronische handtekening. De aangifte werd ook uitgebreid met

onder meer informatie over het pensioenregime, bankrekeningnummers, de toegangsbeheerder, politieke mandatarissen en de gemeenschappelijke sociale dienst. De toepassing is opgezet als een generiek platform, zodat in de toekomst bijkomende interacties tussen de RSZPPO en de werkgevers en hun dienstverrichters kunnen worden geautomatiseerd. De werkgever ontvangt na de wijzigingen een feedbackbericht via de e-Box, zodat de doorlooptijd van aangifte tot kennisgeving kan verkorten van pakweg vijf dagen naar enkele minuten.



AMBI

Klant: **RJV**

Status: **In piloot**

Technologie: **Java,
Google Web
Toolkit, Linux,
Apache, Drools**

Elektronisch dossierbeheer vakantiegeld bespaart veel tijd

Voor ongeveer 1 miljoen Belgische arbeiders beheert de RJV de uitbetaling van het jaarlijks vakantiegeld. Een nieuwe centrale toepassing berekent automatisch het tegoed en detecteert eventuele anomalieën. De RJV-medewerkers krijgen de opvolging daarvan dagelijks automatisch toegewezen, in functie van de benodigde competenties en de individuele werklust. Een 'rules engine' doet volautomatisch de werkverdeling – een proces dat tot voor kort nog op papier gebeurde. De Java-gebaseerde toepassing AMBI draait als een Rich Internet Application (RIA) in een webbrowser, zodat de RJV-agenten ook via VPN op afstand

kunnen samenwerken aan eenzelfde dossier. AMBI bevat krachtige productiviteitsverhogende functies zoals het groeperen van dossiers – denk aan het toekennen van economische werkloosheid voor honderden arbeiders van eenzelfde onderneming in één manipulatie, in plaats van per individueel dossier. Sinds 2013 is de batchverwerking van attesten via de KSZ (signaletiek, inactiviteitsdagen, DmfA-gegevens) volledig operationeel. De individuele berekening genereert een betaalopdracht, die automatisch wordt doorgegeven aan een financieel beheersysteem op basis van SAP-technologie.



Extranet File Exchange

Klant: **KSZ**

Status: **Live**

Technologie: **e-Box,
Java, Oracle, UAM,
Webapp, Weblogic,
Webservices**

Webtoepassing voor veilige uitwisseling digitale documenten

Voor het verzenden van informatie tussen de openbare instellingen van sociale zekerheid en hun partners bepaalt de KSZ een aantal basisregels. Zo moet het duidelijk zijn wie precies bevoegd is om de informatie te verzenden of ontvangen. De beveiligde toepassing File Exchange maakt het mogelijk om ad-hoc gevoelige informatie uit te wisselen tussen overheidsinstellingen en hun partners: van

het afdrukken van vertrouwelijke documenten door een externe partij tot het uitwisselen van onderzoeksgegevens tussen inspectiediensten. Via een webinterface beheert de KSZ welke partijen bestanden met elkaar mogen uitwisselen. Elke verzending wordt in een logboek ingeschreven.



1 million declarations/month



30 |



Dimona-aangifte snel en veilig via smartphone

Dimona Mobile

Klant: **RSZ,**

RSZPPO

Status: **Live**

Technologie: **Java**

(JSF), Javascript,

Oracle, WebLogic,

Webservices,

Smals Flux System

In sectoren zoals de horeca, bouw, land- en tuinbouw of de transportsector kiezen werkgevers vaak voor de mobiele Dimona-aangifte, in het bijzonder wanneer er wordt gewerkt met dagcontracten. Dankzij de mobiele webtoepassing, die onder meer geschikt is voor Android, iPhone, iPad, BlackBerry en Windows Mobile, kan dit sinds juli 2013 sneller, veiliger en eenvoudiger. De toepassing onthoudt reeds eerder ingevoerde werknemers, biedt een overzichtelijke samenvatting vóór het versturen en

geeft duidelijke feedback in geval van een foutieve invoer. Voor de verplichte aangifte van tewerkstelling waren werkgevers tot nog toe aangewezen op een klassieke webpagina, een IVR-telefooncentrale of onbeveiligde SMS. Voor de mobiele toepassing werd de logica van de aangifte zelf aangepast, zodat werkgevers de aangifte op het terrein kunnen doen in een minimum van tijd. Sinds 2014 kunnen ook overheden via dezelfde weg een mobiele aangifte doen bij de RSZPPO.



Selectieve bijdragevermindering voor horeca-medewerkers

Horeca Relance

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **Java,**

Oracle, WebLogic,

Webservices

Terwijl de sociale zekerheid in de strijd tegen sociale fraude de krachten bundelt met de horecasector, geven relance-maatregelen extra zuurstof aan de ondernemers. Voor gelegenhedenmedewerkers gelden uitzonderlijk lage sociale bijdragen tot maximaal 50 dagen per jaar, terwijl voor vijf vaste medewerkers een bijdragevermindering kan gelden indien de horeca-ondernemer de geregistreerde kassa gebruikt. Een koppeling

met de kerntoepassingen Dimona en DmfA zorgt voor een automatische berekening van het 50-dagencontingent voor gelegenhedenarbeiders. Een gegevensstroom vanuit de FOD Financiën over de geregistreerde kassasystemen zal zorgen voor een berekeningsbasis voor een bijdragevermindering tot 800 euro per kwartaal per vaste medewerker onder bepaalde voorwaarden.





Handige webtoepassing voor jaarlijkse bijdragen voedingssector

FAVV-FIN

Klant: **FAVV**

Status: **Live**

Technologie: **Java,**

Oracle, WebApp,

Webservices

Alle operatoren uit de voedingssector, van producenten en verwerkende nijverheid tot handel en horeca, betalen jaarlijks een bijdrage aan het Federaal Agentschap voor de Veiligheid (FAVV) van de Voedselketen in functie van hun werkelijke activiteit. Een verplichte jaarlijkse aangifte dient als basis voor de berekening. Voor een optimaal gebruiksgemak biedt het FAVV naast een papieren formulier ook een beveiligde elektronische aangifte.

Dankzij een doorgedreven investering in het gebruiksgemak van de webtoepassing kiest al meer dan 80% van de meer dan 125.000 gebruikers voor een online aangifte. Via een sterk verbeterde interface zijn de eerdere verklaringen, berekeningen en basisgegevens vlot online consulteerbaar. Sinds 2013 kunnen de operatoren zelf ook hun betalingen online nakijken en het eventueel nog te betalen saldo.



Inhoudingsplicht voor bewakings- en vleessector

Formica

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **Java,**

Oracle, WebLogic,

XML-webservices

Om sociale fraude en oneerlijke concurrentie tegen te gaan moeten werkgevers in de bewakings- en vleessector hun samenwerking met onderaannemers melden aan de RSZ. Dat gebeurt via een online toepassing. Net als in de bouwsector zullen eventuele achterstallen van de onderaannemers dan worden afgehouden van de te betalen factuur.

Via de portaalsite van de sociale zekerheid kunnen werkgevers nu snel verifiëren of een onderaannemer sociale schulden heeft opgebouwd en of de inhoudingsplicht van toepassing is. De software is generiek opgebouwd, zodat de toepassing ervan eventueel kan worden uitgebreid naar andere sectoren.



Elektronische aangifte voor werkongevallen publieke sector

Publiato

Klant: **FAO, FOD**

P&O, FOD VVWL

Status: **Live**

Technologie:

Java, JSF2, Oracle,

WebLogic, Webser-

vices, Smals Flux

System

Sinds 1 januari 2014 gebeuren alle aangiften van een werkongeval in de publieke sector elektronisch. Zo heeft de Belgische wetgever beslist, in uitvoering van een Europese richtlijn. Jaarlijks gebeuren er zo'n 230.000 werkongevallen in België, waarvan zo'n 60.000 in de publieke sector. Smals heeft daarom een elektronische aangifte gebouwd via web of batchkanalen, aangepast aan de specifieke wetgeving van de publieke sector. De

elektronische aangifte is rechtstreeks gekoppeld aan de administratieve controlesystemen van het Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO). Dankzij de elektronische verwerking wordt ook de interne werkstroom van het FAO gestroomlijnd, tot en met de communicatie met betrokken verzekeraars en Medex.



Het Nieuwe Werken digitaal omkaderd bij RSZ

TAW

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie:

Drupal 7

ICT speelt een belangrijke rol in de ondersteuning van een nieuwe werkorganisatie bij de RSZ. Smals ontwikkelde daarom een thematische website met informatie over de invoering van telewerk, de veralgemening van SMART-doelstellingen en de koppeling van evaluaties aan de loopbaanevoluitie.

Medewerkers vinden er praktische informatie en e-learningmodules om zich aan de nieuwe werkwijze te kunnen aanpassen. De themawebsite bevat ook een reeks praktische aanbevelingen rond het gebruik van internet en sociale media op de werkvloer.

taw.rsz.be



Bewijskracht voor elektronische aangetekende zending

ePost

Klant: **KSZ, RSZ**

Status: **In piloot**

Technologie: **Arcsys,**

Hardware Security

Module, Java,

Oracle,

Webservices

Burgers en ondernemingen ontvangen jaarlijks tal van transactionele documenten van de overheid. Vaak gebeurt dat via een papieren aangetekende zending omwille van de bewijskracht. Smals ontwikkelde al eerder een technologie (project Sepia) om documenten elektronisch te handtekenen. De elektronische aangetekende zending garandeert binnenkort bovendien het tijdstip van verzending, het verzendbewijs, een notificatie aan de bestemming en een archief waarin elk bericht wordt bewaard. De

openbare instellingen van sociale zekerheid kunnen dan transactionele berichten rechtstreeks versturen via een webservice vanuit hun interne software-toepassing naar de e-Box van de werkgevers, hun mandatarissen en op termijn ook naar de e-Box Burger. Het vermijden van papieren zendingen kan zorgen voor belangrijke besparingen bij de overheid en voor een stuk administratieve vereenvoudiging bij de ontvangers.



Provision

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **Dollar**

Universe, Java,

Oracle, WebLogic,

XML-webservices

Gedetailleerde berekening RSZ-voorschotten voorkomt misverstanden

Zo'n 40% van alle werkgevers, of hun sociale secretariaten, betalen verplicht voorschotten op hun sociale bijdragen. De berekening gaf vaak aanleiding tot discussies en misverstanden. Daarom verstuurt de RSZ sinds 2013 maandelijks een gedetailleerde berekening van het voorschot, met een aanduiding welke Dimona-aangiften en wijzigende berichten (Beware) hierin zijn verwerkt. Dankzij de heldere

communicatie kunnen de werkgevers en sociale secretariaten hun voorschotten nog beter afstemmen op de realiteit. Zij besparen kosten door het vermijden van onnodig hoge voorschotten of boetes voor te lage voorschotten, terwijl ze niet langer zelf de voorschotten hoeven te berekenen. In 2014 krijgen ook andere dienstverleners toegang tot de voorschotberekening.



Gestructureerde betalingen voor werkgeversrekening

Pay-IT

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **Dollar**

Universe, Java,

Oracle, WebLogic,

XML-webservices

De RSZ wil de betaling van sociale bijdragen door de werkgevers en sociale secretariaten maximaal geautomatiseerd verwerken. Via een financiële nota weten de werkgevers en sociale secretariaten voortaan nog duidelijker welk bedrag is verschuldigd tegen welke vervaldag. Door het gebruik van een gestructureerde mededeling worden de betalingen ook maximaal automatisch

toegewezen aan de werkgeversrekening. De financiële nota's zijn nu elektronisch raadpleegbaar via een online toepassing (viewer). In een volgende fase zullen ook reeds uitgevoerde betalingen, het openstaande saldo en de bijhorende facturen online raadpleegbaar zijn. Op termijn kunnen mogelijk nieuwe betalingsmodaliteiten worden aangeboden zoals domiciliëring, creditcard en Zoomit.



Precieze verdeelsleutels voor instellingen sociale zekerheid

Modernisering

Herverdeling

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie:

Oracle BI, SAS

De inning, het beheer en de verdeling van de sociale bijdragen naar de openbare instellingen van sociale zekerheid zijn kerntaken van de RSZ. Verdeelsleutels kanaliseren daarbij de ontvangen bijdragen in functie van de werkelijke behoeften van elke instelling, dankzij tabellen die voortdurend worden geactualiseerd. Ze brengen financiële gegevens samen uit een groot aantal ICT-toepassingen. Om

deze herverdelingstabellen nog sneller te kunnen samenstellen op basis van de meest actuele gegevens, gebruikt de RSZ sinds eind 2013 de mogelijkheden van hedendaagse Business Intelligence-technologie (BI). Interne diensten van de RSZ kunnen dankzij de BI-technologie rapporten genereren met de meest actuele gegevens op self-service-basis.



Evolutief kader voor referentiebronnen sociale zekerheid

Herwerking annexen

Klant: **RSZ**

Status:

In ontwikkeling

Technologie: **Java**

Wanneer een overheidstoepassing met gestructureerde informatie werkt, doet ze vaak een beroep op externe referentiebronnen. Denk aan lijsten van landen, nationaliteiten, postcodes of gemeenten. Die hebben op hun beurt behoefte aan een evolutief kader, zodat bijvoorbeeld een fusie van gemeenten niet leidt tot inconsistente informatie. Dit vraagt een zeer flexibel datamodel

en een architectuur die voldoende generiek is om toekomstige evoluties op te vangen. De fundamenten zijn uitgewerkt, in 2014 zal op basis hiervan een applicatie ontwikkeld worden die op één centrale plaats deze referentiebronnen voor een lange reeks van toepassingen van de sociale zekerheid zal beheren.



Centraal en uniform kennisbeheer bij RSZ

Kennisbeheer

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie:

Hippo 7, Tomcat,

MySQL

Binnen een organisatie als de RSZ zit waardevolle kennis verspreid bij meerdere afdelingen en personen, al dan niet in digitale vorm. Een centraal elektronisch kennisbeheersysteem zorgt ervoor zorgen dat die kennis beter vindbaar wordt, onder meer dankzij een indexering per thema, per auteur en per taal. Medewerkers kunnen online een vraag stellen per thema, zich abonneren op thema's die hen interesseren of een versie uit het archief ophalen om zo de status van een document te

kennen op een eerder tijdstip. Een aanduiding van de geldigheidsduur en regelmatig nazicht zorgen ervoor dat de documentatie regelmatig up-to-date gehouden wordt en dat verouderde informatie eenvoudig herkenbaar is. Kennisbeheer is een krachtig hulpmiddel om nieuwe medewerkers snel in te werken op thema's en terminologie. Het helpt te vermijden dat met de uitstroom van een oudere generatie medewerkers cruciale kennis verloren gaat voor de organisatie.





Arbeidsrelaties

+ Meer onlinediensten

**Portaal****Ondernemingen**Klant: **KSZ, RSZ,****RSZPPO**Status: **Live**

Technologie:

Apache,**Dreamweaver,****Hippo6, Linux****Responsive design voor portaal site sociale zekerheid**

De portaal site SocialeZekerheid.be is al twaalf jaar een centrale toegangspoort tot informatie en een veilige toegang voor tal van webtoepassingen van de sociale zekerheid. Burgers, werkgevers en professionals van de sociale zekerheid kunnen er nu nog vlotter terecht dankzij een nieuw design. De site werd conceptueel herzien door usability-experts en het gedeelte 'Ondernemingen' kreeg een volledig nieuwe lay-out. Dankzij de keuze voor responsive design is de portaal site nu ook geschikt voor tablets en smartphones. Een stijlgids zorgt ervoor dat de

inhoud van de site coherent en overzichtelijk blijft. Het nieuwe design is een eerste stap naar een grondige herziening van de portaal site in 2015. Het gedeelte Ondernemingen bevat sinds 2013 ook tien nieuwe of vernieuwde webtoepassingen: Aangifte van Werken, Catalogus van Webservices (UDDI Registry), DB2P, Dossier loopbaanonderbreking en tijdskrediet (ELO+), Formica, Gotot, Horeca@Work 50 Days, Inhoudingsplicht (Art 30bis en 30ter), Minnelijk Afbetalingsplan en Publiato.

www.socialezekerheid.be
**Intranext**Klant: **Smals**

Status:

In pilotfase

Technologie:

Microsoft**SharePoint****Samenwerken en kennis delen tussen medewerkers**

Kennis delen en online samenwerken tussen de medewerkers van Smals en externe partners gebeurt voortaan met een nieuwe intranetomgeving op basis van SharePoint. Ze zal op termijn een verouderd platform met zo'n 380.000 documenten en meer dan 1000 actieve gebruikers op basis van OpenText Livelink, volledig vervangen. Naast een

heldere navigatie en het ontsluiten van documenten, ligt de nadruk op krachtige samenwerkingsfuncties. Per project kan bijvoorbeeld erg vlot een nieuwe 'site' worden opgezet met standaarddocumenten, contactinformatie, realisaties, wiki's en actuele statusinfo. De invoering verloopt geleidelijk dankzij een groep van enkele tientallen pilotgebruikers.



Platformbeheer voor 12.000 gebruikers bij Justitie

SharePoint Justitie

Klant: **FOD Justitie**

Status:

In testfase

Technologie:

Microsoft

SharePoint 2013

Voor elektronische samenwerking en kennisbeheer met zo'n 12.000 gebruikers zal de FOD Justitie evolueren naar een gemeenschappelijk platform op basis van SharePoint. Smals trad op als projectpartner die een infrastructuurontwerp heeft voorgesteld en geïmplementeerd. De uitwerking van 'sites' met standaarddocumenten, contactinformatie, realisaties en wiki's gebeurt in

eigen beheer van de FOD Justitie. Naast een volledig beheerd platform biedt Smals bijzondere aandacht voor de beveiliging, correcte dimensionering en het evolutief ontwerp van het platform.



beConnected

Klant: **Fedict, FOD P&O, KSZ**

Status: **Live**

Technologie:

Alfresco 4, eID / burgertoken

Betere stabiliteit voor kennisportaal beConnected

beConnected biedt een platform voor documentbeheer, interactie, beveiligde publicatie en het gezamenlijk ontwerp van wetteksten. Het kennisbeheersysteem voor de publieke sector beConnected, dat de verouderde systemen eWorkspace en eCommunities vervangt, kreeg in 2013 belangrijke verbeteringen op het vlak van performance. De technische werking van zoekopdrachten werd volledig gescheiden van de

klassieke navigatie. Meer dan 4000 professionals bij de federale overheid en in de sociale zekerheid gebruiken de toepassing nu voluit. Eind 2013 telde beConnected al zo'n 4,5 miljoen documenten, mappen... en meer dan 1000 actieve gebruikers per maand. Met de nakende uittocht van de 'babyboom'-generatie dreigen instellingen een schat aan interne kennis te zien vertrekken.

beconnected.belgium.be



Website HVW

Klant: **HVW**

Status: **Live**

Technologie:

Drupal 7

Online krachtig informatiekanal voor werklozen

Om een betere service te bieden aan werkloze burgers koos de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen voor een informatieve website op basis van Drupal. Die doet 24 uur op 24, zeven op zeven dienst als toegangspoort tot achterliggende toepassingen zoals het persoonlijk dossier. De site geeft uitleg over de soorten uitkeringen en voorwaarden, de aanvraagprocedures en veelgestelde vragen bij het

gebruik van online self-service. Wie toch aan het loket terecht wil, vindt de locatie, openingsuren en een indicatie van kalme en drukke periodes online. De site biedt een schat aan informatie met links naar de betreffende formulieren. Wie toch niet tevreden is, kan online een klacht neerleggen.

www.hvw.fgov.be



Elektronisch activiteitenverslag

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie:

Drupal 6

RSZ-jaarverslag elektronisch en mobiel

Het Jaarverslag 2012 van de RSZ werd uitsluitend in elektronische vorm voorgesteld, als een mobiele website die maximaal gebruik maakt van de visuele en interactieve mogelijkheden. De interactieve visuele presentatie ging nog een stuk verder dan het jaar voordien in de vormgeving, door cijfergegevens te presenteren in dynamische tabellen waarop de bezoeker verder kan doorklikken. Dankzij 'responsive

design' is de website beter raadpleegbaar voor een brede waaier aan mobiele toestellen en tablets. De weergave past zich dan automatisch aan in functie van de dimensies van het scherm.

www.rszjaarverslag.be





TADT

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **SAS,**

R, Siebel

Predictive analytics krachtig wapen tegen sociale fraude

Sociale inspectiediensten van de RSZ, RVA, FOD Sociale Zekerheid en FOD WASO maken gebruik van gekruiste informatie uit meerdere databanken om beter gericht te werk te gaan. Dit heeft het succes van inspecties op het terrein al fors verhoogd. Het team Analyse-Detectie van de RSZ investeert bovendien in statistische onderzoeksmethodes om aanwijzingen van mogelijke fraude veel vroeger te detecteren en de return-op-investering van beter gerichte controles te berekenen. Visuele fiches geven

daarbij een inzicht in de relaties tussen werkgevers, werknemers en mandatarissen. Via Siebel worden de aanwijzingen over frauderisico's beheerd en sneller opgevolgd door meerdere diensten van de RSZ. De statistische methodes worden verder verfijnd om fenomenen zoals sociale dumping beter in kaart te brengen. De RSZ werkt nauw samen met de sectie Onderzoek van Smals en de leerstoel Forecasting & Network Analytics voor het beheer van Inningsrisico's (FAIR) aan de K.U.Leuven.



Dolsis

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **Java,**

Oracle, WebApp,

WebLogic,

Webservices

Basisinformatie sociale zekerheid breder toegankelijk in alle veiligheid

In de strijd tegen sociale fraude was de basisinformatie van de sociale zekerheid al langer beschikbaar voor vier federale sociale inspectiediensten. Regionale en lokale inspectiediensten, politie en diensten zoals Vreemdelingenzaken en Fedasil konden echter de authentieke gegevensbronnen niet inkijken omwille van de veiligheid, de complexiteit en de kosten van de ontsluiting. Dankzij Dolsis kunnen deze diensten nu wel, onder strikte voorwaarden, informatie inkijken uit databanken van de RSZ en RSZPPO, het

Rijksregister en het BIS-register. Een automatische logging van alle consultaties helpt om de Privacy van burgers te garanderen en toe te zien op een strikt proportioneel gebruik. Dolsis laat toe om veel gerichtere controles uit te voeren, bijvoorbeeld op de arbeidskaarten van buitenlandse werknemers. In 2013 werd de toegang tot Dolsis daarom uitgebreid voor de FOD Mobiliteit, de FOD Werk, de FOD Financiën en het Waalse Gewest.



Proactieve opvolging werkgeversbijdragen dankzij procesherziening

Administratieve navordering

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **Java, Oracle, WebLogic, WebServices, COBOL**

In samenwerking met de erkende sociale secretariaten heeft de RSZ de navordering van achterstallige werkgeversbijdragen een stuk transparanter en efficiënter gemaakt. Werkgevers met achterstallen worden voortaan meteen telefonisch verwittigd. Uniforme documenten met een elektronische betaalreferentie zorgen voor een helder statusoverzicht en een snelle toewijzing van reeds betaalde bedragen. De agenten van de RSZ besteden minder tijd aan routinetaken, zodat ze

werkgevers met een hoog risicoprofiel beter kunnen opvolgen en hen zonodig een afbetalingsplan voorstellen. De communicatie over achterstallen verloopt volledig elektronisch met de sociale secretariaten, terwijl ook heel wat werkgevers kiezen voor elektronische communicatie. Dankzij de proactieve inning komt een belangrijke inkomstenstroom sneller en vlotter binnen bij de RSZ, terwijl de werkgevers hun eigen financiële situatie veel beter kunnen inschatten.



Gelijktijdige detachering naar meerdere Europese landen

GOTOT GT voor Werkgevers

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **Java, Oracle, Visual Rules, DollarUniverse**

Dankzij de Europese regelgeving omtrent de coördinate van sociale zekerheidssystemen kunnen Belgischewerkgevershunwerknemersgemakkelijker tijdelijk in andere EU-landen landen laten werken via het systeem van detacheringen. Bij zo'n detachering werkt een medewerker tijdelijk buiten België, maar blijft onderworpen aan de sociale zekerheid in het land van oorsprong. Terwijl de elektronische aangifte voor 'grensoverschrijdende tewerkstelling' initieel geen detachering toeliet naar meerdere landen tegelijk, komt ze nu tegemoet aan de complexe realiteit van de multinationale ondernemingen

en de groeiende Europese eenheidsmarkt. Zo'n 20.000 dergelijke detacheringen per jaar kunnen nu elektronisch worden aangevraagd via de portaal-site SocialeZekerheid.be. Dankzij de elektronische verwerking kan de dienst Internationale Betrekkingen van de RSZ zich beter concentreren op bijzondere dossiers en minder op de administratieve verwerking van gewone dossiers. Wie een internationale functie uitoefent of zeer frequent reist, is dankzij GOTOT GT in regel met de sociale zekerheid. De werkgever die de aangifte elektronisch doet, krijgt in principe binnen één werkdag het benodigde attest toegestuurd.



Historiek werkgeversmandaten online raadpleegbaar

MaHis

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **Java, Oracle, SOA, Webservices**

Een grote meerderheid van de Belgische werkgevers geeft voor het vervullen van zijn verplichtingen tegenover de sociale zekerheid een mandaat aan een externe partij: een erkend sociaal secretariaat of een andere dienstverrichter. Wanneer dit mandaat regelmatig verandert, kan dit leiden tot onduidelijke situaties, bijvoorbeeld bij zeer laattijdige rechtzettingen op DmfA-gegevens, of wanneer procedures over een arbeidsongeval blijven aanslepen. De historiek van de werkgeversmandaten is daarom nu vlot elektronisch toegankelijk. Alle erkende sociale secretariaten en

de aangesloten werkgevers kunnen nakijken wie er in voorgaande perioden gemachtigd was voor welke informatie. Ze hun mandaten ook online beheren via de webtoepassing MaHis. Dit moet leiden tot meer transparantie, meer rechtszekerheid en minder geweigerde dossiers. De historiek van de werkgeversmandaten werd ook al geïntegreerd in de ASR-toepassingen (aangifte sociaal risico), de aangifte van sociaal risico in de openbare sector (Publiato), de aangifte van tijdelijke werkloosheid en de databank aanvullende pensioenen (DB2P).



Rationalisatie infrastructuur voor kerntoepassingen sociale zekerheid

NxtGen

Klant: **RSZ**

Status: **Meerjarig programma**

Technologie: **Archimate-methodologie, Sparx Enterprise Architect**

De organische groei van het aantal toepassingen en invoerkanalen (batch, portaal, webservices) binnen de sociale zekerheid heeft gezorgd voor een groeiende technische complexiteit en onderlinge afhankelijkheid van ICT-infrastructuren. Om deze complexiteit terug te dringen investeert de RSZ via een meerjarig programma in een platform van de nieuwe generatie. Kostenreductie, beschikbaarheid, minder operationele incidenten en een betere

performance zijn de belangrijkste objectieven. Dit moet gebeuren door gestandaardiseerde infrastructuurmodellen te bieden voor verschillende soorten toepassingen. Een open standaard voor bedrijfsarchitectuur-modellering, Archimate, doet dienst als methodologie. Op termijn moet de infrastructuurkost met zo'n 30% dalen en de time-to-market van nieuwe toepassingen verkorten.





Dagelijks elektronisch aanmelden verplicht op grotere bouwwerven

CheckInAtWork

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **GIS,**

Java, Oracle,

WebLogic,

Webservices

Wie actief is in een bouwproject van meer dan 800.000 Euro moet dagelijks zijn aanwezigheid melden. De verplichting geldt sinds 1 april 2014 voor alle coördinatoren, medewerkers en zelfstandige onderaannemers met uitzondering van de bouwheer zelf. De registratie van de aanwezigheid op de werkplek is een krachtig middel om oneerlijke concurrentie te vermijden van werkgevers en zelfstandigen uit binnen- en buitenland die het niet nauw nemen met de spelregels rond sociale

zekerheid en veiligheid. De sociale inspectie en arbeidsinspectie zullen in real-time kunnen verifiëren wie al of niet correct is ingeschreven. Aannemers kunnen de aanwezigheid van hun mensen registreren via een smartphone, een registratiepoort op de werf, een klassieke webpagina of rechtstreeks via webservices vanuit een sectorspecifieke planningssoftware. Dankzij geolocalisatie werkt CheckinAtWork ook voor werven zonder postadres.



Geolocalisatie voor efficiënte controle van tijdelijke werkplaatsen

Aangifte van werken

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie: **GIS,**

Java, Oracle,

WebLogic,

Webservices

Tijdelijke werkplaatsen in de bouw- en schoonmaaksector moesten tot in 2013 worden aangegeven bij meerdere overheden. Om de overlast voor de werkgevers tot een minimum te beperken werd het wettelijke kader sterk vereenvoudigd. In plaats van zes verschillende aangiften, waarvan sommige via een papieren werkstroom, is er nu nog slechts één elektronische aangifte, waarin wordt gevraagd naar factuele gegevens over de

werkplek. Dit vermijdt misverstanden en juridische onduidelijkheid door een helder, eenvormig begrippenkader. De gegevens worden binnen de overheid gedeeld, bijvoorbeeld voor de controle van veiligheid en welzijn op het werk, de controle van arbeidskaarten van buitenlandse werknemers en de controles op zwartwerk. Dankzij geolocalisatie werkt de aangifte van werken ook voor werven zonder postadres.



Automatische betaalreferentie voor inhouding sociale bijdragen

Automatisering 30-bis

Klant: **RSZ**

Status: **Live**

Technologie:

COBOL, Dollar Universe, Java, Oracle, Webservices

In de bouwsector moeten werkgevers de eventuele achterstallen van hun onderaannemers inzake sociale bijdragen inhouden op nog te betalen facturen. Via de portaal-site van de sociale zekerheid consulteert de werkgever de status van zijn onderaannemer. Wanneer de inhoudingsplicht van toepassing is, berekent een nieuwe toepassing sinds 1 mei 2013 automatisch het in te houden bedrag. Bovendien krijgt de werkgever bij de berekening een

betaalreferentie met gestructureerde mededeling. Hierdoor kan de betaling voortaan quasi onmiddellijk worden toegewezen en wordt de werkgeversrekening veel sneller up-to-date gebracht. Dit bevordert een transparante communicatie tussen de RSZ en de werkgevers. Dankzij de online-procedure vermijdt de RSZ sinds 2013 de verzending van ongeveer 300.000 papieren formulieren per jaar.



Integratie inhoudingsplicht bouwsector via webservices

WS BillRetainment

Klant: **RSZ**

Status: **In piloot**

Technologie: **Java,**

Oracle, WebLogic,

Webservices

Aannemers in de bouwsector verifiëren voortdurend of elke onderaannemer ook zijn verplichtingen voor de Belgische sociale zekerheid nakomt. Die informatie kunnen ze vinden op de portaal-site van de sociale zekerheid en vanaf 2014 ook via een webservice. Dit laat toe om sectorspecifieke planningsoftware in alle veiligheid te koppelen met een digitale informatiestroom van de RSZ. Consulteren of de

inhoudingsplicht van toepassing is, gaat zo volledig automatisch. Ook de voorbereiding van het in te houden bedrag en de betaalreferentie loopt zo een stuk sneller. De integratie via webservices vraagt om een investering, die rendabel wordt naarmate een aannemer jaarlijks een groot aantal uitwisselingen doet met de RSZ.



Sociale fraude krachtig vervolgd dankzij elektronisch proces-verbaal

ePV

Klant: **FOD WASO**

Status: **Live**

Technologie: **Batch,**

eID, Java, Oracle,

Scriptura,

WebLogic,

Webservices, XML

De sociale inspectiediensten van de RSZ, RVA, FOD WASO en FOD Sociale Zekerheid beschikken dankzij ePV over een gezamenlijke elektronische werkstroom voor hun PV's. De koppeling met authentieke bronnen zoals het Rijksregister, het inschrijvingsnummer van de sociale zekerheid en een gecodificeerde lijst van inbreuken voorkomt vormfouten. Die hebben in het verleden te vaak geleid tot seponering of vragen om aanvulling. De inspecteurs bevestigen nu met een elektronische handtekening wanneer een dossier volledig is. Dankzij de vlottere afhandeling beschikken zij nu

over meer werktijd voor hun kerntaken. De dossiers worden nu ook elektronisch doorgegeven aan de FOD Justitie voor gerechtelijke vervolging. Sinds 2013 gebruikt de directie Toezicht op het Welzijn op het Werk (FOD Werk) het elektronisch PV. De toepassing werd aangepast aan de noden van het RIZIV en ook de FOD Economie bestudeert het gebruik van dezelfde toepassing in de toekomst. De betere kwaliteit van de dossiers en het progressief verdwijnen van de papieren administratie leveren de Belgische overheid tot 5,1 miljoen Euro per jaar aan extra inkomsten op.



Procesverbetering voor inning sociale bijdragen

Modernisering Werkgeversrekening

Klant: **RSZ**

Status:

In ontwikkeling

Technologie: **Java,**

Oracle, WebLogic,

Webservices

De RSZ herbekijkt samen met Smals de bedrijfsprocessen achter de inning van zo'n 46 miljard Euro per jaar aan sociale bijdragen. De focus ligt daarbij op het verzekeren van de tijdige betaling, de strijd tegen sociale fraude en de snelle en betrouwbare communicatie over zo'n 500.000 werkgeversrekeningen. Zo wordt onderzocht hoe de structuur van de werkgeversrekeningen kan worden geoptimaliseerd om de bedrijfsprocessen nog

beter te ondersteunen. Deze evolutie gaat gepaard met het moderniseren van talrijke toepassingen die de agenten van de RSZ in staat zullen stellen om efficiënter te werken. De modernisering biedt nieuwe mogelijkheden voor de werkgevers, hun mandatarissen en andere partners van de RSZ die sneller, duidelijkere informatie ter beschikking krijgen.



**Insisto**Klant: **Agentschap****Jongerenwelzijn**Status: **Live**

Technologie:

Basisdiensten**eHealth-platform,****Eclipse, Java,****Prime Faces,****Oracle, WebApp****Digitale toegangspoort voor jongeren naar bijzondere jeugdzorg**

Jaarlijks krijgen zo'n 15.000 Vlaamse jongeren opvang of andere hulp, omwille van moeilijkheden in hun thuissituatie of persoonlijke situatie. Om het aanbod van publieke en private voorzieningen nog beter af te stemmen op de noden en om de toewijzing van beschikbare plaatsen efficiënter te organiseren, heeft het agentschap Jongerenwelzijn geïnvesteerd in een planningstoepassing. Die dient als een digitale 'toegangspoort' waar hulpverleners zoals Kind en Gezin, het CAW of het Centrum voor

Leerlingenbegeleiding een jongere dag en nacht kunnen aanmelden. Vanuit een zeer persoonlijke diagnostiek wordt de probleemsituatie van elke jongere uitgedrukt in type-behoefte. Een regiefunctie gaat vervolgens op zoek naar een voorziening die de juiste zorgmodules aanbiedt binnen de juiste regio. In functie van het beschikbare zorgaanbod zorgt de toepassing voor minimale wachttijden en een transparant beheer van de prioriteiten.

Module-databankKlant: **Agentschap****Jongerenwelzijn**Status: **Live**

Technologie:

Basisdiensten**eHealth-platform,****Eclipse, Java,****Prime Faces,****Oracle, WebApp****Typemodules voor heldere structuur in aanbod jeugdzorg**

Jongeren in moeilijkheden hebben vaak zeer persoonlijke behoeften. Om het zorgaanbod beter te kunnen afstemmen op elke individuele situatie besloot het agentschap Jongerenwelzijn om hun noden te koppelen aan een honderdtal typemodules, of gestandaardiseerde jeugdhulppakketten. De module-databank brengt daarom een duizendtal jeugdvoorzieningen in Vlaanderen in kaart, inclusief de beschikbare zorgmodules. In een eerste fase werkt het agentschap Jongerenwelzijn zelf intensief met de databank om het zorgaanbod

gedetailleerd in kaart te brengen. In 2013 zijn de eerste jeugdvoorzieningen gekoppeld met de moduledatabank voor de diagnostiek van probleemsituaties en het toewijzen van beschikbare plaatsen. De automatische matching op basis van typemodules verkort de doorlooptijd van de plaatsing en beperkt de administratieve overlast.



Efficiënte terugbetaling dringende medische zorg voor hulpbehoevenden

MediPRIMA

Klant: **POD MI, HZIV, KSZ, DAV**
Status: **Live**
Technologie: **JEE, Java5, Oracle, Webservices, WebApp, basisdiensten eHealth-platform**

Elke hulpbehoevende persoon in België moet immers dringende medische hulp kunnen krijgen, zelfs indien deze niet beschikt over een ziekteverzekering, de Belgische nationaliteit of een vaste woonplaats. De terugbetaling van medische zorgkosten aan hulpbehoevende personen verliep tot 2013 via de OCMW's. Zij beschikken echter niet over de medische expertise om te bepalen welke ingrepen al of niet noodzakelijk zijn. In eerste instantie zal de terugbetaling voor personen die niet over een ziekteverzekering beschikken daarom verlopen via de HZIV voor rekening van de POD Maatschappelijke Integratie, die de terugbetaling financiert en eventueel een deel van de kosten bij het betrokken OCMW recupereert. De OCMW's

dragen zo niet langer de administratieve overlast en de voorfinanciering van de medische zorg. De HZIV garandeert van haar kant dat uniforme criteria gelden inzake terugbetaling van medische kosten voor alle personen, hulpbehoevend of niet. De nieuwe regeling voorkomt zo een aantal vormen van misbruik. Nu krijgen de medische urgentiediensten immers nog vaak te maken met patiënten die perfect door een huisarts kunnen worden geholpen, maar om administratieve redenen de stap zetten naar het ziekenhuis. Dankzij MediPRIMA genieten de ziekenhuizen van duidelijke garanties over de terugbetaling, aangezien de beslissing van de HZIV vooraf bekend is en duidelijk is aangegeven welk OCMW zal instaan voor de patiënt.



QI Dataserver

Klant: **VAZG**
Status: **Live**
Technologie: **SAS**

Anonieme kwaliteitsmeting voor Vlaamse ziekenhuizen

Op vrijwillige basis kunnen Vlaamse ziekenhuizen sinds 2013 deelnemen aan een anonieme kwaliteitsstudie. Een brede reeks indicatoren, samengesteld door expertgroepen, vormt de basis van de meting. Het gaat concreet om domeinen zoals de behandeling van borstkanker, hartaanvallen, knie- en heupprothesen, de kraamzorg en de veiligheid van de patiënt. Anonieme gegevens hierover

worden samengebracht bij een betrouwbare derde partij, waarvoor Smals het technische luik verzorgt. Gegevens worden beveiligd verzonden en genormaliseerd, zodat ze perfect vergelijkbaar worden. De ziekenhuizen kunnen zo hun eigen werking vergelijken met het groeps gemiddelde, zodat ze beter kunnen identificeren waar hun sterktes en verbeterpunten liggen.





Medische informatie overal uitgewisseld via digitale kluis eerstelijnszorg

Vitalink

Klant: **VAZG**
Status: **Live**
Technologie:
MySQL, Java,
WebLogic

Wanneer huisartsen, apothekers en thuisverplegers niet beschikken over een totaalbeeld van de patiënt kan dit leiden tot vergissingen, overmedicatie of erger. Dankzij het uitwisselingsplatform Vitalink kunnen alle actoren in de eerstelijnszorg het medicatieschema van een patiënt online raadplegen en opvolgen. Na een succesvolle pilootfase kunnen alle patiënten die dat wensen nu overal in Vlaanderen hun medicatieschema ontsluiten voor hun behandelende arts, verpleger of apotheker. Die krijgt een selectie te zien, in functie van diens rol: voorgeschreven

medicatie voor de apotheker of verpleger, terwijl diagnostieke informatie enkel voor een arts is bestemd. Fijnmazige toegangscontrole verifieert ook de therapeutische relatie, terwijl alle informatie online wordt bewaard in een hoogbeveiligde Private Cloud-omgeving met een dubbele toegangssleutel. Begin 2014 bevatte Vitalink informatie over meer dan 2,1 miljoen patiënten in Vlaanderen, waaronder vooral de vaccinatiehistoriek en de korte medische berichten (Sumehr).



Flexibel uitwisselingsplatform voor Vlaamse sociale bescherming

Vlaamse Sociale Bescherming

Klant: **VAZG**
Status: **Live**
Technologie: **Java,**
Linux, Oracle,
Webservices

De Vlaamse zorgverzekering financiert sinds 2001 een groeiend aanbod van niet-medische zorgdiensten voor de burger. De informatiestromen die daarbij ontstaan tussen het Vlaams Zorgfonds en de zorgkassen verlopen sinds 2012 via een centraal uitwisselingsplatform. Technische standaardisatie van de uitwisseling en de automatische toepassing van business-regels zorgt voor een verhoogde

efficiëntie. Het 'digitaal platform zorgverzekering' vermijdt verwerkingsfouten, elimineert papieren informatiestromen en voorkomt de behandeling van ongestructureerde gegevens. Smals zorgde er in 2013 voor dat het platform beter is voorbereid op toekomstige aanpassingen als gevolg van de zesde staatshervorming, onder meer omtrent het ledenbeheer.



Schaalvergroting en performance voor medische berichtenservice

eHealth-box

Klant: **eHealth-platform**
Status: **Live**
Technologie:
Basisdiensten
eHealth-platform,
Java, SOAP with
Attachments,
WebApp, Webservices

De elektronische berichtenservice eHealth-box, die het principe van e-mail verzoent met een gegarandeerde, strikt vertrouwelijke aflevering zag het aantal gebruikers in 2013 sterk toenemen. Ook het reëel gebruik zal in de nabije toekomst nog fors blijven toenemen. De onderliggende architectuur werd daarom verder versterkt en geoptimaliseerd voor uitstekende prestaties. Het afleveren van zware bestanden zoals medische beelden, laboresultaten of patiëntendossiers verloopt ruim

tien maal sneller. De verwerkingscapaciteit van meer dan 20 opvragingen per seconde en tot 85.000 berichten per dag, wordt nog eens verviervoudigd. Een permanente benchmark garandeert dat de gebruikservaring optimaal blijft, terwijl het gebruik van deze strategische eHealth-basisdienst blijft toenemen.



Veiligheid en privacy voor nieuwe toepassingen elektronisch gevalideerd

Elektronisch uniek dossier (eDU)

Klant:
eHealth-platform,
KSZ, RSZ
Status: **Live**
Technologie: **Adobe**
LiveCycle, eID

Nieuwe ICT-toepassingen in de sociale zekerheid en de gezondheidszorg doorlopen een uitgebreide validatie vooraleer ze in gebruik genomen worden. Daarbij gaat erg veel aandacht uit naar veiligheid en privacy. Welke gegevens worden geraadpleegd? Waar worden ze opgeslagen? Welke zaken zijn privacy-gevoelig? Wie krijgt toegang, op basis van welke toegangsrechten, met welke controles? Voor elke toepassing wordt deze basisinformatie samengevat in een elektronisch 'uniek dossier'. Dit vormt het

startpunt voor een elektronische werkstroom die het goedkeuringsproces automatiseert. Een eenvoudige e-governmenttoepassing moet immers al gauw beschikken over een vijftiental handtekeningen: van de eigenaar, de betrokken instellingen, de veiligheidscoördinatoren, de KSZ of het eHealth-platform, de sectorale comités... Door de elektronische validatiecyclus verkort de doorlooptijd sterk, terwijl op elk moment duidelijk is welke goedkeuring eventueel nog ontbreekt.





Centraal Register Traceerbaarheid (RCT)

Klant: **FAGG**

Status: **In piloot**

Technologie: **Java,**

Oracle, VAS

eHealth, WebLogic,

WebApp,

Webservices

Centraal register implantaten garandeert traceerbaarheid

Medische implantaten zoals een hartklep, een kunstheup of een borstvergroting kunnen soms jaren later voor problemen zorgen, bijvoorbeeld door een kwaliteitsprobleem of door vroegtijdige slijtage. Niet zelden geeft dit aanleiding tot klachten, heroperaties of zelfs een acuut gevaar voor de gezondheid van de patiënt. Een centraal register zal daarom vanaf 2014 bijhouden wie, wanneer, door welke arts, in welke kliniek een implantaat kreeg en door wie dit werd uitgereikt. Daarbij wordt een

koppeling gelegd met authentieke bronnen van alle in België toegelaten medische apparaten en hun distributeurs. In geval van een terugroepactie zal het voortaan erg eenvoudig zijn om de behandelende arts of de patiënt te identificeren. Op termijn zal de patiënt ook zelf online kunnen nakijken van welke implantaten hij of zij drager is.



SADN, SADMI

Klant: **FAGG**

Status: **Live fase1**

Technologie: **Java,**

Oracle, VAS

eHealth, WebLogic,

WebApp,

Webservices

Authentieke bronnen voor distributie van medische implantaten

Medische implantaten moeten in België de goedkeuring krijgen van het RIZIV vooraleer ze kunnen worden uitgereikt. Op termijn zal het FAGG bovendien de traceerbaarheid garanderen van alle medische toebehoren. Twee authentieke bronnen zorgen hiervoor: ze bevatten enerzijds een lijst van alle implantaten en anderzijds een lijst waarop hun distributeurs aanmelden wanneer ze een product beginnen te verdelen, of ermee ophouden. In een

eerste fase moet voor elk implantaat de herkomst volledig te traceren zijn. Op termijn zal het systeem een Uniek Identificatienummer (UDI) bevatten voor elk product. Dit maakt de tracering en eventuele 'recalls' een stuk efficiënter, verhindert namaak en verhoogt de veiligheid van de patiënt.

Overzichtslijst projecten 2013

Aangifte van werken	RSZ	38
Administratieve navordering	RSZ	37
AMBI	RJV	39
Archivering elektronische berichten	RSZ	29
Automatisering 30-bis	RSZ	39
BeConnected	Fedict, FOD PO, KSZ	35
Centraal Register Traceerbaarheid (RCT)	FAGG	43
CheckInAtWork	RSZ	38
CSAM	Fedict, RSZ	27
Dimona Mobile	RSZ, RSZPPO	30
Dolsis	RSZ	36
e-Box Ondernemingen	RSZ	27
EDE	RSZ	28
eHealth-box v3	eHealth-platform	42
Elektronisch activiteitenverslag	RSZ	35
Elektronisch uniek dossier (eDU)	eHealth-platform, KSZ, RSZ	42
ePost	KSZ, RSZ	32
ePV	FOD WASO	39
Extranet File Exchange	KSZ	29
FAVV-FIN	FAVV	31
Formica	RSZ	31
GOTOT GT voor Werkgevers	RSZ	37
Herwerking annexen	RSZ	33
Horeca Relance	RSZ	30
Insisto	Jongerenwelzijn	40
Intranext	Smals	34
Kennisbeheer	RSZ	33
Mahis	RSZ	37
MediPRIMA	POD MI	41
Mijn werkloosheidskaart (eC3)	InterUI, RVA	27
Modernisering Herverdeling	RSZ	33
Modernisering Werkgeversrekening	RSZ	39
Modernisering Werkgeversrepertorium (Phoenix)	RSZ	28
Module-databank	Jongerenwelzijn	40
NxtGen	RSZ	37
Overdracht kinderbijslag RSZ	RSZ	27
Pay-IT	RSZ	33
Portaal Ondernemingen	KSZ, RSZ, RSZPPO	34
Provision	RSZ	32
Publiato	FAO, FOD PO, FOD VWL	31
QI Dataserver	VAZG	41
RX fase 2	RSZPPO	29
SADN, SADMI	FAG	43
SharePoint Justitie	FOD Justitie	35
TADT	RSZ	36
TAW	RSZ	31
Vitalink	VAZG	42
Vlaamse Sociale Bescherming	VAZG	42
Website HWW	HWW	35
WS BillRetainment	RSZ	39



DIENSTEN

Nieuwe diensten

Agile Development

Overheidsinstellingen die bereid zijn om zelf actief te participeren in het projectbeheer van hun software-ontwikkeling, kunnen sinds 2013 een beroep doen op Smals voor projecten volgens de Agile-methodologie. Typierend is een aanpak in een groot aantal evolutieve fases met een korte, praktijkgerichte focus. Bij elke iteratie, na een zogenaamde 'sprint' van twee weken, wordt in principe een stuk volledig 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 lang niet allemaal in detail zijn gekend. De Agile-projectaanpak vraagt een belangrijke investering in tijd van de klantorganisatie, die meermaals per week in contact is met het ontwikkelteam. Het voordeel is dat projecten binnen een strakke timing met een harde deadline kunnen worden gerealiseerd. Smals heeft al in de praktijk bewezen dat de Agile-methodologie ook met succes inzetbaar is voor grotere software-projecten met een hoge complexiteit.

Declaration-as-a-Service (DeclaaS)

Papieren administratie is vaak nog de enige optie voor overheden die erg specifieke aangiften behandelen met jaarlijks slechts enkele honderden dossiers. De investering in een volledig elektronische gegevensregistratie is voor zulke aantallen simpelweg te duur. Daarom heeft Smals een generiek SaaS-platform (Software-as-a-Service) gebouwd, op basis van openbronsoftware, waarmee de publieke instellingen zelf in enkele muisklikken een online formulier kunnen samenstellen. De 'Declaration-as-a-Service' is volledig aanpasbaar wat betreft velden, formulering en visuele huisstijl. Het resultaat kan worden getoond als een aparte webpagina, of ingebed in een bestaande website. De bezoekers identificeren zich ondubbelzinning en veilig met de eID-kaart. Het resultaat is eenvoudig exporteerbaar als gegevensbestand. Zo kan DeclaaS een ontbrekende schakel zijn voor de digitalisering van eenvoudige administratieve werkstromen met een klein volume.

Dossierbeheer

In grote organisaties volgen dossiers vaak een complexe workflow, waarin voldoende ruimte moet zijn voor ad-hoc-beslissingen en evolutieve processen. Bovendien hanteren verschillende afdelingen vaak andere classificaties voor eenzelfde begrip of document. Daardoor is het vaak 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 betrokken partijen. Dankzij succesvolle implementaties voor onder meer de RSZ en het RIZIV beschikt Smals over een uitgebreide expertise, die publieke instellingen kan helpen bij de analyse en realisatie van hun dossierbeheer.

Elektronische archivering

Steeds meer overheden kiezen voor dematerialisatie van hun papieren documenten. De wettelijke bewijskracht moet daarbij vaak nog voor jaren worden gegarandeerd. Ook voor documenten die elektronisch ontstaan, geldt de problematiek van een veilige bewaring en bewijskracht op middellange en lange termijn. Smals biedt daarom een oplossing voor beveiligde elektronische archivering op basis van een commerciële pakketsoftware. Dankzij geslaagde projecten met een hoge complexiteit, onder meer bij de RSZ en de RKW, beschikt Smals over de juiste expertise om de analyse, installatie en configuratie in goede banen te leiden. De productkeuze viel op basis van een overheidsopdracht. Geïnteresseerde instellingen die op het aanbod intekenen, kunnen hierdoor rekenen op belangrijke schaalvoordelen.

PDF-workflow

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

Predictive analytics

'Predictive analytics' laat overheidsinstellingen toe om hun historische gestructureerde gegevens te verwerken tot een predictief model. Zulk 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 eind 2011 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 op basis van biometrische gegevens, tot beleidsevaluatie en -voorbereiding.



Competentiecentra

Business Process Reengineering

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

Data Quality

competentiecentrum Data Quality 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 10 tot 15 % formeel foutieve gegevens. Dit geeft aanleiding tot talrijke en complexe interpretatievragen. Dankzij zes jaar intensieve praktijkervaring biedt het Data Quality Competence Center aan de klanten van Smals een expertise van hoog niveau. Sinds 2009 beschikt het competentiecentrum Data Quality bovenop haar jarenlange menselijke expertise over een set eigen 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.

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 interne 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

Om op grote schaal een voorspelbaar resultaat te kunnen garanderen, hanteert Smals een gestandaardiseerde projectaanpak voor software-ontwikkeling op maat. Dit zorgt voor meer houvast op het vlak van planning, uitvoering, controle, bijsturing en de levenscyclus van de toepassing. Smals gebruikt standaard een methodologie gebaseerd op Enterprise Unified Process (EUP), waarbij veel aandacht gaat naar het definiëren van gebruikersvereisten en testing. Aanvullend kunnen TOGAF (The Open Group Architecture Framework), MERODE, TMAP, ADKAR en PMBOK worden gebruikt. Sinds 2013 biedt Smals ook een gestandaardiseerd kader voor grootschalige projecten volgens de principes van Agile development.

Open Source & Open standaarden

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

Test Support Center

Het Test Support Center heeft als opdracht een testmethodologie in te voeren en waar mogelijk te automatiseren binnen de verschillende ontwikkelings- en exploitatieteams van Smals en deze methodologie af te stemmen met de behoeften van de teams. Het Test Support Center ziet toe op een betere kwaliteit van de ICT-toepassingen en -diensten voor de leden door de eventuele gebreken te detecteren en tijdig te verbeteren in het ontwikkelings- en/of onderhoudsproces. Een optimalisering van de kwaliteit van de informaticadiensten reduceert de onderhoudskosten en verbetert het imago van de opdrachtgever. Het Test Support Center staat ter beschikking van alle projecten.

Terminologie

Smals stelt haar uitgebreide ervaring ten dienste van leden inzake het ontwerpen, onderhouden en ter beschikking stellen van terminologielijsten voor groepen van gebruikers. De terminologielijsten worden opgesteld op basis van een analyse van bestaande informatiebronnen (toepassingen, handleidingen, websites,...). Zij bevatten definities van concepten die centraal staan in de organisatie en geven eveneens aanbevelingen met betrekking tot synoniemen en meertaligheid. Het zijn de verschillende instellingen van de sociale sector die de voorgestelde terminologie valideren.

Het gebruik van een geharmoniseerde terminologielijst bevordert de coherentie van de communicatie naar de eindgebruiker (door middel van labels op de gebruikersinterface, handleidingen, FAQ's en andere media). Naast coherentie biedt een correct en gericht gebruik van de terminologie een groter begrip en vereenvoudigt het de invoering van nieuwe concepten binnen een belangrijke (heterogene) groep van gebruikers. Een coherente terminologie zorgt tot slot voor een belangrijke meerwaarde in het geval van meertaligheid en maakt vertaalprocedures efficiënter.

Usability

De bruikbaarheid ("usability" in het Engels) geeft de mate aan waarin een product of dienst op een doeltreffende, intuïtieve manier kan worden gebruikt. De bruikbaarheid houdt specifiek rekening met de behoeften en taken van de gebruiker en speelt een belangrijke rol in de context van de digitale toepassingen en platformen (applicaties, websites, intranetsites...). Het Usability Competence Center (UCC) bestaat uit een tiental medewerkers die op de hoogte blijven van alle standaarden en good practices inzake bruikbaarheid. Deze medewerkers bieden ondersteuning bij het grafisch ontwerp van gebruikersinterfaces en -interacties, voeren een deskundige herziening uit op basis van typische bruikbaarheidscriteria (usability review) en zorgen voor bruikbaarheidstesten en resultatenrapporten. Het UCC streeft naar een positieve gebruikservaring bij de inproductiestelling van websites of toepassingen. Het UCC stelt ook een stijlgids ter beschikking met regels, aanbevelingen en componenten voor gebruiksvriendelijke webtoepassingen.



Herbruikbare toepassingen

Customer Relationship Management

Smals zet haar knowhow in om performante ICT-tools voor Customer Relationship Management (CRM) te ontwikkelen en te beheren. Met de CRM-tools kunnen veelvuldige klantencontacten, bijvoorbeeld in een contact center, opgevolgd worden via om het even welk kanaal (telefoon, e-mail, fax, brief...). De CRM-dienstverlening maakt het mogelijk om efficiënter om te gaan met de hedendaagse communicatiemiddelen. Contactnames kunnen worden geautomatiseerd (selfservice-toepassingen zoals Dimona) of gerouteerd naar de meest geschikte dienst. Uiteindelijk verhoogt de tevredenheid van de klant of gebruiker, die weet dat zijn vraag correct geregistreerd is, dat hij vlugger een antwoord zal krijgen en steeds de status van zijn vraag kan opvragen. De gecontacteerde diensten kunnen efficiënter een antwoord geven (vb. via FAQ's-Frequently Asked Questions), de opvolging beter organiseren en moeilijker vragen doorgeven aan experts of andere diensten. Vanuit het oogpunt van de organisatie ten slotte kunnen de experts bevrijd worden van repetitieve en eenvoudige vragen.

Databank-services

Een relationeel databankplatform is de hoeksteen van zowat elke ICT-toepassing die werkt met gestructureerde informatie. Smals biedt volledig beheerde databank-services voor diverse commercieel verkrijgbare databanksoftware en de openbronscode-databank MySQL. Dankzij het bewaken van bepaalde technische standaarden zorgt Smals voor een efficiënt platformbeheer, met een gunstige impact op de totale operationele kost (TCO) en op het veiligheidsniveau van toepassingen. Omkaderende diensten gaan van het ontwerp, het dagelijks beheer, het uitvoeren van patches en updates, dringende ingrepen en maandelijkse rapportering van KPI's en service requests.

e-Box

De beveiligde elektronische brievenbus 'e-Box' laat toe om documenten of taken uit te wisselen, bijvoorbeeld tussen de instellingen van de sociale zekerheid en de Belgische ondernemingen. Bovenop de garanties van een rechtsgeldige uitwisseling biedt het systeem een naadloze integratie met portaalsites, toepassingen en workflows. De ondernemingen beschikken zo over een gebruiksvriendelijk overzicht van hun lopende dossiers, waarbij de reeds bekende gegevens vooraf zijn ingevuld voor een betere gegevenskwaliteit en efficiëntie. Deze technologie werd verder afgestemd op een aantal specifieke noden van de gezondheidszorg, zoals de gegarandeerde vertrouwelijke ontvangst, de aanmaak van specifieke mailinglijsten en de integratie met medische software via webservices.

Flux System

De herbruikbare service 'Flux system' biedt een universeel platform voor het ontvangen, bewerken en gecontroleerd doorsturen van belangrijke vertrouwelijke bestanden, bijvoorbeeld aangiften. Het Flux system 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, PFD...), over meerdere kanalen (bv. SFTP, magneetdrager). Het systeem beschikt over een krachtige logging, die toelaat om zonodig bewijskracht te leveren in het geval van betwistingen.

Portaaltoepassingen

Voor de sociale zekerheid bundelt Smals tientallen webtoepassingen voor burgers, werkgevers en professionals van de sociale zekerheid op de portaalsite SocialeZekerheid.be. Voor de gezondheidszorg gebeurt dat via de portaalsite van het eHealth-platform. Instellingen kunnen hierop, mits validatie, hun eigen

webtoepassingen uitrollen. De gebruiker vindt zo alle relevante toepassingen samen terug. Bovendien bieden de portaalsites ondersteunende diensten aan zoals eengemaakt toegangsbeheer, e-Box, glossaria en contactformulieren. De portaalsites worden 24x7 volledig beheerd door Smals.

Rapid application development

Smals kan de 'time-to-market' van relatief eenvoudige webtoepassingen in Java sterk verkorten door gebruik te maken van het Play!-framework. Play! is een bestaande open source werkomgeving voor het samenbrengen van taken, zelfgebouwde componenten en parameters tot een volwaardige webtoepassing. Smals heeft niet enkel geïnvesteerd in de nodige kennis terzake, maar evenzeer in een gevalideerde basisarchitectuur en een integratie met een beheerplatform voor automatische uitrol.

SOA-services

Binnen de sociale zekerheid en de gezondheidszorg wordt informatie zeer intensief uitgewisseld tussen de instellingen en 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. Dit zijn generiek ontwikkelde software-diensten, die in alle veiligheid rechtstreeks aanspreekbaar zijn voor andere toepassingen. Zo moet bijvoorbeeld de identificatie van een persoon of het opzoeken van de gezinssamenstelling niet telkens opnieuw worden ontwikkeld, maar volstaat een koppeling. Smals beheert een apart SOA-dienstenplatform voor de sociale zekerheid en voor de gezondheidszorg.

Toepassingsbeheer

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

User & Access Management (UAM)

Veiligheid en gebruiksgemak gaan hand in hand dankzij het geïntegreerde gebruikersbeheer van Smals. Tientallen toepassingen kunnen dankzij het gebruik van UAM een beveiligde toegang bieden aan éénzelfde gebruiker, zonder dat deze tientallen keren hoeft in- en uit te loggen. Wanneer een gebruiker niet langer voor een bedrijf of instelling werkt, kan zijn of haar toegang centraal 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 of eID-kaart. Gebruikersgegevens en autorisaties kunnen gedistribueerd worden opgeslagen.

Web App Login (WALI)

Webtoepassingen van de sociale zekerheid maken hergebruik van dezelfde Login-toepassing, die veiligheid koppelt aan gebruiksgemak en tegelijk de hoedanigheid vaststelt van elk burger (sociaal verzekerde), werkgever of professional van de sociale sector. De Login-toepassing kan gebruik maken van de e-ID voor authenticatie en is beschikbaar in de drie landstalen.

Infrastructuur

Business Continuity

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

Cloud-infrastructuur (sCloud)

Voor een maximale flexibiliteit biedt Smals serverinfrastructuur aan in een Cloud-formule via 'online self-service'. ICT-beheerders binnen het extranet van de sociale zekerheid kunnen kiezen uit een reeks standaardconfiguraties via een administratieconsole. Tegen een vaste prijs per maand beschikken de sCloud-gebruikers over een gevirtualiseerde serverinfrastructuur, opslagcapaciteit, een publiek IP-adres, firewall-beveiliging en standaardinstallaties voor Windows Server en Linux. Het systeembeheer wordt door de ICT-medewerkers van de lidinstelling zelf gedaan. De toewijzing van extra resources (overprovisionering) is mogelijk op aanvraag. Gespecialiseerde Smals-medewerkers zijn voor ondersteuning beschikbaar op consulting-basis. Het is echter in de eerste plaats aan de lidinstelling zelf om haar Cloud-infrastructuur te beheren. In overleg met Fedict en andere overheden zal Smals haar Cloud-aanbod verder uitbouwen tot een performante infrastructuur over meerdere datacenters, een zogenaamde 'community Cloud' of 'government Cloud' (G-Cloud).



Datacenter

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

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

Alle lidinstellingen van Smals kunnen hun hardware onderbrengen in het datacenter of het beheer toevertrouwen aan het gespecialiseerd personeel van Smals. Het dienstenaanbod van Smals bevat onder meer 24x7 monitoring en stand-by voor technische interventies, behandeling en veilige bewaring van back-ups op een tweede locatie en kantoorruimte voor technische specialisten van de lidinstellingen.



Exploitatie 24x7

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

Extranet Sociale Zekerheid

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

ITIL-framework

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



Mobile device management

Smals biedt een oplossing voor het beheer van smartphones en tablets in grote organisaties, op basis van de MobileIron-technologie. Die laat toe om onder meer Android-toestellen, iPhones en iPads te beveiligen en zonodig op afstand te wissen in geval van verlies of diefstal. Het basisaanbod bevat ook toegang tot centrale e-mailsystemen op basis van Lotus Notes of Microsoft Exchange. Er is bovendien een veilige oplossing voor een directe toegang tot interne systemen en webgebaseerde toepassingen. Smals voorziet ook een integratie met het centrale gebruikersbeheer, sterke authenticatie voor mobiele toestellen en een oplossing voor het gebruik van vreemde toestellen – het zogenaamde 'bring your own device'-concept.

Monitoring

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, in het Smals-datacenter en op afstand. Wanneer er incidenten worden gemeld, volautomatisch of via de helpdesk, verifieert monitoring de aard van het probleem en rapporteert dit volgens duidelijke afspraken aan de bevoegde dienst bij Smals of bij de klant. De escalatieprocedures zijn nauwkeurig beschreven op basis van de ITIL-methodologie. Alle informatie over de beschikbaarheid van systemen wordt bewaard en gerapporteerd in functie van de wensen van de klant en de afgesproken SLA's.

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 vormt 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.

| 55

Serverbeheer

Smals biedt de technische kennis en de nodige technologieën aan om haar leden te begeleiden bij de overstap naar een nieuwe serverconfiguratie. Deze overstap begint altijd met een behoeftanalyse en eindigt met voorstellen voor een serverinfrastructuur. Het gekwalificeerd en ervaren infrastructuurteam van Smals stelt een migratieplan voor de infrastructuur op, voert preventieve testen uit en detecteert de zwakke punten van het systeem. Na de migratie naar een nieuwe serverconfiguratie is een permanente monitoring mogelijk, evenals een evolutie naar de jongste softwareversies of een impactanalyse over de omgeving in haar geheel. In totaal beheerde Smals eind 2013 zo'n 1220 virtuele servers: een aangroei met 10% tegenover 2012, terwijl het aantal fysieke servers met ruim 15% is gedaald naar minder dan 500.

Service Level management

Om de kwaliteit van haar geleverde diensten permanent te bewaken, gebruikt Smals een service level management gebaseerd op de ITIL-methode (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. Een SLA is zowel een verbintenis om bepaalde servicelevels te behalen, als een instrument om de kwaliteit continu te verbeteren.



Storage-infrastructuur (SAN)

Smals beschikt over een zeer hoogwaardige, flexibele en foutbestendige opslagomgeving op basis van een Storage Area-netwerk (SAN), verspreid over meerdere datacenters. Deze infrastructuur is modulair en redundant opgebouwd en laat toe om infrastructuurdiensten aan te bieden met een zeer hoge beschikbaarheid. Zo kan de opslagcapaciteit voor klanten ten allen tijde uitgebreid worden, zonder service-onderbreking, in functie van de reële opslagbehoefte. Door gebruik te maken van het opslagnetwerk van Smals beschikken de klanten over een hoogwaardige opslagomgeving met een zeer hoog beschermingsniveau en een belangrijk kostenvoordeel op basis van het schaafeffect. Smals biedt opslagsystemen die geoptimaliseerd zijn voor snelle toegang of maximale capaciteit, naast offline back-up op basis van Virtual Tape Library (VTL) en deduplicatie.

Virtualisatie

Smals heeft de voorbije jaren fors geïnvesteerd in expertise rond virtualisatie, wat leidt tot een betere benutting van servers en opslagsystemen. Virtualisatie biedt flexibiliteit, efficiënt beheer en een naadloze uitbreiding van de systeemspecificaties. Begin 2013 werkte 69% van alle eigen Windows-servers, 70% van alle eigen Linux-servers, 59% van de Solaris-servers en 87% van de AIX-servers op basis van virtualisatie. Dankzij virtualisatie en een betere benutting van serversystemen kan Smals haar leden competitieve voorwaarden blijven aanbieden.

Voice-over-IP

Smals heeft een innovatieve totaaloplossing in gebruik genomen voor telefonie en 'unified communications' op basis van IP-netwerken (internet protocol). Deze oplossing is uitbreidbaar tot minstens 20.000 lijnen, waardoor klanten eenvoudig en kostenvoordelig kunnen inschakelen op dezelfde centrales via het Extranet van de Sociale Zekerheid. Alle telefonische communicatie binnen het Extranet verloopt dan zonder enige meerkost. Oproepen naar externe netwerken verlopen via het gewone telefoonnet aan het meest gunstige tarief. Dankzij de innovatieve Voice-over-IP-oplossing kunnen werknemers flexibel werken en daarbij hun vaste oproepnummer meenemen, door in te loggen op gelijk welk beschikbaar toestel. Smals voorziet bovendien koppelingen met communicatiesoftware waaronder Lotus Notes.

VPN - Telewerk

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

Webhosting

Smals verzorgt de hosting van websites en webtoepassingen voor de lidinstellingen. De hosting omvat de ontwikkeling van de infrastructuur en de omgeving nodig om websites of toepassingen ter beschikking te stellen van een extern publiek. De voordelen zijn een gegarandeerde beschikbaarheid, een maximale beveiliging, een snelle realisatie, een maximale evolutiecapaciteit en de gegevensopslag bij een betrouwbare partner. De basisdiensten die Smals aanbiedt inzake hosting zijn een analyse van de infrastructuur, de configuratie, de monitoring, de capaciteitsplanning en de beveiliging. Veiligheidsaspecten zoals de antivirus, de firewalls, de inbraakdetectie, de ontdebbling van servers, de verdeling van de belasting en het beheer van de gebruikerstoegangen behoren eveneens tot de mogelijkheden.

Business services

Communicatiebureau (Bucom)

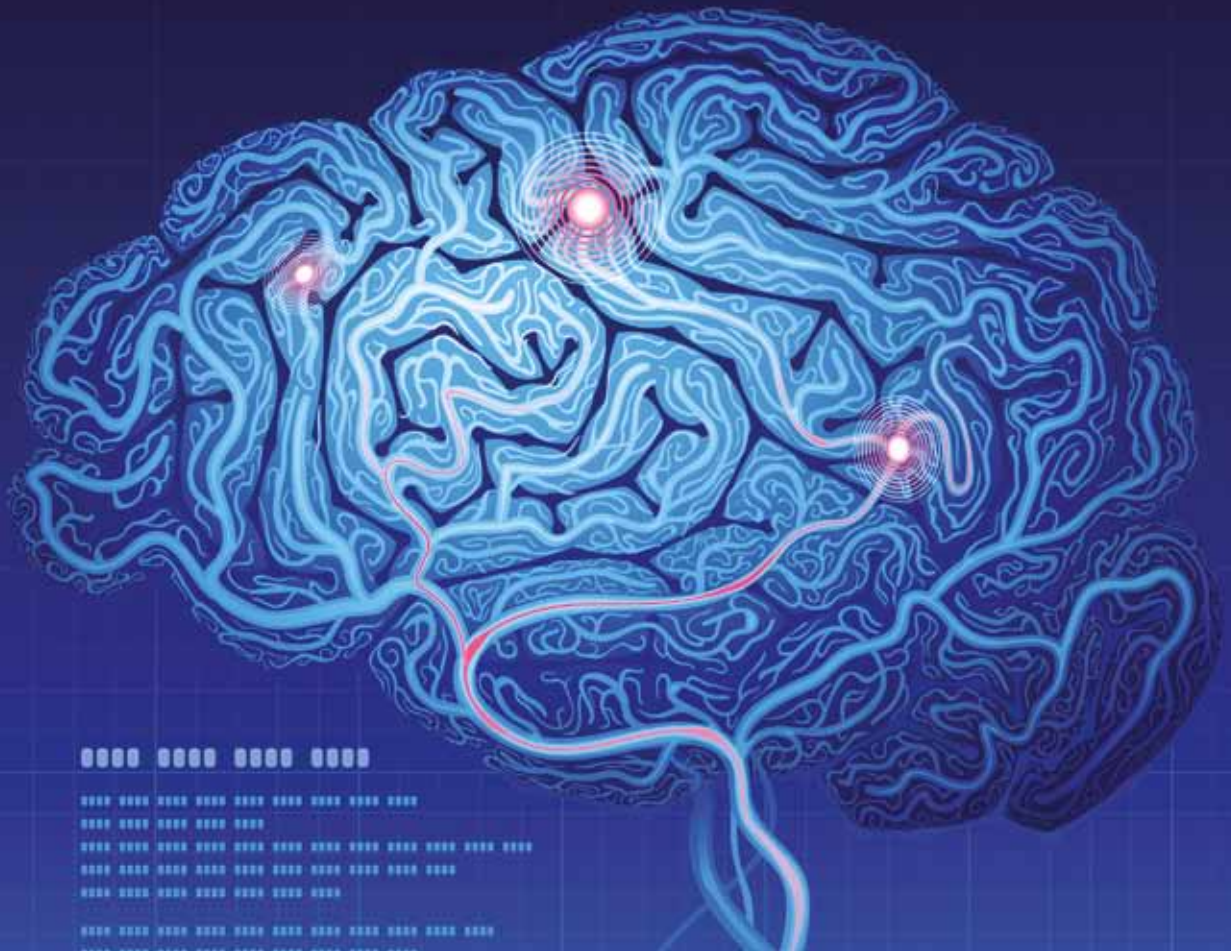
Bucom is het bureau voor externe communicatie van Smals. Het zorgt voor de communicatie over ICT-moderniseringsprojecten naar de leden en hun gebruikers. Het communicatiebureau van Smals versoepelt de overgang voor de gebruikers naar e-governmentsystemen. Hiervoor combineert het haar kennis van de openbare sector met marketingtechnieken en eigen communicatiemiddelen.

Bucom voert geïntegreerde communicatiecampagnes uit die rechtstreeks gericht zijn op een doelpubliek dat bestaat uit werkgevers, sociale secretariaten, zorgverstrekkers of burgers, om deze op de hoogte te brengen van nieuwe e-governmenttoepassingen. Bucom kan een volledige communicatiecampagne beheren, van het ontwerp van de boodschap, het communicatie- en mediaplan en de productie tot de rapportering en evaluatie met de opdrachtgevers. Hiertoe zet het de meest geschikte communicatiemiddelen in zoals drukwerk, sociale media, e-mail, advertising, direct mailing, infosessies en evenementen.

Na de succesvolle lancering werd de promotie van Student@Work in 2013 verdergezet met een aantal doelgerichte advertenties, het verdelen van gadgets via de uitzendsector, facebookwedstrijden en verschillende PR-acties. Voor het project Horeca@Work werden demo's en publicaties ontwikkeld. Voor het project EDE zorgde Bucom voor de nodige begeleiding in de vorm van handleidingen. Het project "heffingen" voor het FAVV kende zijn achtste jaargang en voor het eerst werden er publicaties gemaakt voor de POD Maatschappelijke Integratie.

Consulting

Overheidsorganisaties die voor een beperkte duur op zoek gaan naar gespecialiseerde ICT-medewerkers, kunnen terecht bij Smals voor het inzetten van consultants. Deze worden door Smals aangezocht op de private markt op basis van een reeks kadercontracten. Met respect voor het wettelijk kader op de overheidsopdrachten wijst Smals per specialisme enkele leveranciers aan volgens strenge mededingingscriteria. Bij de toewijzing wordt streng gewaakt over de kwaliteit en de financiële voorwaarden.



Detachering

Vaste medewerkers zijn de basis voor de uitbouw van het informatiebeheer binnen een overheidsorganisatie. Smals stelt daarom gespecialiseerde medewerkers op lange termijn ter beschikking als gedetacheerde. Zij genieten als Smals-medewerker van de geldende arbeidsvoorwaarden en CAO, maar werken in principe permanent ter plaatse op de site 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 ruim 48% van alle Smals-medewerkers als gedetacheerde.

Erkende gespecialiseerde veiligheidsdienst (EGVD)

Instellingen die elektronisch informatie willen uitwisselen binnen het domein van de sociale zekerheid zijn verplicht om te beschikken over een 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.

Kadercontracten

Smals neemt, net als de aangesloten instellingen, het wettelijk kader op de overheidsopdrachten strikt in acht. Haar lastenboeken voor de aankoop van gespecialiseerde ICT-producten en –diensten bevatten standaard een clause waarmee de aangesloten instellingen ook onder dezelfde voorwaarden deze producten en diensten kunnen afnemen. Afhankelijk van de raamovereenkomst 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 aparte lastenboekprocedures voor sterk gelijkaardige ICT-noden. Ze genieten van de expertise van Smals in de aankoop van gespecialiseerde producten en diensten. Dankzij schaalvoordelen genieten de Smals-leden ook van interessante voorwaarden. Overheidsinstellingen kunnen de lopende kadercontracten bij Smals inkijken via het kennisplatform BeConnected.

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 uitgebreid met de populaire openbronsoftware Drupal. Drupal 6 en 7 zijn vandaag de standaard voor eenvoudige webprojecten binnen Smals. Het portfolio aan succesvolle Drupal-projecten is de jongste twee jaar fors uitgebreid. Er werd een modelarchitectuur ontworpen en een gemeenschappelijke infrastructuur opgezet voor het beheren van meerdere sites. In die zin is de keuze voor Drupal complementair met het reeds bestaande CMS-aanbod (Hippo). Voor portaaltoepassingen, informatiebibliotheken en webprojecten die een sterke link maken naar achterliggende toepassingen op maat, uitgewerkt in Java, kiest Smals standaard voor het open source-pakket Hippo. Voor collaboratieve en documentair gerichte projecten gebruikt Smals onder meer Alfresco en Microsoft SharePoint.

Customer care

Fulfilment: druk en verzending

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

De nieuwe 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. Raamcontracten met toeleveranciers zorgen ervoor dat het aanbod zonodig snel en flexibel kan worden aangevuld.

Multimedia Contact Center

Eranova is het contactcenter van Smals. Deze eerstelijndienst begeleidt, ondersteunt en helpt de gebruikers van elektronische toepassingen in opdracht van de instellingen uit de sociale sector en de gezondheidssector. Eranova is bereikbaar per telefoon, e-mail en fax en via een elektronisch contactformulier tussen 7u en 20u. Het contactcenter biedt rechtstreekse hulp aan door advies en informatie te geven en diverse bronnen te raadplegen. Het heeft als opdracht oplossingen te brengen en op de kwaliteit van haar antwoorden toe te zien. Eranova geeft ook advies aan de lidinstellingen over de ontwikkeling en de optimalisering van hun contactcenters en helpdesks.

Het contact center ontvangt een groot volume aan vragen per telefoon, maar steeds vaker ook via andere kanalen zoals e-mail, fax, webformulier... Voor een optimale service is het belangrijk dat de historiek en de opvolgingsstatus van elke vraag duidelijk zichtbaar is voor de agent die de oproep behandelt. Denk aan een burger die een brief schrijft of een e-mail stuurt en vervolgens belt om meer informatie. Dankzij een integratie van Genesys-software met een klantopvolgingssysteem (CRM) op basis van Siebel, biedt Smals een oplossing voor dit soort situaties.

Eranova gebruikt deze oplossing om meerdere kanalen te bundelen en te koppelen aan een CRM-systeem. Bovenop de integratie van telefoon, e-mail, fax en papieren briefwisseling zorgt Smals voor de mogelijkheid om een gestructureerde vraag te stellen via een webformulier op enkele portaalsites. Voor de portaalite StudentAtWork.be werd zelfs een integratie voorzien van vragen via Facebook. Via een spraakcomputer op basis van Interactive Voice Response (IVR) kunnen burgers en werkgevers ook buiten de uitgebreide kantooruren hun vraag achterlaten en vragen om te worden teruggebeld.





HR

Human Resources

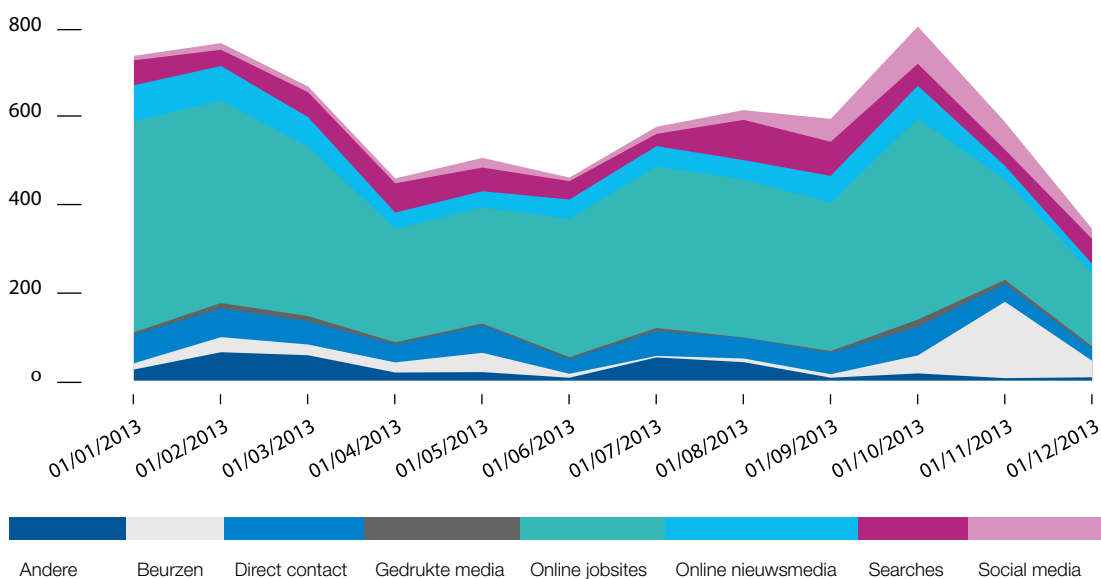
Het HR-beleid van Smals is gestoeld op maatschappelijke betrokkenheid, persoonlijke groei, resultaatgerichtheid, flexibiliteit, leiderschap en diversiteit. In 2013 heeft HR de realisatie van deze principes verder ontwikkeld door de HR-processen te optimaliseren en een intensieve samenwerking met de business te bewerkstelligen.

Rekrutering: 85% van de vacatures ingevuld binnen drie maanden

In 2013 werden er 103 nieuwe medewerkers aangeworven door Smals. Meer specialisatie in de gevraagde profielen en minder kandidaturen door een rigide en veeleisende arbeidsmarkt zorgden ervoor dat 2013 een uitdagend jaar was.

Toch slaagde Smals erin om haar rekruteringsdoelstellingen te behalen en binnen de drie maanden 85 % van de externe vacatures in te vullen met gekwalificeerde nieuwe medewerkers. Uit de cv's selecteert de dienst Rekrutering talent op basis van technische en gedragscompetenties en relevante professionele ervaring. Smals voert een gelijkemansbeleid. Bij de aanwerving en in de verdere loopbaan zijn de competenties van onze mensen bepalend, ongeacht hun sekse, leeftijd, afkomst, nationaliteit of etnische origine, seksuele geaardheid, geloofs- en levensbeschouwing, politieke voorkeur, handicap of lichamelijk kenmerk.

Solicitaties per kanaal



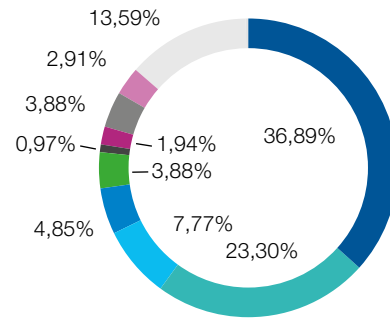
Om de juiste kandidaten te bereiken, hanteert Smals een afgewogen mix van online media, printadvertenties, beurzen, sociale media, jobboards en cv-databanken. In 2013 verwierf Smals 5.321 cv's uit die mediamix, waarvan 72,6% cv's in de categorie ICT.

Rechtstreekse aanbeveling blijft een belangrijke manier om succesvol te rekruteren. Meer dan 23% van de aanwervingen verliepen via een aanbeveling door medewerkers of klanten, tegenover 21% in 2012. Dit geeft aan dat medewerkers trots zijn op Smals als werkgever en dit uitdragen door de professionals in hun netwerk aan te spreken om een loopbaan binnen Smals te overwegen.

Daarnaast werden 44% van de aanwervingen gerealiseerd via sollicitaties en searches op online jobboards. De opgebouwde werfreserve van Smals was goed voor 5% van de aanwervingen, en de eigen website nog eens voor 4% van de aanwervingen. 4% van de aanwervingen resulteerden uit de samenwerking met rekruteringspartners.

Aanwervingen per kanaal

Online jobsites	36,89%
Direct contact	23,30%
Searches	7,77%
Werfreserve	4,85%
Eigen website	3,88%
Gedrukte media	0,97%
Sociale media	1,94%
Beurzen	3,88%
Rekruteringspartner	2,91%
Andere	13,59%



Employer branding

In een krappe en veeleisende ICT-arbeidsmarkt is het als organisatie geen overbodige luxe om zich te profileren als een aantrekkelijke werkgever. Smals doet dit met veel passie en overtuiging. Maatschappelijk relevante projecten met een directe impact op de samenleving, opleidingsmogelijkheden, flexibele werkuren en een ambitieuze bedrijfscultuur zijn krachtige argumenten die ICT-talent overtuigen om voor Smals te kiezen. 'ICT for Society' is niet zomaar een slagzin. Het is de identiteit en de bestaansreden van Smals. In 2013 heeft HR Marketing de mediamix verder geoptimaliseerd. De gehanteerde mediamix, bestaande uit online media, printadvertenties, beurzen, sociale media en jobboards, worden continu geëvalueerd en bijgesteld waar nodig. De ambitie is om de doelgroep optimaal en met een maximale impact te bereiken. Smals heeft in 2013 verder geïnvesteerd in content marketing en storytelling. Een goed voorbeeld daarvan zijn de advertorials en testimonials die intern, via de Smals-website, in advertenties en via sociale media worden verspreid. Dit zijn manieren om het imago, maar ook de medewerkersbetrokkenheid te versterken.

ICT voor werk, gezin & gezondheid

Meer dan 1700 professionals werken bij Smals aan e-government en e-health. Met grensverleggende ICT-projecten en diensten werken ze mee aan administratieve vereenvoudiging, sociale rechtvaardigheid en kwalitatieve zorg. Jave Smals medewerkers vertellen wat ICT for society voor hen betekent.

"PASSIE VOOR INFORMATICA"
Sabina, junior Java-ontwikkelaar (JSE) "Ik heb altijd een sterke interesse gehad voor ICT. Het zit in de familie. Zelf mijn moeder werpt zich met grote interesse in IT/F en Access. Tijdens mijn ICT-opleiding deed ik mijmeringen over het vak op fundamentele wijze. De meeste dingen die ik leerde bij school zijn nu mijn werk. Het is heel leuk om te zien hoe de wereld verandert en hoe de technologie steeds meer invloed heeft op ons leven. Het is heel leuk om te zien hoe de wereld verandert en hoe de technologie steeds meer invloed heeft op ons leven. Het is heel leuk om te zien hoe de wereld verandert en hoe de technologie steeds meer invloed heeft op ons leven."

"SOCIAAL ENGAGEMENT ALS MOTIVATIE"
Lis, projectleider bij KIZ "ICT is voor mij geen doel maar een middel om mensen, organisaties en gemeenschappen te helpen. Ik heb een maatschappelijk engagement gekozen voor een functie van ICT bij projectleider bij de KIZ. Het is heel leuk om te zien hoe de wereld verandert en hoe de technologie steeds meer invloed heeft op ons leven. Het is heel leuk om te zien hoe de wereld verandert en hoe de technologie steeds meer invloed heeft op ons leven."

Vacatures bij Smals

- Junior/Senior Functional Analyst
- Data Manager
- Java Developer
- Project Manager
- Database Administrator Oracle
- Middleware System Engineer

Een volledige lijst met vacatures vind je op: www.smals.be/jobs

top **Smals**
ICT for society

Loopbaanbegeleiding: carrièrestrategie en interne mobiliteit

Loopbaanbegeleiding heeft als doel elke medewerker individueel te begeleiden bij de verschillende stappen die hij of zij moet zetten om een carrièrestrategie te definiëren. Samen met de medewerker wordt een actieplan opgesteld en een professionele evolutie uitgestippeld, zonder de noden van de organisatie uit het oog te verliezen. In 2013 vonden 151 loopbaangesprekken plaats. 49 daarvan resulteerden in een verandering van functie, een opstap naar een managementfunctie, een opleidingstraject...

Daarnaast bevordert Loopbaanbegeleiding de interne mobiliteit door het communiceren van vacatures en de opvolging van de kandidaturen. In 2013 werd aldus 40% van de vacatures ingevuld door eigen medewerkers.

Verder biedt Loopbaanbegeleiding nieuwe carrièreperspectieven, door samen met de betrokken partijen loopbaantrajecten uit te werken. Zo leverde Loopbaanbegeleiding in 2013 een cruciale bijdrage aan het ontwikkelen van de trajecten voor Enterprise Architect en Business Analyst.

Learning & Development: blijven inzetten op synergie

Learning & Development heeft in 2013 haar rol als strategische business partner verder geoptimaliseerd, door ervoor te zorgen dat sleutelcompetenties op een systematische manier worden opgebouwd doorheen de organisatie. De juiste competenties in huis hebben, is immers voor Smals van strategisch belang.

Om de opleidingen maximaal af te stemmen op de individuele behoeften en op de competentiebehoeften van Smals, bepaalde HR in samenwerking met de business per sleutelrol de competenties die het verschil uitmaken. Deze worden onder andere gebruikt bij de opleidingsaanvragen.

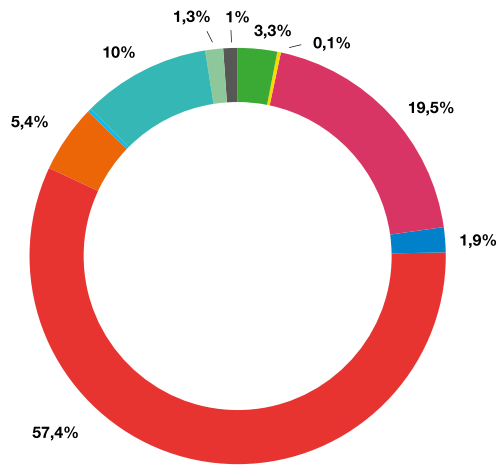
De ontwikkeling van kennis stopt niet bij het afronden van een cursus of opleidingstraject. Learning & Development zorgt ervoor dat medewerkers hun opgedane kennis in de praktijk brengen. De kenniscommunity van het leiderschapstraject, waarin leidinggevendenden op regelmatige basis hun ervaringen delen, is daar een goed voorbeeld van.

Learning & Development waakt ook over de kwaliteit van opleidingen, en gebruikt daarvoor verschillende methodes. Smals meet wat de impact op de werkvloer is. Elke opleiding wordt ook geëvalueerd op basis van de feedback van medewerkers.

In 2013 werd JumpStart georganiseerd voor het profiel 'Database Administrator' na een succesvol piloottraject in 2012. JumpStart is, als onderdeel van de Smals ICT Academy, een compact inlooptraject voor medewerkers in een nieuwe ICT-rol. Zij worden wegwijs gemaakt in de structuur, de processen en de methodologieën van Smals. Zo zijn ze sneller inzetbaar en hebben ze meer comfort in hun nieuwe functie. Het inlooptraject is ook een sterk argument om potentiële kandidaten te overtuigen om bij Smals te starten.

Learning & Development heeft in 2013 de grondslag gelegd voor een kenniscommunity binnen Smals. De doelstelling van dit Expert Network is kennis delen over de departementsgrenzen heen, de betrokkenheid vergroten en innovatie stimuleren. In 2014 wordt dit Expert Network uitgerold.

In 2013 volgden de medewerkers van Smals 20.742 uren formele opleiding en 5.176 uren informele opleiding, wat globaal neerkomt op een gemiddelde van meer dan drie dagen opleiding per medewerker. Zowat 57% van de formele opleidingsuren gingen naar ICT-opleidingen. 20% van de opleidingen vond plaats in Communicatie & Gedragsvaardigheden. Tot slot ging heel wat aandacht naar opleidingen in Methodologie en Kwaliteit & Veiligheid.



Verdeling opleidingsdagen per domein

Bureautica & PC	3,3%	Kwaliteit & Veiligheid	5,4%
Commerciële opleidingen & Marketing	0,1%	Management	0,1%
Communicatie & Gedragsvaardigheden	19,5%	Methodologie	10,0%
HR	1,9%	Recht	1,3%
Informatica	57,4%	Varia	1,0%

Nieuw sociaal secretariaat

Smals stapte over van sociaal secretariaat voor de loonberekening van haar medewerkers. Een intensieve voorbereiding in 2013 werd bekroond met een vlekkeloze overstap naar Partena op 1 januari 2014.

eHR

HR creëerde een volledig nieuwe eHR-toepassing, die tal van HR-processen ondersteunt. De voornaamste veranderingen zijn een handig telefoonboekje en organogram, geactualiseerde competenties op maat van Smals en een goede voorbereiding en opvolging van de performantiecycle voor medewerkers en leidinggevenden. HR zorgde voor een snelle en kwalitatieve realisatie van dit ambitieuze project. In 2014 staan nog heel wat nieuwe functionaliteiten, zoals een Learning & Development-module, in de steigers.

Evolutie aantal medewerkers

Op 31 december 2013 hadden 1.756 mensen een arbeidscontract bij Smals. Ten opzichte van 31 december 2012 is dat een stabilisatie.

In voltijdse equivalenten sloot Smals 2013 af op 1677,60 VTE, of een afname met 3,2 VTE ten opzichte van 31 december 2012.

Eind 2013 telde Smals 843 gedetacheerde medewerkers en 913 interne medewerkers. 82% van de aangeworven nieuwe medewerkers zijn gediplomeerde informatici. Op dat moment telde Smals op haar totale medewerkersbestand 72,6% informatici.

Top Employer

In 2013 is Smals voor de zesde keer op rij erkend als Top Employer. De erkenning, gebaseerd op een enquête met audit en een benchmarkstudie, geeft sollicitanten de zekerheid dat ze solliciteren bij een kwaliteitswerkgever. Het officiële kwaliteitslabel Top Employer, dat alleen erkende bedrijven mogen voeren, geeft de openstaande functies van Smals extra aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt.



LEDENLIJST

Gewone leden

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

Toegetreden leden

Actiris
Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)
Belgisch Leger - Dienst voor Sociale en Culturele Actie
Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB)
Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding
Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer
Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers (Fedasil)
Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV)
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE)
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Erkende Ondernemingen die Buurtwerken en -diensten leveren
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Metaalverwerkende Nijverheid
Fonds voor Bestaanszekerheid voor de Sectorale Elektriciens
Fonds voor Bestaanszekerheid voor het Kappersbedrijf en de Schoonheidszorgen
Forem
Institut Wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et Moyennes Entreprises (IFAPME)
Kind & Gezin (K&G)
Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap
Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Nationale Arbeidsraad
Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)

Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS)
SIGeDIS vzw
Sociaal Fonds van het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden (ANPCB)
Sociaal Fonds voor de Carrosseriebedrijven
Sociaal Fonds voor de Handelbedrijven van de Metaalsector
Sociaal Fonds voor de Inplanting en het Onderhoud van Parken en Tuinen
Sociaal Fonds voor de Lompenbedrijven
Sociaal Fonds voor de Ondernemingen van Handel in Brandstoffen
Sociaal Fonds voor de Ondernemingen voor Recuperatie van Papier
Sociaal Fonds voor de Schoonmaak- en Ontsmettingsondernemingen
Sociaal Fonds voor de Terugwinning van Metalen
Sociaal Fonds voor de Uitzendkrachten
Sociaal Fonds voor de Werklieden van de Ondernemingen der Openbare en Speciale Autobusdiensten en Autocardiensten
Sociaal Fonds voor het Beheer van Gebouwen
Sociaal Fonds voor het Garagebedrijf
Sociaal Fonds voor het Goederenvervoer en Aanverwante Activiteiten voor Rekening van Derden
Sociaal Waarborgfonds van de Kleding- en Confectienijverheid
Vereniging van Sectorale Instellingen (VSI)
Vereniging van de Sociale Fondsen van de social profit sector vzw (Vesofa)
Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur
Vlaams Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs & Studietoelagen (AHOVOS)
Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)
Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
Vlaamse Overheid - Agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaamse Overheid - Agentschap Jongerenwelzijn
Vlaamse Overheid - Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Vlaamse Overheid - Departement Werk en Sociale Economie (WSE)
Vlaamse Overheid - Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie
Waarborg en Sociaal Fonds Horeca en Aanverwante Bedrijven
Waarborg en Sociaal Fonds voor de Landbouw
Waarborg en Sociaal Fonds voor de Voedingsindustrie
Welzijnskoepel Noord-Limburg
Welzijnskoepel West-Brabant
Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid

Lidinstellingen voor specifieke opdrachten die voornamelijk verband houden met informatieveiligheid

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

Smals vzw

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

Verantwoordelijke uitgever:
Gedelegeerd Bestuurder
Frank Robben

Redactie:
Externe communicatie
Jan-Frans Lemmens

Vertaling:
David Degrendele

Opmaak:
Quentin Delsaut

Productie:
Bucom

Drukwerk:
Snel, in opdracht van NRB

